



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DE TUCUMÁN



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL TUCUMAN

# TOMA DE DECISIONES EN UNA EMPRESA DE VIAJES

Autores: Frias, Jessica Elizabeth  
Heredia, Verónica Gabriela

Director: López, Andrés

**2015**

Trabajo de Seminario: Contador Público Nacional

## **PRÓLOGO**

La razón por la cual decidimos hacer este trabajo, es para mostrar un presupuesto maestro en un empresa de servicios, -Agencia de viajes estudiantiles- mostrando los beneficios del Costeo variable y la colaboración en la toma de decisiones para los directivos de la empresa.

Al no existir bibliografía al respecto, se hace necesario el estudio de las llamadas “INDUSTRIAS DE SERVICIOS”. En las cuales los costos variables de cada producto abarcan un porcentaje mayor que en el sector productivo. Por lo que el método de Costeo Variable y punto de equilibrio son muy importantes para analizar distintas situaciones.

## **RESUMEN**

Este trabajo es una guía teóricapráctica de la instalación de una agencia de viajes y la autorización de realizar excursiones con estudiantes. Y lo más importante que incluye es la utilización del costeo variable en los distintos servicios para simplificar la toma de decisiones por parte de la gerencia.

En el Capítulo uno, comenzamos hablando de las empresas de servicios y los conflictos que tienen a la hora de calcular costos.

En el Capítulo dos, explicamos cómo instalar una agencia de viajes, con los detalles necesarios para emprender este negocio

En el Capítulo tres mostramos el largo camino para obtener el Certificado de Turismo Estudiantil, implementado por el Ministerio de Turismo de la Nación.

En el Capítulo cuatro a través del costeo variable y las herramientas que esta nos brinda podemos determinar los puntos de equilibrio y de cierre, los cuales son fundamentales a la hora de la toma de decisiones

En el capítulo cinco presupuestamos un ejercicio económico de la Empresa de Viajes y Turismo Menhires Tours, Leg 10383, basado en datos históricos mostrando las contribuciones marginales de los distintos productos.

Para terminar nuestra investigación analizamos dos alternativas para que en base a la información brindada por el sistema de costeo variable, los titulares de la empresa, puedan decidir qué decisión deben tomar en base a un presupuesto integrado.

## CAPITULO I

### LOS COSTOS Y PRESUPUESTOS EN LAS EMPRESAS DE

### ERVICIOS

Sumario: 1. Un poco de historia de las empresas de servicios. 2. Los costos de las empresas de servicios.

#### **1. Un poco de historia de las empresas de servicios**

Las empresas de servicios, también llamadas: “sector terciario de la economía”. Comienza a tener una mayor importancia a mediados del siglo XX, cuando se produce la tercera revolución industrial.

En las últimas décadas, comenzó a surgir un acelerado tercerización de la economía. Esto es consecuencia, de los sectores productores de bienes materiales.

Se la define, como: “El sector servicios o sector terciario es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios materiales no productores de bienes. Empezó a principios del siglo XIV. No compran bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población”<sup>1</sup>.

Este sector es el más heterogéneo de toda la economía, ya que lo que no queda comprendido en los otros sectores, queda incluido aquí. Se diferencia de los

---

<sup>1</sup>Consultas en internet: [www.wikipedia.com.ar](http://www.wikipedia.com.ar), (10/08/2015).

sectores industriales y agropecuarios, por la inmaterialidad y porque son consumidos en el momento que se consumen.

En los países desarrollados, la tercerización se da por el enorme desarrollo alcanzado por los denominados servicios a la producción o servicios a las empresas. La continua industria-servicio resultante ha dado lugar al desarrollo de actividades como la dirección y control, planificación estratégica, entre otras.

En los países en desarrollo, la tercerización está relacionada con la expansión de actividades muy heterogéneas y de baja productividad, que requiere escaso capital y poca calificación, y con la administración pública.

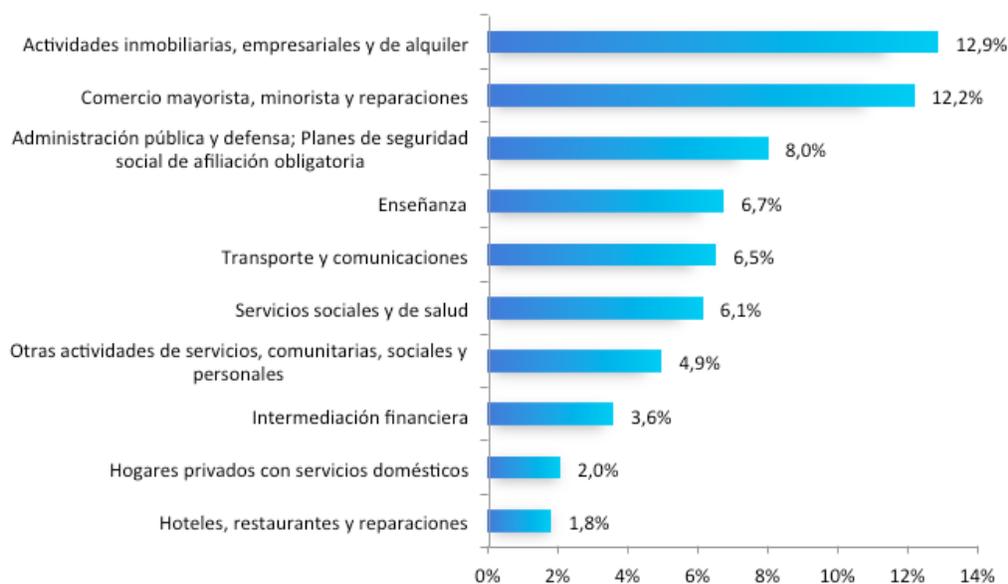
El sector de servicios, tiene más relevancia en los países desarrollados y en el que trabaja un gran número de personas, como: EEUU, Australia, Canadá, Reino Unido, Países Bajos, Noruega y Suecia. En cambio, en los países en desarrollo el sector que tiene más preponderancia, es el sector primario.

La Argentina ocupa el 60% de su población activa, en el comercio y servicios. Lo que predomina es un tipo de tercerización no productiva.

Las características del sector son:

- ✓ El recurso humano es el principal insumo que se utiliza para proporcionar el servicio, y es medido en las mayorías de los casos, por número de horas y tarifas horarias. La mano de obra directa permite estimar los costos indirectos que se atribuyan o se asigne para alcanzar el costo del servicio.
- ✓ El producto que se ofrece es intangible, el insumo principal es la venta de información o la realización de alguna actividad física o administrativa a favor del cliente. El producto final se resume en un reporte, donde el costo del papel es insignificante en comparación al valor agregado que tiene intrínsecamente la información que contiene.

### Sectores productores de servicios - Participación en el Valor Agregado (año 2013, a precios corrientes)



Fuente: Departamento de Economía CAC en base a INDEC

- ✓ En la mayoría de los casos se adecua a un sistema de costos por órdenes, más que de procesos. El primero es el más utilizado porque cada pedido de los clientes son diferentes.
- ✓ La orden de un trabajo es diferente e implica un conjunto de actividades distintas, con cuenta y orden específica. Cada orden o servicios se debe identificar los ingresos y sus respectivos costos directos e indirectos.

Las empresas de servicios pueden ser:

- ✓ Empresas intensivas en capital intelectual: el recurso primordial para la realización de los servicios es el conocimiento en las áreas de la especialidad de la empresa.
- ✓ Empresas intensivas en capital humano: en este tipo de ente, se necesita una fuerte inversión de hora-hombre para que el servicio se realice.
- ✓ Empresas intensivas en capital financiero: en este tipo de organización el servicio es provisto por una gran inversión en capital.

#### Tipos de empresas de servicios:

- ✓ Empresas de servicios de transporte: brinda el servicio de traslado o desplazamiento de personas o cargas.
- ✓ Empresas de servicios públicos: brinda atención a las necesidades de las personas.
- ✓ Empresas de servicios de seguros: otorga el servicio de seguridad ante cualquier riesgo.
- ✓ Empresas de servicios de fianzas: sirve de intermediario en las garantías.
- ✓ Empresa de servicios de créditos: brinda soluciones financieras.

El sector de servicios en la Argentina, representa la mayor parte del valor agregado del país, y la mayor parte del empleo.

En los tiempos que vivimos, con los constantes cambios, las empresas de servicios comenzaron a tener una mayor importancia. Algunas razones que explican esto, son:

- El desarrollo de nuevas tecnologías, como la electrónica y la informática, que facilitan las comunicaciones y el movimiento internacional, contribuyendo a la expansión y a la mejora de la productividad y calidad del sector.
- Los cambios demográficos que han operado en nuestro país, el cual presenta un comportamiento similar al observado en las economías más desarrolladas, mostrando una tasa de natalidad baja y el envejecimiento de la población, generando nuevas demandas sociales vinculadas al sector de servicios.
- Los cambios sociales que afectan los modos de vida, como la incorporación de la mujer al trabajo y los progresos en la educación, que favorecen la formación de estratos sociales con alta propensión al consumo de servicios.
- La competitividad creciente y la internacionalización de los mercados hacen más compleja la gestión de las organizaciones, generándose de ese modo, la demanda adicional de servicios de asesoramiento de diversa índole.

Las razones expuestas en el párrafo anterior y entre otras, explican la necesidad por las cuales las empresas de servicios deben contar con un adecuado sistema de información cuantitativa, el cual es la contabilidad. Este sistema debe satisfacer las necesidades de diferentes usuarios, es por esto que la contabilidad presenta diversas ramas dentro de las que se destacan la contabilidad financiera y la administrativa. La contabilidad de costos abarca a la contabilidad administrativa y parte de la financiera, brinda información con fines internos y también valora los inventarios y determina costos de los productos vendidos.

Normalmente la contabilidad de costos estaba referida a las empresas manufactureras; sin embargo, actualmente el sector de servicios está tomando relevancia en la economía. Provocando como consecuencia que se utilice la contabilidad, la cual se puede adaptar a las empresas de servicios, sin importar que no exista mucha teoría al respecto. Si bien este tipo de empresas presentan unas series de particularidades que hace más complejo el estudio, pero no es impedimento alguno para su análisis, desde el punto de vista de costos.

Al implementar este sistema, podemos obtener la información sobre los costos necesarios, para poder realizar diferentes análisis, que nos permitan tomar decisiones que nos ayuden a mejorar la rentabilidad de la empresa, a conocer cuáles son los servicios que nos conviene y cuáles no. También ayuda a la elaboración de los presupuestos, para poder conocer de antemano cuáles son los posibles costos en los cuales se va a incurrir para poder lograr los objetivos establecidos.

## **2. Los costos en las empresas de servicios**

En todas las empresas, sin importar a lo que se dediquen, si quieren tener éxito y por ende, tener el mayor beneficio económico, deben tener en cuenta los costos.

La comprensión de la información que brinda los costos es de gran relevancia para los administradores, ya que le permite tomar:

- ✓ Decisiones sobre costo-volumen-utilidad;
- ✓ Decisiones sobre la planta;
- ✓ Decisiones sobre los productos y niveles de actividad;
- ✓ Decisiones sobre los precios;
- ✓ Decisiones sobre la rentabilidad;

El contador sirve como soporte técnico para el personal de línea responsable de la toma de decisiones. A los administradores se les debe suministrar datos relevantes para guiarlo en sus decisiones. La habilidad para distinguir, partidas relevantes de irrelevantes y analizar los patrones de comportamiento de costos, forma la base para la toma de decisiones.

Los costos se lo define, como:” La suma de esfuerzos y sacrificios voluntarios de bienes y servicios para alcanzar un objetivo específico actual o futuro”.<sup>2</sup>

#### Estructura de costos

En una estructura de costos se debe considerar compuesta por:

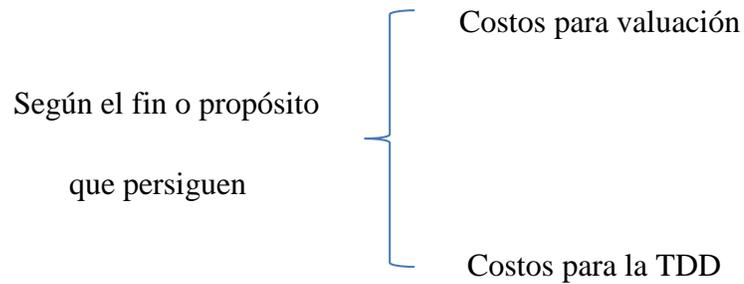
- Materiales directos y materia prima
- Mano de obra directa
- Costos indirectos de fabricación

Lo elementos antes mencionados permiten determinar el costo de fabricación de un bien o producto.

Al estar relacionado los costos con el fin que se persigue al incurrirlo, entonces, se lo clasifica:

---

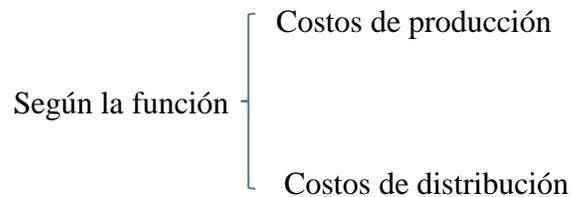
<sup>2</sup>GIMENEZ, Carlos M., Sistemasdecostos, Editorial la ley, (Buenos Aires, 2007), pág. 24.



### Costos para valuación

Son costos realizados por la empresa para obtener bienes y servicios que figuran en el Balance General o en el Estado de Resultado y se ajustan a las normas contables en vigencia para su determinación.

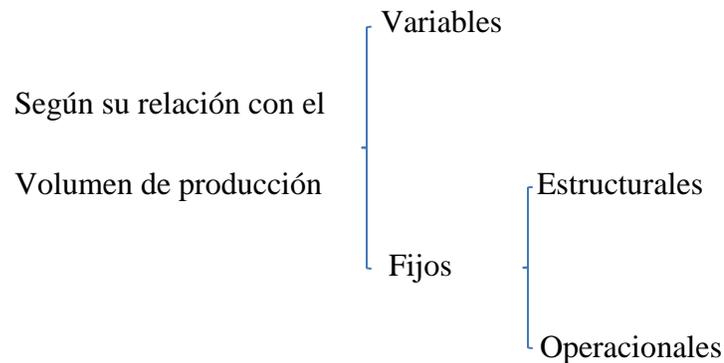
Se clasifica en:



Costos de producción: son los costos necesarios que se debe incurrir para obtener el producto a ser vendido.

En las empresas de servicios, se da la existencia de un consumo inmediato. Lo que implica, que un cliente participe en el proceso de transformación, es decir, un elevado uso de mano de obra directa por parte de la empresa.

A diferencia de las empresas manufacturera y comercializadora, el vínculo entre la empresa y cliente se da a través, de las personas.



**Variables:** “aquellos rubros cuyos insumos mensuales guardan una vinculación directamente proporcional con el nivel real de actividad. En otras palabras, son los que erogan al producir y comercializar una unidad de producto”.<sup>3</sup>

**Fijos:** “que se pueden agrupar en tres categorías.

- Costos que se mantienen invariables ante cualquier contingencia de volumen, salvo que se produzca una ampliación o supresión de las facilidades fabriles, comerciales o financieras;
- Costos que se conservan estáticos dentro del rango normal de actividad de los centros a los cuales se les imputan;
- Costos que guardan alguna proporcionalidad con el nivel de producción o de entregas”.<sup>4</sup>

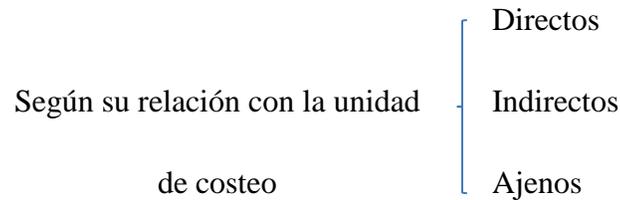
**Costos de distribución:** llamado también, costos de no producción, son los posteriores costos en que se incurre luego de la producción, como por ejemplo, el de almacenamiento, de comercialización, entre otros.

---

<sup>3</sup>VAZQUEZ, Juan C., Costos para la toma de decisiones, 2da edición, s.d Pág. 423

<sup>4</sup>Ibídem, pág. 423

Es importante resaltar, tanto el costo de producción como el de distribución, deben ser identificados con el objeto de costo, por lo tanto, se lo clasifica, en:



**Directos:** son los que se vincula de manera directa con la unidad de costeo, ya sea por su naturaleza o funcionalidad, en forma clara, precisa e inequívoca. Por estas características, es posible que se lo impute con facilidad a lo producido.

**Indirectos:** estos presentan la desventaja, como su palabra lo indica, la no apropiación de manera directa. En este caso, se busca alguna base que sea representativa para la asignación correcta de lo que corresponda, de los costos.

**Ajenos:** todo costo directo a una unidad de costeo es ajeno a cualquiera otra unidad de costeo.

#### Costos para la toma de decisiones

Estos son utilizado por los administradores con la finalidad de dirección, control y planificación, para lograr su finalidad, la que consiste en la mejor toma de decisiones, algunos tienen la característica de ser los mismos que los costos de valuación y otros, son costos que si bien no se registran porque no cumplen con las condiciones exigidas por la contabilidad generalmente aceptada, al no recibir como contrapartida entregas efectivas de riquezas. Pero ambos son considerados, “costos predeterminados”, lo que significa, que ningún costo para la toma de decisiones se basa en datos históricos o pasados.

Algunos costos pueden ser:

- ❖ Costos de oportunidad
  - ❖ Costos relevante
  - Costo incremental
  - Costo decremetal
- | Costos diferencial
- ❖ Costos irrelevante
  - ❖ Costo hundido
  - ❖ Costo imputado

### Acumulación de costos

La acumulación de costos se debe de hacer de manera ordenada, para esto se deben aplicar sistemas que permitan registrar y acumular los costos en forma homogénea.

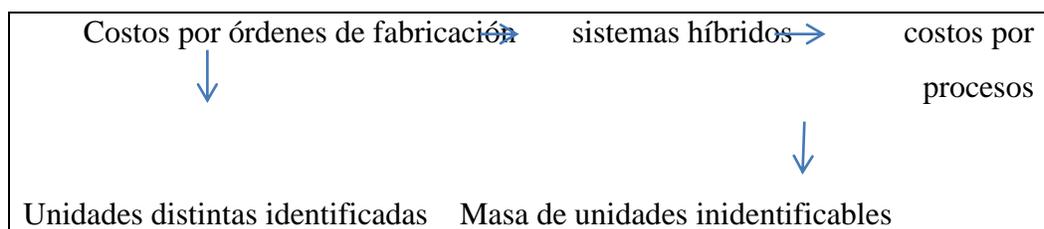
Los costos pueden ser determinados en forma histórica o predeterminada y los sistemas deben por lo menos registrar la acumulación de los costos históricos a fin de determinar los costos reales de las unidades de costeo.

Si se le agrega los costos predeterminados, se podrá establecer si hubo diferencias entre costos y los reales y las causas de esas diferencias.

El sistema deberá tener en cuenta el propósito por el cual se costea. Un buen sistema debe cumplir con ambos propósitos.

### Sistemas de costeo de productos y servicios

Habitualmente los sistemas de acumulación de costos para valuar los productos son: por órdenes y por procesos, existiendo sistemas híbridos que tienen las características de las antes mencionadas.



Fuente: Sistema de costos de Giménez.

Costos por órdenes: “Donde la unidad de costeo es un lote de producción que se va siguiendo a través de todos los departamentos que intervienen en su fabricación”.<sup>5</sup>

Costos por procesos: “Donde la unidad de costeo es un centro de costo o proceso y el costo del lote o producto se halla por sumatoria de los costos de los procesos que forman parte de su fabricación”.<sup>6</sup>

Las empresas de servicios presentan productos intangibles diversos, esta variabilidad depende de quién los proporciona, del momento, del lugar en que son prestados. Surge como consecuencia que muchas empresas de servicios como los hoteles, empresas de viajes estudiantiles, restaurantes, entre otras, utilicen para costear los servicios ofrecidos por órdenes específicas de trabajo, al igual que las manufactureras. Cada cliente solicita un servicio diferentes del resto, lo que provoca actividades diferentes, en cuanto nivel de detalle; contablemente cada trabajo debe tener una cuenta o numeración distinta, para determinar los costos de cada tipo de servicio ofrecido, fijar precios a los servicios similares. Como consecuencia de esto, la información de costos es especialmente útil cuando se busca disminuir los costos e incrementar la calidad del servicio, por cuanto no se puede disminuir algo que no es medido.

Cada trabajo se convierte en un objeto de costos al cual se le asignan costos, tanto directos como indirectos. Por ende, se debe cuantificar bien la mano de

---

<sup>5</sup>GIMENEZ, Carlos M., *op. cit.*, pág. 37.

<sup>6</sup>*Ibidem*, pág. 37.

obra directa y los costos indirectos; además se considera, los materiales que pueden ser identificados de manera directa con el objeto de costos. En otros casos, el papel de la oficina de un consultorio médico, que contiene la información del diagnóstico, se lo considera de valor insignificante respecto al valor agregado por el trabajo intelectual del médico, por ende, es tomado como un costo indirecto.

Existen empresas de servicios que por razones económicas, no le es posible hacer un seguimiento del servicio prestado, como es el caso de la sala de cine o un banco. Como los costos que se incurre para satisfacer a cada uno de los clientes, durante un periodo de tiempo, sería el mismo. Este tipo de empresas, que brindan un servicio homogéneo, utiliza un sistema por procesos. Por ejemplo; una sala de cine para conocer el costo ocasionado por cada cliente, el sistema de costos por procesos totaliza los costos de la sala, durante cierto periodo de tiempo, y los promedia entre el número de clientes atendidos durante el mismo periodo; así se obtiene un costo unitario promedio, por cuanto todos los clientes recibieron el mismo servicio. Este sistema hace énfasis en el tiempo dado que se caracteriza por tener un sistema productivo continuo o en serie.

Las empresas de servicios integrales, si bien tiene un alto volumen de servicios ofrecidos, pueden utilizar un sistema de costos por procesos. En algunas ocasiones, pueden aplicar el sistema híbrido. Por ejemplo, los bancos además de conocer sus costos promedios para algunas fases del proceso, también tienen costos asociados a cada cliente, los cuales son cargados a cada uno y presentados en sus estados de cuentas mensuales, por el uso de tarjetas de créditos, cajeros automáticos, etc.

El sistema de acumulación de costos debe ser diseñado de acuerdo a las características del servicio ofrecido. Esto es la razón por la cual se dice que la contabilidad de costos se adapta a la organización de servicio.

Más allá del sistema de costos que posean, este tipo de empresas no presentan costos del producto e inventarios, costos de ventas, sino costos del periodo o gastos operativos.

### Información generada por los costos.

La información de costos se la considera principalmente, para la siguiente finalidad:

1. Los sistemas de contabilidad de costos brinda información para poder evaluar el desempeño de una unidad organizacional;
2. Proveen los elementos necesarios para estimar los costos de una unidad de producto o servicios, que la organización puede manufacturar o proveer.
3. Medición del desempeño: se compara los costos anuales con los costos esperados. Las desviaciones de lo esperado con lo actual puede ser identificadas, evaluadas y discutidas por los gerentes.
4. Costos de los productos y servicios: en el sector manufacturero, los costos de los productos deben ser medidos para determinar los costos de los artículos transferidos del trabajo en proceso al inventario de productos terminados.
5. Análisis de utilidad: es información necesaria para poder analizar la utilidad de un producto o línea de producción. La información que se genera permite, evaluar el margen de contribución y el margen bruto.
6. Mezcla de productos: en las empresas que producen más de un producto o servicio, los datos que se generan son importantes para manejar la mezcla de productos o servicios producidos. Con la información de costo-utilidad, un gerente puede dirigir el esfuerzo a las ventas y la publicidad, a los productos que generen mayor utilidad.
7. Asignación de precios: los costos de los productos y la tendencia, muestran indicios a los gerentes de que los precios deben ser cambiados.
8. Costos de servicio: en varios casos, se requiere que el vendedor provea servicios adicionales a los clientes. La información acerca del costo de

servicio es tan importante para los gerentes como el costo de producción. Las empresas que ofrecen solo servicios, a menos que el costo del servicio sea medido, no hay forma alguna de saber si el servicio al cliente es rentable, ni si cambios en la publicidad o en los precios es necesario.

Desde otro punto de vista, *los costos sirven*, para:

- ✓ **Costear:** proporciona informes relativos a costos para medir utilidades y valorar inventarios.
- ✓ **Planear:** *definir objetivos y seleccionar los caminos económicos-financieros*, que conduzcan a la empresa a su logro.
- ✓ **Controlar:** facilita conocer si se están alcanzando los objetivos establecidos y a su vez, sirve para tomar medidas correctivas.
- ✓ **Tomar decisiones:** proporciona información necesaria para decidir cual alternativa es la mejor.

#### Modelo de costeo

- ✓ **Costeo variable:** se la define como, “este método trata de incluir dentro del costo del producto todos los costos de la función productiva, independientemente de su comportamiento fijo o variable. El argumento en que se basa dicha inclusión es que para llevar a cabo la actividad de producir se requiere de ambos”.<sup>7</sup> Es el sistema de costeo más usado para fines externos e incluso para tomar decisiones, en casi todas las empresas.
- ✓ **Costeo por absorción:** en este costeo, considera a los costos del producto y los costos del periodo. Los costos del producto, son los que se pueden identificarse de manera directa con los productos fabricados y, los costos del

---

<sup>7</sup>BACKER Y JACOBSEN, Contabilidaddecostos, unenfoqueadministrativoparalatomadedecisiones, s.d., pág. 386, parte V.

periodo son los que no se relacionan de manera directa con los productos, se cancelan durante el periodo en el cual se incurren.

- ✓ **Costeo directo:** se basa en la teoría de la producción para la determinación del costo de los productos elaborados interpretando que el producto obtenido exclusivamente se constituye en un todo con la naturaleza, pues se verifica con ella la relación causa-fin del costo respecto a su objeto. En otras palabras, solo considera los del producto a aquellos que mantienen con su objeto una relación causa-fin.

#### Unidad de costeo

El objeto de determinación de costos, también llamado unidad de costeo, tiene como causa a la determinación de costos, acción por la cual se agrupan convenientemente los costos con el fin de informar a quien es correspondiente, acerca de los costos totales que surgen de la concentración de los costos correspondiente a un objeto de costo.

## CAPITULO II

### CONSTITUIR UNA AGENCIA DE VIAJES

Sumario: 1. Que es una agencia de viajes. 2. Características. 3. Tipos de agencias. 4. Categorías. 5. Como instalar una agencia de viajes. a) Permiso precario. b) Licencia Provisoria. 6. Datos de Interés. 7. Como obtener las garantías. 8. Causales de negación.

#### 1. Que es una agencia de viajes

Una agencia de viajes es una empresa que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores de viajes (aerolíneas, hoteles, cruceros), con el objeto de venderles productos y servicios relacionados con esos viajes.<sup>8</sup>

La compañía británica Cox & Kings, creada en 1758, es la agencia de viajes más antigua del mundo y *Thomas Cook* uno de sus más notables pioneros, por su planificación desde 1841 de excursiones religiosas en grupo. En cualquier caso, las agencias de viajes se desarrollaron sobre todo a partir de los años veinte, con el desarrollo de la aviación comercial.

La frase agencia de viajes ha cambiado su significado desde la emergencia de compañías como la antes citada, que hoy en día es considerada más bien un tour operador. La diferencia es que los tour operadores ofrecen de una forma muy cerrada

---

<sup>8</sup>Consultas en internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia\\_de\\_viajes](http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia_de_viajes), (23/08/2015).

los planes de viaje, mientras que las agencias intentan más bien plegarse lo más posible a los clientes, tomando sus servicios, entre otros, del mayor número posible de *tour operadores*.

Las agencias de viajes resultan especialmente útiles para la contratación de viajes de varios días en el extranjero, pues facilitan los trámites con las compañías foráneas y resuelven los problemas derivados del alojamiento y de la guía turística.

## **2. Características**

La mayoría de las agencias de viajes no sólo venden boletos de avión; sus servicios varían y muchas de ellas venden más paquetes de cruceros que boletos de avión o colectivo, así como servicios relacionados con hoteles y trenes. La mayoría de las agencias de viajes también llevan a cabo alquiler de autos para sus clientes y muchas de ellas se concentran en la organización de viajes para grupos a diferentes destinos. Para ello, trabajan con aerolíneas regulares, aunque en muchas ocasiones lo hacen con compañías de vuelos *chárter*. Muchas agencias de viajes representan en exclusiva a un pequeño grupo de proveedores: líneas aéreas, cruceros y empresas de alquiler de coches, por lo que, a menudo, los logos de estas empresas se muestran en las vidrieras de las oficinas de la agencia. Algunas agencias de viajes brindan un servicio de casa de cambio

Una agencia de viajes puede consolidarse como un único centro de operaciones o, por el contrario, como una cadena de locales repartidos por una zona determinada.

A la hora de la exclusividad de lo ofrecido, las agencias de viajes se dividen en dos grandes grupos: por un lado, están aquellas grandes agencias que, actuando casi como auténticos proveedores, ofrecen servicios y productos que, aunque condicionados por ellas mismas, son de carácter muy general y poco

adaptados a las preferencias particulares; por otro lado, están las agencias de viajes de menor envergadura que, aun teniendo un menor control sobre el servicio ofrecido, tienen la posibilidad de adaptarse mucho más a las condiciones de cada cliente.

### 3. Tipos de agencias

Existen tres distintos tipos de agencias de viajes:<sup>9</sup>

- ✓ Operadoras: aquellas que organizan los viajes contratando directamente con los proveedores de los servicios.
- ✓ Mayoristas: aquellas que ofrecen y distribuyen productos turísticos a través de las agencias minoristas. Normalmente no contratan con el cliente final. Suelen hacer reservas para cubrir las demandas de los minoristas, los mayoristas ganan una comisión sobre las ventas de los minoristas.
- ✓ Minoristas: aquellas que venden directamente al consumidor.

### 4. Categorías<sup>10</sup>

Futuros Agentes de Viaje podrán optar por una de las TRES (3) Categorías que se detallan a continuación:

A) **empresa de viajes y turismo (EVT)** Son aquellas que pueden realizar todas las actividades que determina el Art. 1º de la LEY 18829, para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior o para terceros.

B) **agencia de turismo (AT)** Son aquellas que pueden realizar todas las actividades que determina el Art. 1º de la LEY 18829, exclusivamente para sus clientes.

C) **agencia de pasajes (AP)** Son aquellas que sólo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes en todos los medios de transporte autorizados o en la venta

---

<sup>9</sup>Consultas en internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia\\_de\\_viajes](http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia_de_viajes), (31/08/2015).

<sup>10</sup>Art 4 Decreto reglamentario 2182/72.

de los servicios programados por las Empresas de Viajes y Turismo y los Transportadores Marítimos y Fluviales.

### **5. Como instalar una agencia de viajes**<sup>11</sup>

Para poder realizar cualquiera de las siguientes actividades se debe contar con Licencia Habilitante:

**a)** La intermediación en la reserva o locación de servicios en cualquier medio de transporte en el país o en el extranjero.

**b)** La intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el país o en el extranjero.

**c)** La organización de viajes de carácter individual o colectivo, excursiones, cruceros o similares, con o sin inclusión de todos los servicios propios de los denominados viajes "a forfait", en el país o en el extranjero.

**d)** La recepción o asistencia de turistas durante los viajes y su permanencia en el país, la prestación a los mismos de guías turísticos y el despacho de sus equipajes.

**e)** La representación de otras agencias, tanto nacionales como extranjeras a fin de prestar en su nombre cualquiera de estos servicios.

**f)** La realización de actividades similares o conexas a las mencionadas con anterioridad en beneficio del turismo, las cuales se expresarán específicamente en la Licencia respectiva. Será requisito ineludible para el ejercicio de estas actividades, el obtener previamente la respectiva Licencia en el Registro de Agentes de Viajes que

---

<sup>11</sup> Consultas en internet: <http://www.turismo.gov.ar/esp/menu.htm> instructivo Agencias de Viajes, (01/09/2015).

llevará el Organismo de Aplicación que fije el Poder Ejecutivo, el que determinará las normas y requisitos generales y de idoneidad para hacerla efectiva."<sup>12</sup>

Para obtener la licencia habilitante con la cual se otorga un número de legajo que permite operar se debe cumplir con los siguientes pasos:

- A- Solicitar y Obtener el Permiso Precario.
- B- Solicitar y Obtener la Licencia Provisoria.

### **A Permisoprecario**

El Permiso Precario es el “primer paso” donde se:

- ✓ Elige la categoría con la que desea operar en el futuro.
- ✓ Se presentan las 7 Designaciones Comerciales con las que le gustaría operar, enumerándolas según la prioridad elegida. Cabe señalar que el Departamento de Registro de la Dirección de Registro y Fiscalización de Agentes de Viajes podrá no autorizar designaciones comerciales que a su criterio sean similares a otras ya autorizadas o puedan provocar confusión y/o conflictos en el mercado restando transparencia a la operatoria turística.

- ✓ Se presenta la documentación correspondiente a la titularidad de la futura licencia. Esto es Matrículas de Comerciante en el caso de empresas unipersonales o sociedades de hecho. Dicha inscripción deberá realizarse en el rubro de "**agentes de viajes**, atento lo determinado en el Art. 25 del Código de comercio, que se transcribe: "Para gozar de la protección que este Código acuerda al comercio y a la persona de los comerciantes, deben estos matricularse en el Tribunal de Comercio de su domicilio, si no hubiere allí Tribunal de Comercio, la matrícula se verificará en el Juzgado de Paz respectivo"<sup>13</sup>.

En el caso de otro tipo de Sociedades Estatuto de Constitución Social con las modificaciones si las hubiera. El objeto social deberá contemplar lo

---

<sup>12</sup> Art 1, Ley de Agentes de Viajes (Ley 18829, 1970).

<sup>13</sup> Art 25 , Código de Comercio

estipulado por el Artículo 1° de la Ley 18829. La ampliatoria del mismo en Sociedades ya constituidas deberá ser inscrita en la Inspección General de Justicia o Registro Público de Comercio, al igual que las últimas actas de Asamblea donde se designa el actual directorio en las S.A.

✓ Se declara una casilla de mail donde serán enviados los correos electrónicos con las futuras comunicaciones por parte de este organismo. En dicha casilla se dará por Notificada cualquier comunicación, que realice este organismo.

#### 5. A.A Características del permiso precario

a. El Permiso Precario SOLO PERMITE establecer los contactos previos necesarios para la instalación de la futura agencia.

b. El Permiso Precario NO PERMITE la atención del público usuario ni comercializar o publicar ningún tipo de servicio turístico.

c. El Permiso Precario otorgado tendrá validez por el término de hasta seis (6) meses. Dentro de ese plazo deberá solicitar y obtener la Licencia Provisoria, para lo cual TODA la documentación necesaria debió presentarse en forma completa y correcta. Si en el término de seis (6) meses otorgados por el Permiso Precario no pudo reunir la documentación requerida y obtener la Licencia Provisoria, podrá solicitar POR UNICA VEZ UNA (1) RENOVACION DEL PERMISO PRECARIO, lo que le otorgará un nuevo plazo de SEIS (6) MESES. Si el nuevo plazo de seis (6) meses; otorgado por dicha Renovación fuere insuficiente para obtener la Licencia Provisoria, será necesario iniciar todo el trámite nuevamente. Esto no implicará la reserva de la Designación Comercial aceptada. Dicho pedido de renovación no podrá realizarse si se venciera el primer plazo de 6 meses.

d. Es intransferible. Una vez otorgado este Permiso no podrán solicitar cambio de titularidad, de designación comercial o de categoría. Tampoco en el caso de

sociedades podrá modificarse la razón social hasta después de obtenida la Licencia Provisoria, en cuyo caso deberán ajustarse a las directivas y aranceles vigentes al momento de solicitar estos u otros cambios.

e. Los titulares solicitantes o integrantes de las sociedades no deberán poseer antecedentes comerciales desfavorables. Se transcribe a continuación el Art.2º de la Ley 18829.- “El Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo de aplicación, podrá negar el otorgamiento o cancelar las licencias ya otorgadas a las personas o agencias cuyas integrantes registren antecedentes personales, morales, comerciales, bancarios o judiciales desfavorables, similares a los que inhabilitan para el acceso a las funciones o cargos públicos.”<sup>14</sup> Para evitar iniciar trámites que no prosperarán, podrá solicitar cualquier informe comercial privado y asegurarse de esta forma que el mismo no está alcanzado por el artículo mencionado.

f. El trámite que se encuentre con documentación incompleta será devuelto. En el caso de realizarse un requerimiento se contará con un plazo de 10 días para dar cumplimiento al mismo, caso contrario la documentación será pasada a archivo no pudiendo continuar con el trámite iniciado. Los aranceles abonados no tienen reintegro ni podrán ser imputados a otros conceptos por lo señalado en el párrafo anterior.

#### 5. A. B. Formalización del trámite de permiso precario

El trámite se formalizará de la siguiente manera:

##### 1. Solicitud de Permiso Precario, con una copia utilizando el:

[“Formulario Solicitud de Permiso Precario”](#)

2. Abonar en la Tesorería del organismo el arancel correspondiente de \$1.800.- en efectivo o enviando cheque o giro postal a la orden del “MINISTERIO

---

<sup>14</sup> Art 2 Ley de Agentes de Viajes (18829, 1970)

DE TURISMO”,o realizando unatransferencia bancaria a la Cuenta Corriente Aranceles, N° 2617/74 del Banco Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo y enviando el comprobante de la misma.

3. Si se trata de una firma unipersonal o Sociedad de Hecho deberá presentar copia autenticada de la inscripción como comerciante en el Registro Público de Comercio del titular o titulares.

Si se trata de una sociedad legalmente constituida: copiaautenticada del Contrato o Estatuto Social y sus modificaciones inscripto en la Inspección General de Justicia o Registro Público de Comercio.

4. Declaración Jurada de Titularidad, Domicilio donde se recibirá el Permiso Precario y una (1) Casilla de mail donde serán enviados todos los correos electrónicos con las futuras comunicaciones, allí se dará por Notificada cualquier comunicación que realice este organismo, debiendo informar en forma inmediata cualquier cambio que realice en la dirección de correo electrónico. Esta declaración la realizará utilizando el:

[“Formulario Declaración Jurada para Permiso Precario”](#)

### **CasosParticulares**

#### **5 ADesignacionescomercialesrechazadas**

Si todas sus Designaciones Comerciales propuestas fueron rechazadas se le notificará por escrito debiendo remitirnos por nota con una copia NUEVAS DESIGNACIONES COMERCIALES en una cifra no inferior a SIETE (7), en forma en columna da y en orden prioritario presentando el:

[“Formulario Nuevas Designaciones Comerciales”](#)

Los rechazos están basados en el siguiente criterio: existencia de designación igual, similar o de parecida pronunciación y/o escritura <sup>15</sup>

#### **a. Renovación del permiso precario**

Si en el término de seis (6) meses otorgado por el Permiso Precario no obtuvo la Licencia Provisoria, podrá solicitar por antes del vencimiento del Permiso Precario una (1) renovación del permiso precario, por única vez adjuntando con copia él:

#### [“Formulario Solicitud de Renovación del Permiso Precario”](#)

Deberá abonar en la Tesorería del organismo el arancel correspondiente de \$1.200.- en efectivo o enviando cheque o giro postal a la orden del “ministerio de turismo”, o realizando unatransferencia bancaria a la Cuenta Corriente Aranceles, N° 2617/74 del Banco Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo y enviando el comprobante de la misma.

#### **B. Licenciaprovisoria**

La Licencia Provisoria es el segundo pasodel trámite para obtener la licencia habilitante luego de haber obtenido el Permiso Precario. Es aquí donde se:

- ✓ Establece el domicilio comercial donde operará la futura agencia
- ✓ Se designa la persona que será el futuro idóneo de la agencia (Representante Técnico)
- ✓ Se completa toda la documentación correspondiente a los titulares e idóneo de la empresa
- ✓ Se constituye el fondo de garantía

---

<sup>15</sup>Art. 10º Decreto 2182/72

### **5 B. A. Características de la licencia provisoria**

a. Una vez obtenido el Permiso Precario se podrá iniciar el trámite para la obtención de la Licencia Provisoria. Dentro de los primeros 6 meses de vigencia del Permiso Precario deberá obtener la Licencia Provisoria o pedir la correspondiente renovación del Permiso Precario en caso de no haberla obtenido.

b. La Licencia Provisoria se otorgará mediante el dictado de una Disposición. Hasta tanto no tenga en su poder dicha Disposición, el futuro agente de viajes

#### **NO PODRA:**

- Atender al público usuario.
- Comercializar ningún tipo de servicio turístico.
- Transferir el Permiso Precario.
- Transferir la solicitud de Licencia Provisoria
- Cambiar de Designación comercial, Categoría, Domicilio y/o Titularidad ya sea en forma total o parcial.
- Publicitar /promocionar su futura agencia y/o servicios a brindar.

c. La Disposición habilitante tendrá una validez de un año, fecha en que se otorgará la Licencia Definitiva de corresponder.

### **5. B. B. Formalización del trámite de licencia provisoria**

El trámite se formalizará con la presentación de TODA la documentación en el siguiente orden:

1. Solicitud de Licencia Provisoria con una copia utilizando el: “Formulario Solicitud de Licencia Provisoria”.

2. Deberá abonar el arancel correspondiente de \$1.800.- en efectivo o enviando cheque o giro postal a la orden del “MINISTERIO DE TURISMO”, o realizando unatransferencia bancaria a la Cuenta Corriente Aranceles, N° 2617/74 del Banco Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo y enviando el comprobante de la misma.

3. Fotocopia del Permiso Precario y de la renovación si la hubiera Declaración Jurada utilizando el: **“Formulario Declaración Jurada para Licencia Provisoria ”**

4. Declaración Jurada Personal. Deberá ser completada antes de su impresión por el o los titulares, en las S.A. por todo el directorio hasta el nivel de Síndico Suplente y encargado/s de sucursal/es utilizando el: **“Formulario Declaración Jurada Personal”**

5. Designación de la persona que tendrá a su cargo las tareas técnicas de la agencia Representante Técnico (Idóneo) utilizando el: **“Formulario Declaración Jurada de Designación de Representante Técnico”**  
Aceptación del idóneo a desempeñarse como Representante Técnico **“Formulario Declaración Jurada Personal del Representante Técnico Idóneo”**

6. Certificado extendido por el Reg. de Idóneos en Turismo y comprobante del último pago año en curso.

7. Constancia de Inscripción de AFIP. En caso de ser monotributista deberá acompañar copia del comprobante de último pago año en curso. En el caso de sociedades copia del comprobante de pago de autónomos del socio/s gerente/s o presidente del directorio.

8. Certificado de domicilio de los titulares e idóneo emitido por policía o autoridad competente.

9. Fondo de Garantía de acuerdo a la categoría elegida y la ubicación geográfica de la agencia según directivas dadas en el explicativo **“Formas de Constituir el Fondo de Garantía”**.

**10.** Certificado de Antecedentes Personales extendido por la Dirección General del Registro de Reincidencia y Estadística Criminal del titular o titulares, en el caso de sociedades de todos los socios, en caso de S.A. de todo los integrantes del directorio hasta el nivel de Síndico Suplente.

Este Certificado deberá ser presentado además por el Responsable Técnico. Para tramitar este certificado ingresar a:

**11.** Según corresponda, fotocopia del contrato de locación, título de propiedad o comodato, en este último caso acompañar además título de propiedad (del local donde operará la agencia). El destino en los contratos de alquiler deberá ser oficina comercial o turismo.

**12.** Fotocopia autenticada ante Escribano Público o Juez de Paz de laHabilitación Municipal o comprobante de estar tramitándola emitido por el organismo competente, donde operará el nuevo local u oficina. Debe estar a nombre del titular, en sociedades de hecho a nombre de todos los titulares, en otros tipos de sociedades a nombre de la razón social.

**13.** Fotocopia del Plano o Croquis del local u oficina. Debe indicar medidas, distribución y ser identificado con número cada ambiente, ese número debe figurar al dorso de las fotografías correspondientes.

**14.** Fotografías a color del local u oficina.

Mínimo tres (3) de cada ambiente, tomadas de distintos ángulos de manera que pueda apreciarse todo el ambiente.

Mínimo dos (2) que muestren las puertas de acceso abiertas, tomadas una de adentro hacia afuera y viceversa.

Mínimo tres (3) que muestren chapa catastral, puerta de ingreso al inmueble y panorámica desde la calle.

Al dorso de cada foto debe transcribirse lo siguiente “Declaro Bajo Juramento que esta fotografía corresponde al – (indicar N° de ambiente) – del inmueble sito en – (indicar domicilio completo) - de la empresa.- (indicar

Designación Comercial) –P.Precario N° \_\_\_\_.” La firma en cada foto debe ser del titular o persona estatutariamente autorizada.

**15.** Designación Comercial en la que operará, como así también el ambiente al que pertenece firmada por el o los titulares.

**16.** Se deberá presentar conjuntamente con la documentación requerida Libro de Actas foliado que será habilitado por esta Dirección Nacional como Libro de Reclamaciones e Inspecciones".

### **Aclaraciones**

Todos los Formularios deberán completarse en su totalidad antes de imprimirse. No se aceptarán escritura manuscrita. La falta de datos provocará el rechazo de la documentación.

Fotocopias de documentos: Todas las copias de documentos que sean presentadas o remitidas, deberán ser autenticadas ante escribano público o Juez de Paz. Este organismo no autentica fotocopias.

Domicilio: El domicilio indicado en el “Formulario Declaración Jurada para Licencia Provisoria”, debe ser coincidente con los indicados en: Contrato de Locación o comodato o título de propiedad, Declaraciones Juradas de las fotografías presentadas y Habilitación Municipal.

Recepción de la documentación: La recepción o acuse recibo de la documentación presentada o remitida, NO SIGNIFICA LA ACEPTACIÓN de la misma, ya que ésta es sometida a un proceso de verificación y análisis que puede exigir un posterior perfeccionamiento de la misma.

La documentación remitida por correspondencia que no reúna las condiciones indicadas SERA DEVUELTA.

## **6. Datosdeinterés**

Registro de idóneos

Piamonte 640 piso 11° (C1053ABN) Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Tel.  
(011) 4326-7833 / 7834

Registro nacional de reincidencias y estadística criminal

Tucumán 1357 P.B. (C1050AAA) Ciudad Autónoma de Buenos Aires

## **7. Formasdeconstituirelfondodegarantía**

De acuerdo con la legislación vigente (Ley 18829, modificada por la Ley 22545, Decreto 2182/72, Resoluciones D.N.T. Ms. 141/82, 1021/82 y S.T. 110/94, las formas para constituir el Fondo de Garantía son las siguientes:

a) Depósito en efectivo, cheque o giro: deberá efectuarse en el Banco de la Nación Argentina, Sucursal Plaza de Mayo - Cuenta N° 2896/57 - Depósito en Garantía y acompañar la boleta de depósito con la documentación a ingresar.

b) Títulos de la deuda pública nacional: aforados a su valor nominal, bonos a cargo del Banco Central u otros valores, ya fueran nacionales, provinciales o municipales, siempre que los mismos se coticen en la bolsa de comercio de Buenos Aires. Estos valores deben depositarse en custodia en una institución bancaria a la orden del ministerio de turismo y entregar el resguardo original a este Organismo.

Los valores en moneda extranjera deben acompañarse de una constancia bancaria del valor en pesos de los mismos que deberá responder al importe de la garantía que corresponda, en el momento de efectuarse el resguardo correspondiente. No serán considerados como parte del fondo de garantía los montos resultantes de los intereses y cupones no retirados o depositados en la cuenta en dólares.

c) Seguros de caución: mediante póliza contratada con una entidad aseguradora autorizada, la cual debe ser extendida a favor del MINISTERIO DE TURISMO (Dirección Nacional de Gestión y Calidad Turística). El original de dicha póliza debe ser entregado a este Organismo para su custodia.

d) Fianza bancaria: extendida a favor del ministerio de turismo (Dirección Nacional de Gestión y Calidad Turística) cuyo original debe entregarse en custodia a este Organismo.

e) Fianza otorgada por la ASOCIACION ARGENTINA DE AGENTES DE VIAJES Y TURISMO.

Datos que deben poseer las garantías

Las garantías presentadas deben incluir los siguientes datos:

- 1- Razón Social y/o Apellidos y nombres para el caso de agencias unipersonales o sociedades de hecho.
- 2- Numero C.U.I.T. (correspondiente a la titularidad de la agencia).
- 3- Legajo o N° de Permiso Precario según corresponda
- 4- Categoría.
- 5- Vigencia. (recordar que va de 15 de marzo a 15 de marzo del año siguiente).
- 6- Monto asegurado.
- 7- Domicilio Comercial (el autorizado por este Organismo).
- 8- Beneficiario : " MINISTERIO DE TURISMO"
- 9- Domicilio del beneficiario: "Suipacha 1111 piso 20° (C1008AAW) Ciudad Autónoma de Bs. As."

Las empresas que soliciten su Licencia provisoria deberán colocar el Número de Permiso Precario el cual deberá reemplazarse por el N° de Legajo (al momento de la renovación anual).

Ante la falta o error de alguno de estos datos, las garantías no serán aceptadas

### Renovación

Cada año debe renovarse el Fondo de Garantía conforme lo establecido en el párrafo anterior, con la salvedad que dichas formas de garantía deben ser presentadas ante este Organismo **antes del último día hábil del mes de febrero** de cada año. Las garantías presentadas con posterioridad a esta fecha y antes del 15 de marzo del año en curso abonarán un arancel de Pesos Cien (\$100.-), conforme lo establecido por la Res. S.T.N. N° 204/06

### Descubiertodelfondodegarantía

Conforme lo establecido en los Art. 1° y 2°<sup>16</sup> de la Res. S.T. N° 166/05, el descubierta total del Fondo de Garantía provocará, automáticamente, de pleno derecho, la CADUCIDAD de la Licencia Habilitante.

### Sitienemásdeunlocal

El Art. 6° del DEC. N° 2.182/72<sup>17</sup> establece que para el caso de que una agencia tenga instaladas sucursales en distintas localidades del país de tomará como base para la constitución del Fondo de Garantía a la casa central o sucursal establecida en la localidad que cuenta con mayor número de habitantes.

---

<sup>16</sup> Art 1 y 2 de Resolución ST N166/05

<sup>17</sup> Art 6 Decreto 2182 /1972

## Montosdegarantías

Vencimiento 15 de marzo de cada año

VENCIMIENTO 15 DE MARZO DE CADA AÑO LA PRESENTACIÓN DEL ORIGINAL EN ESTE ORGANISMO SE DEBE REALIZAR HASTA EL ÚLTIMO DÍA HÁBIL DEL MES DE FEBRERO			
<i>POBLACIÓN</i>	<i>E.V.T</i>	<i>A.T</i>	<i>A.P</i>
500.000 o +	47.730	23.865	11.932
- 500.000 100.000	23.865	11.932.50	5.966
- 100.000 50.000	14.319	7.159.50	3.579.60
- 50.000 + 20.000	7.159.50	3.579.75	1.789.80
20.000	4.773	2.386.50	1.193.20

Fuente: [www.turismo.gov.ar](http://www.turismo.gov.ar) 1

### **8. Causalesdenegacióndeotorgamiento**

Poder Ejecutivo, por medio del Organismo de Aplicación, podrá negar el otorgamiento o cancelar las licencias ya otorgadas a las personas o agencias cuyos integrantes registren antecedentes personales, morales, comerciales, bancarios o judiciales desfavorables, similares a los que inhabilitan para el acceso a las funciones o cargos públicos<sup>18</sup>.

Una vez obtenida la Disposición Habilitante, será **obligatorio** señalar en **toda la papelería comercial** que se utilice.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Art 2 Ley 18829

<sup>19</sup> Art. 11 del Dto. 2182/72

1. Designación Comercial Otorgada.
2. Tipo de Categoría (EVT - AT - AP).
3. Número de Legajo correspondiente.
4. Número de la Disposición Habilitante...

## **CAPITULO III**

### **TURISMO ESTUDIANTIL**

Sumario:1.Definición.2. Evolución Normativa.3. Como obtener el certificado.

#### **1. Definición**

"Se entiende por Turismo Estudiantil a aquella actividad desarrollada por contingentes, que conformen un grupo de diez o más integrantes, en su mayoría menores de 18 años, que se alojan, visitan y realizan actividades turísticas en nuestra localidad".<sup>20</sup>

A partir de la definición de la conferencia de Ottawa de 1991, sobre Estadísticas de Viajes y Turismo, organizada por la Organización Mundial del turismo (OMT) y el Gobierno de Canadá, que señala que turismo "Incluye las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de

---

<sup>20</sup>Consultas en internet:  
[http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/items\\_de\\_interes/turismo\\_estudiantil](http://www.sanmartindelosandes.gov.ar/turismo/items_de_interes/turismo_estudiantil), (02/09/2015).

ocio, negocios y otros motivos”. (OMT (1995:12).<sup>21</sup>, podemos definir al turismo estudiantil como:

“El conjunto de actividades que llevan a cabo adolescentes y jóvenes, en el período de su formación educativa, consistentes en la realización de viajes y estancias en lugares diferentes de su entorno habitual, por un tiempo inferior a un año, con la finalidad de satisfacer motivaciones de carácter cultural y de ocio.”<sup>22</sup>

## **2. Evolución normativa del turismo estudiantil**

Es durante la década del 70 en que el fenómeno del turismo estudiantil se convirtió en un acontecimiento masivo que motivó el interés de la sociedad e impuso la necesidad de contar con normas que regularan la actividad.

A partir de esa época la máxima autoridad educativa de la nación elaboró a través de diversas circulares normas relativas a la realización de los viajes de estudio y viajes de egresados, las que en algunos casos propendían a desalentar la práctica de uno y favorecían la del otro.

En este aspecto es dable destacar que el cometido de la distinción entre una y otra modalidad era el de facilitar el reconocimiento de las faltas (ausencia a clases) a quienes participen de dichos viajes.

Sin embargo no es hasta el año 89, en que se clarifica las obligaciones de quienes participan como organizadores de este tipo de viajes, es decir el conjunto de agentes de viajes especializados en turismo estudiantil. Dicha norma, dictada no ya por

---

<sup>21</sup>OMT (1995). “Conceptos, definiciones y clasificaciones de las estadísticas en turismo”, Madrid 126 páginas

<sup>22</sup> Consultas en internet: Evolución Normativa del Turismo Estudiantil [http://www.atodoturismo.com.ar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=190&Itemid=29#\\_ftn1](http://www.atodoturismo.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=190&Itemid=29#_ftn1), (31/08/2015)

el Ministerio de Educación sino por el Organismo Nacional de Turismo es la Resolución N° 159/89.<sup>23</sup>

La citada norma, suscripta por el Secretario de Turismo de la Presidencia de la Nación presenta en sus aspectos salientes las siguientes características:

- Se basa en la experiencia positiva que había tenido la Resolución N° 135/87 que había impuesto una serie de obligaciones que debían cumplir las agencias de viajes que durante la temporada 1987 prestaron servicios de turismo estudiantil.

- Convierte a esos recaudos en un sistema permanente, estableciendo la obligatoriedad de presentación antes del 30 de Marzo de cada temporada una serie de documentos.

- Exige a las agencias de viajes que operan en turismo estudiantil, en cualquiera de sus modalidades, notificar de dicha circunstancia a la Secretaría de Turismo de la Nación, acompañando a dicha presentación una Declaración Jurada, por duplicado que contenga la siguiente información:

A) Personal de la empresa que atenderá en el ámbito de la misma –Casa Central y Sucursales -, el área de Turismo Estudiantil, con especificación del cargo, que desempeña, antigüedad en el mismo, datos personales;

B) Nombre de las personas que estarán a cargo de la atención, coordinación y control del cumplimiento de los compromisos en los lugares de destino de los viajes. También deberá informarse domicilio en que desarrollarán su actividad en cada lugar;

C) Programas ofrecidos para el año 1989;

D) Cantidad de servicios vendidos para el año 1989, con indicación en cada caso, de establecimiento estudiantil, año y división contratante;

E) Breve síntesis de los servicios a prestar, nombre y domicilio de los distintos prestadores de servicios: Hoteles, transportistas y responsables de las excursiones a realizar, con aclaración de la cantidad de plazas contratadas con cada uno de ellos;

---

<sup>23</sup>Resolución N° 159/89.

F) Fecha de salida de los distintos contingentes, número de estudiantes que lo componen, hotel en que serán alojados, restaurantes y modalidad de transporte a utilizar para los traslados en el lugar de estadía;

G) Listado del personal que cumplirá la función de coordinador del grupo, nombre, edad, número de documento, domicilio, estudios cursados, antigüedad que revista en la empresa;

H) Fotocopia autenticada por el titular de la agencia del modelo de contrato a utilizarse para la venta de los servicios;

I) Listado de promotores que se desempeñan en cada agencia, nombre, edad, número de documento y domicilio, estudios cursados, antigüedad que revista en la empresa.

- La obligatoriedad de presentación de todos los contratos que suscriban con los prestadores de servicios turísticos a requerimiento de la sector, al igual que los comprobantes que acrediten el cumplimiento de los pagos convenidos.

- Remite a la ley 18829 y su reglamentación en lo que respecta a la aplicación de sanciones por incumplimientos a la citada Resolución.

- Establece que una vez cumplidas las presentaciones de rigor se pondrá en conocimiento del Ministerio de Educación, la nómina de las agencias que han dado cumplimiento a la Resolución, y se solicitará a las autoridades provinciales que adopten igual medida.

La enunciada Resolución marcó un punto de partida en lo que a normativa de la actividad del turismo estudiantil se refiere.

Con posterioridad al dictado de la Resolución N° 159/89, el Honorable Congreso de la Nación sanciona con fuerza de ley la denominada “Ley de Turismo estudiantil” (25599), publicada en el Boletín Oficial el 14706/2002.

Dicha norma recepta en su redacción la mayoría de los requisitos a los que deberán ajustarse quienes operen en turismo estudiantil, que se encontraban establecidos en la Resolución N° 159/89.

Los aspectos más importantes de dicha norma son los siguientes:<sup>24</sup>

- Define que se entiende por turismo estudiantil incorporando en dicha modalidad las actividades formativas organizadas y supervisadas por autoridades y docentes de establecimientos educativos (viajes de estudio) y las actividades turísticas realizadas con el objetivo de celebrar la finalización de un nivel educativo o carrera (viaje de egresados)

- Establece la obligatoriedad de parte de las agencias que brinden servicios a contingentes estudiantiles de contar con un “Certificado Nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil”, extendido por el Registro de Agentes de Viajes del entonces Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte, luego de dar cumplimiento a los siguientes requisitos:

1. Encontrarse debidamente habilitadas en el Registro de Agentes de Viajes de la Secretaría de Turismo de la Nación, de conformidad con la ley 18829.
2. Presentar previo al otorgamiento del Certificado una declaración jurada con la información exigida por la Resolución N° 159/89
3. Obligación de incorporar a los contratos de venta de servicios de turismo estudiantil:

a) Autorización para operar con turismo estudiantil;

b) Denominación de los establecimientos educativos: domicilio, nivel, curso y listado de los estudiantes y sus acompañantes;

---

<sup>24</sup> Ley 25.599 Ley de Turismo Estudiantil.

c) Nombre y domicilio de los distintos prestadores de servicios especificando claramente tipos, categorías, calidades, duración. Fecha de salida de los distintos contingentes, número de estudiantes que lo componen, hotel en el que serán alojados, restaurantes y modalidades de transporte a utilizar para los traslados en el lugar de estadía. No se aceptarán contratos con la leyenda "y/o similares o equivalentes";

d) Certificación fehaciente de la contratación de un seguro, para cada uno de los contratantes, de responsabilidad civil, de vida, de accidentes y de cobertura médica total, con el detalle de los datos de las empresas aseguradoras

- Fija como sanción por incumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley es la cancelación del “Certificado Nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil”

- Designa como autoridad de aplicación a la Secretaría de la Competencia, Desregulación y Defensa del Consumidor de la Nación, facultándola a asistir, auxiliar y proteger a los turistas estudiantiles en las relaciones de consumo que se generen entre ellos y los prestadores turísticos, siendo de aplicación en la especie la Ley 24.240.

- Indicaba las pautas a seguir en caso de incumplimiento o alteración de los servicios previamente pactados.

Tal como se advierte la finalidad de la norma consiste en la protección de los derechos de los turistas, en este caso menores y estudiantes.

Al respecto de la norma puede mencionarse lo siguiente:

1. Si bien es ponderable la preocupación del legislador por regular esta peculiar actividad, la mayoría de los requisitos exigidos ya se encontraban incorporados en la Resolución N° 159/89.

2. El turismo estudiantil es una de las modalidades más dinámicas de la actividad, por lo que el dictado de una norma de este nivel, excesivamente reglamentaria puede llevar a su falta de vigencia en breve tiempo
3. Crea una nueva categoría de prestadores de servicios turísticos denominada “agencias de viajes turísticas”, cuando el género existente en la Ley 18829 que regula la actividad es el de “agentes de viajes” y las especies Empresas de Viajes y Turismo, Agencias de turismo y Agencias de Pasajes.
4. Exige la contratación de un seguro de vida, circunstancia que se contrapone con la Ley de seguros que impide que se contrate este tipo de seguros respecto de los menores de 14 años (recordemos que la modalidad de viajes de fin de curso incluye a los estudiantes primarios menores de esa edad).
5. Impone la contratación de un seguro de cobertura médica total cuyos requisitos no se encuentran contemplados en la Ley de Seguros ni en las normas de la Superintendencia de Seguros de la Nación.
6. Requiere la constitución de un seguro de responsabilidad civil para cada uno de los integrantes del viaje, cuando dicho seguro debe ser contratado por cuenta y orden de la agencia de viaje y no del pasajero.

En el Decreto 1013/2002, por el que se promulgó la Ley de Turismo Estudiantil el Poder Ejecutivo de la Nación observó los artículos por los que se otorgaba competencia a la Secretaría de la Competencia, Desregulación y Defensa del Consumidor de la Nación y aquellos que establecían la obligación del agente de viajes de prestar servicios de igual o superior categoría aún frente a casos de fuerza mayor.

Mediante Resolución N° 175/2003 de la entonces Secretaría de Turismo y Deportes de la Nación se establecieron los instructivos destinados a la obtención del “Certificado Nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil”, de acuerdo a lo establecido en la Ley 25599, encomendándose a la Dirección Nacional de Modernización y Competitividad la confección, expedición y registración del Certificado aludido.

Con posterioridad a ésta el Secretario de Turismo de la Presidencia de la Nación dictó la Resolución N° 187/2004 y la Resolución N° 118/2005, que actualmente se encuentra vigente y regula la actividad de los agentes de viajes que ofrecen servicios de turismo estudiantil.

Los aspectos más importantes de la Resolución 118/05 son los que se mencionan a continuación:

- Es un instrumento normativo destinado a la protección de los derechos de los turistas en los términos fijados por la Ley Nacional de Turismo (25997).

- Compatibiliza dicha norma con la Ley 25599, estableciendo mecanismos destinados al control de la actividad de los prestadores de servicios turísticos estudiantiles.

- Impone la obligatoriedad de parte de las agencias de viajes de contar con el “Certificado Nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil” previo al inicio de las acciones comerciales destinadas a la realización de ventas, fijando las multas ante el incumplimiento de esta prescripción.

- Establece los casos en que se procederá a cancelar el “Certificado” a saber:
  - a). Falseamiento de los datos de las declaraciones juradas exigidas

- b). Utilización de prestadores de servicio no incluidos en las declaraciones juradas, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

- c) La no entrega en tiempo y forma de la póliza de Accidentes personales y vouchers o documentos emitidos por las empresas de asistencia médica.

- d) La falta de pago de la póliza del seguro de Responsabilidad Civil.

- Indica las características que deben contener las pólizas de seguro y la asistencia médica, estipulando los montos mínimos por los que deberán ser contratados.

- Excluye expresamente el excursionismo de las actividades a las que se hace exigible la obtención del “Certificado Nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil”.

- Aclara que los Establecimientos Educativos de cualquier nivel, sean públicos o privados, sólo podrán ofrecer u organizar turismo estudiantil, en cualquiera de sus modalidades, a través de agencias de viajes debidamente habilitadas

- Facilita un modelo de contrato de turismo estudiantil con las respectivas condiciones generales, conforme lo establecido en la Ley 25599.

- Establece los restantes requisitos exigibles para la obtención del “Certificado Nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil” y las normas operativas a que se obligan las agencias de viajes.

La Resolución N 987/05 incorpora algunos aspectos a la Resolución S.T. N 118/05 entre los que se destacan las sanciones por incumplimiento de determinados recaudos establecidos en la normativa de turismo estudiantil como la comercialización de destinos y el uso de prestadores de servicios turismo no declarados y la utilización de contratos diferentes de los presentados para su aprobación por el organismo de aplicación.

Dicha norma establece asimismo la obligatoriedad de que cada coordinador de contingente cuente con copia autenticada del contrato suscrito por el grupo, así como de la póliza de accidentes personales indicando la nómina de los viajeros cubiertos.

En suma la evolución normativa muestra una creciente intervención del estado a fin de controlar a las agencias de viajes que operan en el turismo estudiantil, tendiente a alcanzar mayores niveles de seguridad de los viajeros y la mejora continua en la prestación de los servicios.

### **3. Como obtener el certificado**<sup>25</sup>

Previo al inicio de las acciones comerciales de cualquier naturaleza las Agencias de Viajes que deseen prestar servicios de Turismo Estudiantil (conforme al Art. 2º de la Ley Nº 25.599) deberán contar con el “CERTIFICADO NACIONAL DE AUTORIZACIÓN PARA AGENCIAS DE TURISMO ESTUDIANTIL”, debiendo presentar para su obtención la siguiente documentación:

1. Nota de solicitud: Deberá realizarse por nota, en papel membrete de la Agencia (original y copia), enumerando la documentación que adjunta. En ambos casos, la solicitud deberá estar firmada por el titular o persona estatutariamente autorizada.
2. Indicar indefectiblemente una dirección de correo electrónico que servirá para la carga de la agencia en el Sistema Aplicativo del Fondo de Turismo Estudiantil ([www.cuotacero.com.ar](http://www.cuotacero.com.ar)).
3. Arancel.

Deberá ser abonado en alguna de las siguientes formas: en efectivo, únicamente en la Tesorería de la Secretaria de Turismo, o con cheque, giro postal o bancario, a la orden de “SECRETARIA DE TURISMO”, el cual deberá ser presentado junto a la solicitud de otorgamiento.

Deberá abonarse la suma de pesos cuatrocientos (\$ 400.-) en concepto de arancel para los agentes de viajes que actúen como organizadores.

Deberá abonarse la suma de pesos cien (\$ 200.-) en concepto de arancel para los agentes de viajes que actúen exclusivamente como comercializadores.

Asimismo deberá abonarse \$ 400 (Pesos cuatrocientos) o \$ 200 (Pesos doscientos), para agentes de viajes que actúen como organizadores o comercializadores respectivamente para el trámite de re otorgamiento por cancelación

---

<sup>25</sup> Consultas en internet: Instructivo para obtener certificado, [www.turismo.gov.ar](http://www.turismo.gov.ar), (01/09/2015).

#### 4. Declaraciones del Personal

N-1) Titulares, apoderados y personal afectado al área estudiantil en la casa matriz y sucursales. (Art. 2º inc. a)

N-2) Personal que cumplirá la función de coordinador responsable en destino. (Art. 2 inc. b)

N-3) Personal que cumplirá la función de coordinador responsable de grupo. (Art. 2 inc. d)

N-4) Personal que cumplirá las funciones de promotor o de vendedor, que deberán ser mayores de 18 (dieciocho) años de edad y tener estudios secundarios completos. (Art. 2 inc. e)

El personal declarado en estas planillas N-2 y N-3 deben acreditar (art. 37º): Ser mayores de 21 (veintiún) años de edad, y tener como mínimo estudios de nivel medio o secundario completo. Certificado de Estadísticas y Reincidencias Criminales, extendido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación;

Aquellas personas que no tengan estudios de nivel medio o secundario completos, con anterioridad a la sanción de la Resolución S.T. 237/07, podrán desempeñarse en tal carácter certificando el titular o apoderado de la agencia de viajes, que cuenta con una antigüedad mayor a 3 (TRES) años desempeñándose en esa función.

#### 5. Síntesis de paquetes ofrecidos(*art. 2º inc. c*):

Detallar cada uno de los paquetes que ofrecerá, señalando los servicios a prestar, apellido y nombres y/o razón social y domicilio de todos los prestadores de servicios de hospedaje, el transporte, la gastronomía, las excursiones diurnas -a excepción de las de turismo activo y/o de aventura.

#### 6. Declaración jurada de servicios programados(viajes pendientes) art 2º inc. f): (Completar Formulario N-5)

7. [Declaración jurada de memoria estadística art. 2º inc. f\): \(Completar Formulario N-6\)](#)

8. Contratos de venta(*art. 2 inc. g): (conforme al Modelo de Contrato, según la forma de operar).*

Ejemplar de/los modelo/s de contrato/s a utilizar para la venta de los servicios sobre la base de los contratos tipo incluidos en el presente Firmado por el titular de la agencia o persona estatutariamente autorizada.

9. [Declaración jurada de prestadores de servicio\(art. 2º inc. i \) \(Completar Formulario N-7\).](#)

El Organizador deberá indicar todos los prestadores que utilizará en su operatoria y El Comercializador únicamente deberá declarar aquellos prestadores del Organizador que empleará para desarrollar su operatoria comercial. Únicamente se podrá realizar contrataciones desde el sistema aplicativo con los prestadores que se declaren en éste formulario. Todos los formularios que presente deberán estar completos en forma íntegra, no pudiendo dejarse casilleros vacíos.

10. [Certificado de contratación de servicios\(art 2º inc. i\): \(Completar Formulario N-8\)](#)

Los Agentes de Viajes que operen bajo la modalidad de Organizador, deben adjuntar un certificado de contratación de cada servicio declarado, con firma certificada de cada prestador declarado en la NOMINA DE PRESTADORES, detallando el período de contratación y la cantidad de plazas contratadas, de acuerdo al modelo de CERTIFICADO DE CONTRATACION DE SERVICIOS (N-8) Se exceptúa de presentar el correspondiente CERTIFICADO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS (N-8) de excursiones para aquellos viajes de turismo estudiantil que se realicen sin pernocte, sin perjuicio de acompañar los correspondientes a los seguros obligatorios transporte y gastronomía

11. Copia certificada del contrato suscripto con Nación Fideicomiso (conforme al modelo correspondiente). (Art. 2 inc. K)

Su suscripción será el último paso para la obtención del Certificado, una vez cumplida la presentación de toda la documentación requerida ante esta Secretaría.

12. Copia certificada del mandato de representación del organizador al comercializador

Poder que le confieren las empresas Organizadoras a las agencias Comercializadoras, para poder actuar en su representación en los contratos que suscriban con los turistas usuarios, conforme al modelo previsto por el Reglamento de Turismo Estudiantil. (art. 2º inciso n)

13. Modelo de cuponera (**art. 2 inc. g**):

Deberán acompañar en papel y soporte magnético modelo de cuponera a utilizar para percibir pagos en concepto de los viajes que contraten.

14. Póliza de seguro de responsabilidad civil (**art 26º**):

Todas las agencias Organizadoras y Comercializadoras) deben presentar copia autenticada por la Compañía Aseguradora de la póliza de Responsabilidad Civil. Esta deberá tener las siguientes características y condiciones.

La póliza debe ser RESPONSABILIDAD CIVIL COMPRENSIVA de toda su actividad, incluyendo todos los riesgos de las actividades a realizar

- ✓ El ámbito de cobertura deberá ser toda la República Argentina.
- ✓ De operar destinos en el exterior deberán incluirlos
- ✓ Cubrir los riesgos resultantes de la actividad desde el inicio hasta la finalización de los viajes.
- ✓ Indicar el número de resolución. habilitante de la Superintendencia de Seguros de la Nación (S.S.N.)
- ✓ Su vigencia estará circunscripta, como mínimo, al período en que se concretarán los viajes En ningún caso se aceptarán certificados de cobertura, ni co-asegurados dentro de una misma póliza.

Acompañar fotocopia de la factura emitida por la compañía aseguradora donde se detalle lo abonado y de corresponder, el plan de pago convenido, y fotocopia de las condiciones generales y particulares

Los riesgos mínimos a cubrir serán: I- Responsabilidad civil básica. II- Incendio, rayo, explosión, descarga eléctrica, escape de gas. III- Suministro de alimentos. IV- Responsabilidad civil en transporte de vehículos de terceros, en excedente de las pólizas con que obligatoriamente deberán contar las unidades de transporte

15. Garantías (*art. 2 inc. m*)

Quienes actúen en carácter de organizadores y hayan declarado que celebrarán contratos de turismo estudiantil con una antelación mayor a SESENTA(60) días corridos al inicio de los viajes deberán adjuntar : un certificado de pre-compra con calificación o póliza de seguro de caución expedido por una compañía aseguradora autorizada por la Superintendencia de Seguros de la Nación y/o; una carta de intención consignando su disposición a efectuar un aval bancario otorgada por una entidad competente comprendida en la Ley de Entidades Financieras N° 21.526 y sus modificaciones y una carta de intención expedida por una Sociedad de Garantía Recíproca que cuente con la autorización del BANCO CENTRAL DE LA NACION ARGENTINA, consignando su disposición a efectuar esta clase de aval Los montos a garantizar deberán ser por una suma equivalente al treinta por ciento (30%) del precio total de las contrataciones que estime efectuar durante ese año calendario conforme declare bajo juramento.

16. Declaración de ventas con antelación a 60 días

Declarar si celebrará contratos de turismo estudiantil con una antelación mayor a 60 días corridos al inicio de los viajes. (art. 2 inciso l)

17. Declaración de realización de viajes de estudio

Declarar si efectuará viajes de estudios definidos por el art. 2° inc. a) de la ley 25.599. (art. 2 inciso l). Todas las declaraciones juradas mencionadas

precedentemente deben ser firmadas por el titular o persona estatutariamente autorizada y certificada su firma. Asimismo cada documentación acompañada deberá contener al menos una firma certificada.

Además deberán ser presentadas, en soporte magnético rotulado con el N° de Legajo y la designación comercial de la Agencia.

Su carga debe realizarse en letras mayúsculas y sin cambiar el tipo de formulario.

Todos los formularios y modelos mencionados precedentemente deberán obtenerse de la página web:[www.turismo.gov.ar/turismo estudiantil](http://www.turismo.gov.ar/turismo_estudiantil)

## **CAPITULOIV**

### **PUNTO DE EQUILIBRIO Y TOMA DE DECISIONES**

Sumario: 1. Definición de costos. 2. Clasificación de los costos. 3. Determinación del costo variable unitario. 4. Punto de equilibrio. 5. Comprobar resultados. 6. Analizar el punto de equilibrio.

#### **1. Definición de costos**

En primer lugar debemos definir nuestros costos, lo usual es considerar como costos a todos los desembolsos, incluyendo los gastos de administración y de ventas, pero sin incluir los gastos financieros ni a los impuestos (método de los costos totales).

Pero cuando se trata de un pequeño negocio, es preferible considerar como costos a todos los desembolsos totales de la empresa, incluyendo los gastos financieros y los impuestos.

## **2. Clasificación de los costos**

Una vez que hemos determinados los costos que utilizaremos para hallar el punto de equilibrio, pasamos a clasificar o dividir éstos en Costos Variables y en Costos Fijos:

- ✓ *Costos Variables*: son los costos que varían de acuerdo con los cambios en los niveles de actividad, están relacionados con el número de unidades vendidas, volumen de producción o número de servicios realizado, por ejemplo, materia prima, combustible, salario por horas, etc.
- ✓ *Costos Fijos*: son costos que no están afectados por las variaciones en los niveles de actividad, por ejemplo, alquileres, depreciación, seguros, etc.

## **3. Determinación del costovarianteunitario**

En tercer lugar determinamos el Costo Variable Unitario (Cvu), el cual se obtiene al dividir los Costos Variables totales entre el número de unidades producidas y vendidas (Q).

## **4. Aplicación de la fórmula del punto de equilibrio**

La fórmula para hallar el punto de equilibrio es:

$$(P \times U) - (Cvu \times U) - CF = 0$$

Dónde:

**P**: precio de venta unitario.

**U:** unidades del punto de equilibrio, es decir, unidades a vender de modo que los ingresos sean iguales a los costos.

**Cvu:** costo variable unitario.

**CF:** costos fijos.

El resultado de la fórmula será en unidades físicas, si queremos hallar el punto de equilibrio en unidades monetarias, simplemente multiplicamos el resultado por el precio de venta.

### **5. Análisis del punto de equilibrio**

Y, por último, una vez hallado el punto de equilibrio y, pasamos a analizarlo, por ejemplo, para saber cuánto necesitamos vender para alcanzar el punto de equilibrio, cuánto debemos vender para lograr una determinada utilidad, cuál sería nuestra utilidad si vendiéramos una determinada cantidad de productos, etc.

#### **Formas de representar el punto de equilibrio**<sup>26</sup>

##### Algebraica

Tanto en los costos variables como en los costos fijos se deben incluir los de producción, administración, de ventas y financieros. Actualmente, éstos últimos son muy significativos ante el alza en las tasas de interés. El punto de equilibrio se determina dividiendo los costos fijos totales entre el margen de contribución por unidad. El margen de contribución es el exceso de ingresos con respecto a los costos variables; es la parte que contribuye a cubrir los costos fijos y proporciona una

---

<sup>26</sup> Consulta en internet: Análisis del Punto de equilibrio, [www.wikipedia.com.es](http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_del_punto_de_equilibrio) - [http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_del\\_punto\\_de\\_equilibrio](http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_del_punto_de_equilibrio), (01/09/2015).

utilidad. En el caso del punto de equilibrio, el margen de contribución total de la empresa es igual a los costos fijos totales, no hay utilidad ni pérdida.

Ejemplo: Una empresa vende sus artículos a \$20 por unidad y su costo variable es de \$10, tiene costos fijos de \$50000. Si esta empresa planea vender 5000 unidades lograría un margen de contribución total de:  $\$10 \times 5000 = \$50000$  Esto sería exactamente lo necesario para cubrir sus costos fijos totales de \$50000, por lo que se puede afirmar que al vender 5000 unidades está en su punto de equilibrio. Si aplicamos la fórmula al ejemplo anterior, se llegaría a la misma respuesta. *Punto de Equilibrio = Costos fijos Totales / (Precio – Costo Variable)*

$$x = \$50000 / (\$20 - \$10) = 5000 \text{ unidades}$$

En esta situación calculamos el punto de equilibrio en unidades porque dividimos pesos entre pesos. Si que el resultado en pesos se aplicaría la misma fórmula, sólo queremos el margen de contribución por unidad, en vez de ser pesos, se expresaría en porcentaje sobre ventas.

### Gráfica

Esta forma de representar la relación costo-volumen-utilidad nos permite evaluar la repercusión que sobre las utilidades tiene cualquier movimiento o cambio de costos, volumen de ventas y precios. El punto de equilibrio nos muestra cómo los cambios operados en los ingresos o costos por diferentes niveles de venta repercuten en la empresa, generando utilidades o pérdidas. El eje horizontal representa las ventas en unidades, y en el vertical, la variable en pesos; los ingresos se muestran calculando diferentes niveles de venta. Uniendo dichos puntos se obtendrá la recta que representa los ingresos, lo mismo sucede con los costos variables en diferentes niveles. Los costos fijos están representados por una recta horizontal dentro de un segmento relevante. Sumando la recta de los costos variables con la de los costos fijos se obtiene la de los costos totales, y el punto donde se intercepta esta última recta con la

de los ingresos representa el punto de equilibrio. A partir de dicho punto de equilibrio se puede medir la utilidad o pérdida que genere, ya sea como aumento o como disminución del volumen de ventas; el área hacia el lado izquierdo del punto de equilibrio es pérdida, y del lado derecho es utilidad.

#### Ventajas

- ✓ Los gráficos son fáciles de construir e interpretar.
- ✓ Es posible percibir con facilidad el número de productos que se necesitan vender para no generar pérdidas.
- ✓ Provee directrices en relación a la cantidad de equilibrio, márgenes de seguridad y niveles de utilidad/pérdida a distintos niveles de producción.
- ✓ Se pueden establecer paralelos a través de la construcción de gráficos comparativos para distintas situaciones.
- ✓ La ecuación entrega un resultado preciso del punto de equilibrio.

#### Limitaciones

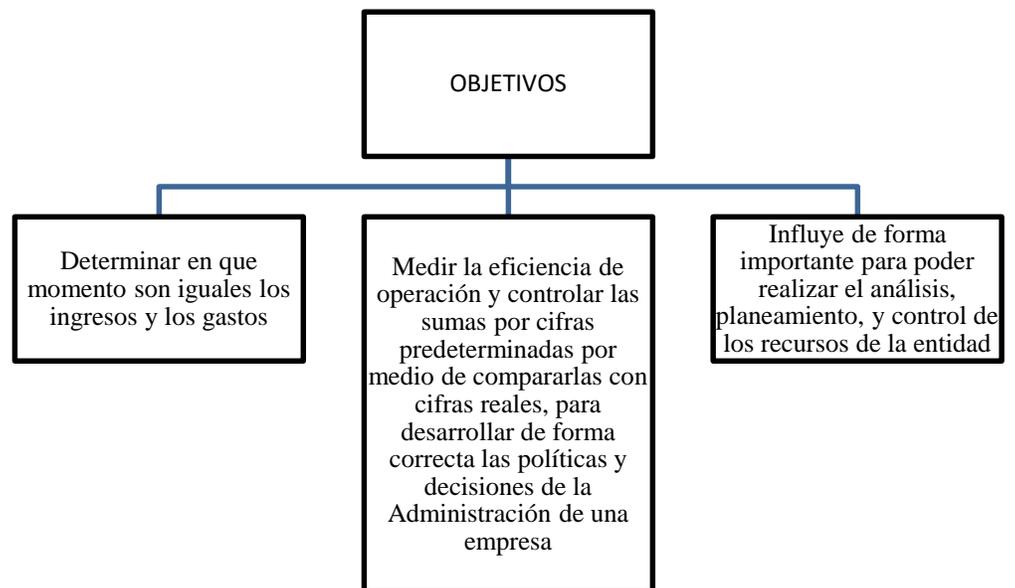
- ✓ Es poco realista asumir que el aumento de los costos es siempre lineal, ya que no todos los costos cambian en forma proporcional a la variación en el nivel de producción.
- ✓ No todos los costos pueden ser fácilmente clasificables en fijos y variables.
- ✓ Se asume que todas las unidades producidas se venden, lo que resulta poco probable (aunque sería lo ideal mirado del punto de vista del Productor).
- ✓ Es poco probable que los costos fijos se mantengan constantes a distintos niveles de producción, dadas las diferentes necesidades de las empresas.

### Conceptos<sup>27</sup>

El punto de equilibrio, es donde los ingresos de un periodo son iguales a los costos totales (fijos o variables).

También se puede decir que es el volumen mínimo de ventas que debe lograrse para comenzar a obtener utilidades.

Es la cifra de ventas que se requiere alcanzar para cubrir los gastos y costos de la empresa y en consecuencia no obtener ni utilidad ni pérdida



---

<sup>27</sup>LOPEZ, Hugo, Curso: Clases de Costos II, Universidad Nacional de Tucumán, (Tucumán 2.009).



## Factores determinantes

El volumen de producción afectara de forma directa a los costos variables, mientras que los costos fijos no son influidos por este.

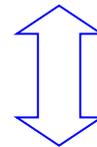
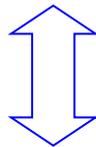
El tiempo afecta al Punto de Equilibrio de forma que se puede dar solución a los problemas de forma oportuna.

Los artículos y las líneas de producción deben tomarse a consideración para no caer en “Producciones que no generan utilidades”-

Los datos reales y presupuestados de los Estados Financieros permitirán determinar las variaciones, analizar qué situación las provoco, a fin de aplicar soluciones.

La competencia Que se lance un producto similar al mercado, con un menor precio de venta/Obliga al re estudio del Punto de Equilibrio

### Los costos constantes se subdividen en:



#### **FIJOS**

- Son aquellos que se efectúan necesariamente cada periodo.
- Son una función de tiempo, no del volumen de ventas, y generalmente son contractuales.

#### **VARIABLES**

- Son aquellos que se efectúan bajo control directo de acuerdo a políticas de producción o ventas.
- Cambian de manera directa con las ventas y son una función de volumen.

El punto de equilibrio, además de ayudarnos a analizar la información, también es una útil herramienta para la toma de decisiones, la fijación de precios y el análisis de costos, gastos e ingresos

### Requerimientos para el punto de equilibrio

A fin de realizar un “Análisis por medio del Punto de Equilibrio”, necesitaremos una serie de elementos, entre estos figuran:

- ✓ Los Inventarios.- Estos deben ser constantes, o que las variaciones que presentan no sean relevantes durante la operación de la entidad.
- ✓ La Contabilidad.- Esta debe estar basada en el costeo directo o marginal, en lugar del método de costeo absorbente, esto es con el fin de poder identificar los costos fijos, de los costos variables.
- ✓ Se deberá realizar la separación de los costos fijos y los variables.
- ✓ Se deberá determinar la Utilidad o contribución marginal por unidad de producción.
- ✓ Determinar el nivel de operaciones que se requieran para cubrir todos los costos.
- ✓ Evaluar la rentabilidad relacionada con diversos niveles de ventas.

### Punto de equilibrio operativo

El Punto de Equilibrio Operativo de la Empresa, es el nivel de ventas que se requiere para cubrir todos los costos operativos. En este punto las ganancias antes de intereses e impuestos son igual a cero

EL primer paso para que calculemos el Punto de Equilibrio Operativo, consiste en dividir los costos operativos fijos y variables entre el costo de los bienes vendidos y los gastos operativos.

Con las variables siguientes, podemos formular la parte operativa del Estado de Resultados de la Empresa:

- P : Precio de Venta por Unidad.  
Q : Cantidad de ventas en unidades.  
FC : Costo operativo fijo por periodo.  
VC : Costo operativo variable por unidad.

Punto de equilibrio económico / pee

Se denomina PEE al volumen de ventas que produce utilidad igual a cero.

**Es el mínimo nivel de ventas necesario para recuperar los costos**

Punto de equilibrio financiero/pef.

Se denomina PEF al mínimo nivel de Ingresos, de modo que el flujo de caja total sea igual a cero. **Corresponde al mínimo nivel de Ingresos para que la caja no se vea afectada.**

Punto de equilibrio/breakeven point /bp.

Observar el Punto de Equilibrio para realizar un esfuerzo por mejorar es una de las formas más sencillas de hacer el Análisis de Costo/Beneficio. El Punto de Equilibrio es el tiempo que tomaría para que el total de Ingresos incrementados y/o la reducción de gastos sea igual al Costo Total. Sin embargo, no toma en cuenta el valor del dinero en el tiempo.

### Fórmula general

El Punto de Equilibrio es un método de análisis que es obtenido por medio de una serie de “Fórmulas Matemáticas”, que van relacionadas una con otra.

$$\text{PE} = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$
  
$$\text{Ejemplo: PE} = \frac{4.860.000}{1 - \frac{3.720.000}{9.300.000}}$$
  
$$\text{PE} = \frac{4.860.000}{1-0,40}$$
  
$$\text{PE} = \$ 8.100.000.-$$

Cuadro de elaboración propia

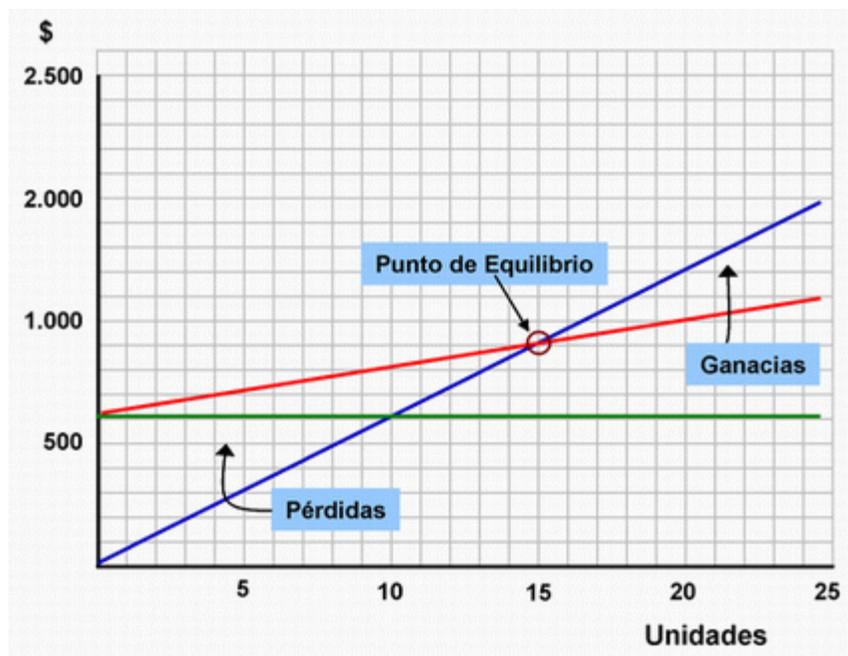
### Algunas abreviaturas y términos

➤ PE	: Punto de equilibrio en pesos.-
➤ %CM	: Porcentaje de contribución marginal.
➤ CF	: Costos fijos en pesos.
➤ CM	: Contribución marginal en pesos.
➤ PV	: Precio de Ventas en Pesos.
➤ CV	: Costos variables en pesos.
➤ Ú	: Utilidad en pesos.
➤ V	: Ventas en pesos.
➤ MS	: Margen de seguridad.

### Método de gráficas de inspección visual

En este método se trazan los costos totales para cada nivel de actividad sobre una gráfica. Los costos se anotan sobre el eje vertical y los niveles de actividad sobre el eje horizontal. De acuerdo con el agrupamiento de estos puntos y de una forma visual, se traza una línea recta. La pendiente de la línea se utiliza para estimar los costos variables y el punto donde la línea cruza el eje vertical se considera el costo fijo estimado.

Ejemplo:



Fuente: Campus virtual, curso de costos.

El punto de equilibrio lo podemos calcular:

a) Trabajando con la función beneficio definida como la diferencia entre ingresos y costos  $B(x) = I(x) - C(x)$  y buscando el valor para el cual la utilidad es igual a 0 (cero).

$$B(x) = I(x) - C(x)$$

$$B(x) = 30x - (22,50x + 250.000)$$

$$B(x) = 7,50x - 250.0000$$

En el punto de equilibrio  $B(x) = 0$

$$0 = 7,50x - 250.000$$

$$x = 250.000 / 7,50$$

$$x = 33.333,33 \text{ unidades}$$

$$y = \$99.999,9$$

Las coordenadas del punto de equilibrio serán (33.333,33; 99.999,9)

b) Igualando los ingresos a los costos, es decir  $I(x) = C(x)$

$$30x = 22,50x + 250.000$$

$$30x - 22,50x = 250.000$$

$$7,50 x = 250.000$$

$$x = 250.000 / 7,50$$

$$x = 33.333,33 \text{ Unidades}$$

$$y = \$99.999,9$$

La empresa tendrá beneficio 0 (cero) o estará en el punto de equilibrio (no gana ni pierde) cuando produce y vende 33.333 unidades.

En dicho punto tenemos:

$$I(x) = 30x = 30 \cdot 33.333 = 100.000$$

$$C(x) = 22,50 \cdot x + 250.000 = 22,50 \cdot 33.333 + 250.000 = 100.000$$

Así podemos concluir que con menos de 33.333 unidades producidas y vendidas la empresa tendrá déficit (pérdida) y con cualquier cantidad superior tendrá ganancia.

El punto de equilibrio nos permite medir no solo una relación entre ingresos y costos, sino que tiene otras aplicaciones para la toma de decisiones como por ejemplo la conveniencia de contratar un servicio o no hacerlo, comprar un bien u otro.

### Tomadecisiones

#### Modelo costo volumen utilidad

Para la toma de decisiones utilizaremos el modelo de Costo – Volumen – Utilidad. Este modelo requiere una comprensión de las características de costos y sus comportamientos ante distintos niveles de producción.

Lo más importante del modelo es la segregación de la variabilidad de los costos, en fijos y variables.

Existen condiciones supuestas para poder aplicar el modelo cvu:<sup>28</sup>

- 1- Que la mezcla de venta sea igual a la pronosticada.
- 2- Que los precios de venta de los productos no varían en los distintos niveles de actividad.
- 3- Que la capacidad productiva de la planta permanecerá relativamente constante.
- 4- Que la eficiencia de la planta permanecerá igual a la pronosticada.
- 5- Los precios de los materiales o de los servicios no tendrán diferencias de precios significaba.
- 6- Que la variabilidad de los costos será estrechamente similar a lo pronosticado.
- 7- El proceso de planear debe ser dinámico debido a la inflación, esto quiere decir que se puede tener planes a largo plazo, pero lo más óptimo es un corto plazo para la utilización de toma de decisiones.

Con estos conceptos y de acuerdo a lo ya analizado de punto de equilibrio podemos ver qué tipos de decisiones nos permite tomar:

- a- Decisiones de cierres temporales de alguna línea venta:

En este análisis debemos ver si nos conviene mantener alguna línea de venta, en temporada baja o nos conviene no mantenerla:

Ej. Vendemos turismo receptivo en temporada baja? Decidimos hacer publicidad o no.

Costos Variables desembolsables por pasajero promedio \$ 75.00

Pasajeros promedio de venta mensual temporada baja: 10

---

<sup>28</sup> BACKER Y JACOBSEN, “Contabilidad de Costos, un enfoque administrativo para la toma de decisiones” parte VII capítulo 15 Pág. 496.

Precio promedio por pasajero \$ 100,00

Costos fijos destinados exclusivamente a estos pasajeros mensualmente: \$ 500,00

Estado de resultado presupuestado opción 1:

Ventas \$ 1000,00

Costos variables (\$ 750,00)

Contribución Marginal \$ 250,00

Costos fijos \$ 500,00

Resultado (\$250,00)

b- Decisiones sobre expansión de sucursales:

Podemos analizar de acuerdo a las ventas esperadas en nuevas sucursales si conviene o no la apertura. Para este análisis debemos analizar:

- ✓ Ventas esperadas: \$ 125.000,00, de acuerdo a una estimado de 100 pasajeros de tomaran viajes por un promedios de \$ 1250,00
- ✓ Gastos fijos, lo que incluiría, alquiler de un nuevo local, aumento de la póliza de seguro de caución, personal que atenderá y otros. \$ 35.000,00
- ✓ Costos variables: por pasajero promedio es de \$ 650,00.

Ventas \$ 125.000

C variables (\$ 75.000)

Contribución Mar \$ 50.000

Costos Fijos (35.000)

Resultado \$ 15.000

Según este estado de Resultado tendríamos un aumento en las ganancias de \$ 15.000, anuales por lo conviene abrir una nueva sucursal.

Si lo vemos con el análisis del punto de equilibrio podemos analizar de la siguiente manera:

$$\text{Punto de equilibrio: } \frac{\text{Costos Fijos } \$ 35,000}{\text{Contr Marg unit } 500}$$

RESULTADO del Punto de equilibrio es 70 pasajeros y como la estimación nos da una venta de 100, un número mayor, es beneficioso abrir una nueva sucursal.

c- Decisiones sobre rentabilidad de los productos.

En este tema podemos analizar si al bajar el precio es decir mermar l porcentaje de ganancias sobre los productos podemos aumentar el resultado general.

Ejemplo: Si meramos los precios de los productos en un 5%, pero mantenemos la misma estructura y de acuerdo a estimaciones esta disminución de obtendría un aumento de un 15 % en las ventas:

Analizamos de la siguiente manera

	Sit actual		Sit analizada
Pasajeros	100	0,15	115
Precio	\$1.250,00	0,9	\$1.125,00
Ventas	\$ 125.000,00		\$ 129.375,00
Costos Variables	\$-75.000,00		\$-86.250,00
<b>Contribución Marginal</b>	<b>\$50.000,00</b>		<b>\$43.125,00</b>
Costos Fijos	\$-35.000,00		\$-35.000,00
<b>Resultado</b>	<b>\$15.000,00</b>		<b>\$8.125,00</b>

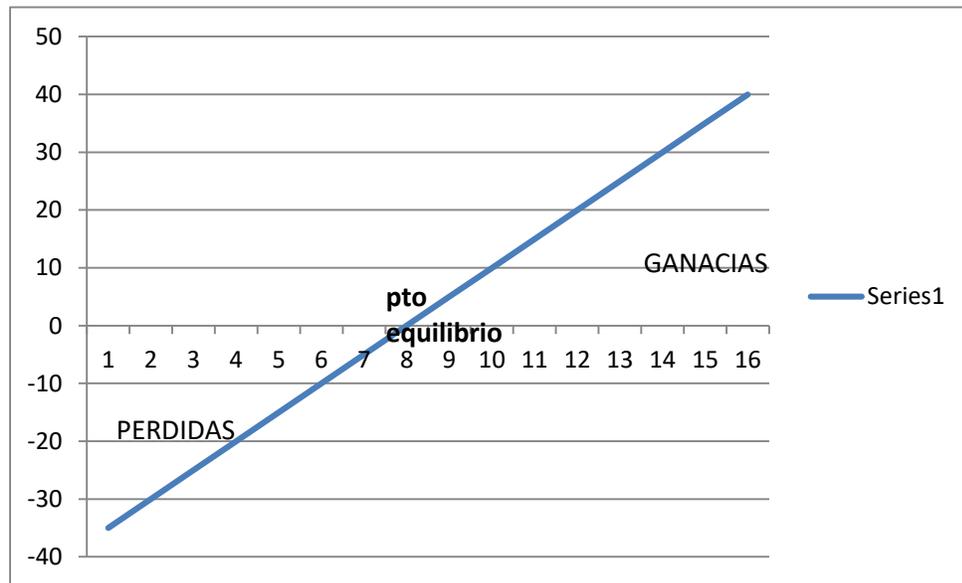
Cuadro de elaboración propia.

Como vemos esta alternativa no es conveniente.

A través de este modelo es posible realizar distintos análisis, aquí solo mostraremos algunas alternativas. Podemos analizar por línea de producto el rendimiento, cambios en los costos fijos, búsqueda de un resultado determinado, y otros. Muchos de estas opciones la analizaremos en los Capítulos V, en la cual realizaremos directamente el estudio de la agencia determinada.

Ahora lo que nos quedaría observar otra forma de graficar este modelo que existe:

Grafica 1: Costo – Volumen – Utilidad



Fuente: Campus virtual, curso de costos. 1

## **CAPITULO V**

### **APLICACIÓN PRÁCTICA**

Sumario: 1. Introducción. 2. Presupuesto de ventas. 3. Presupuestos de costos variables de servicios. 4. Presupuesto gastos fijos. 5. Estados de resultados-Gráficos de los puntos de equilibrio.

#### **1. Introducción**

En el caso una agencia de viajes, el presupuesto maestro comienza con el presupuesto de ventas. La unidad de costeo es el pasajero

Nosotras realizaremos el presupuesto de la EMPRESA MENCHIRES TOURS evt, (Leg 10.383). Dicha empresa se dedica fundamentalmente a la organización de Viajes estudiantiles. Estos viajes los tiene divididos en distintas categorías:

- a. Viajes educativos de menos de 1 día, son los realizados durante la época de clases, en los cuales los estudiantes aplican lo aprendido en las aulas, Ejemplos, Un día en el campo, un recorrido histórico por la ciudad, o simplemente un día de convivencia en el Parque.

- b. Viajes educativos dentro de la provincia de más de 2 día, estos son en los cuales los alumnos o pasajeros en este caso, pasan la noche en alguna localidad de la provincia alojándose en hoteles y conocen nuestra geografía, Ejemplo: 2 días con 1 una noche de alojamiento en Tafi del Valle o San Pedro de Colalao
  
- c. Viajes de más de un día fuera de la provincia, son lo que normalmente se conoce como giras, pero la diferencia que existe en estos es que conocen distintos lugares con sus compañeros de colegio pero en muchos casos no visitan los lugares para egresados, Ejemplo, Vuelta al Norte, Buenos Aires Cultural.

En este capítulo, vamos a poner en práctica lo expuesto anteriormente. Para esto, primero debemos definir los conceptos que se van a utilizar para desarrollar el trabajo. Ellos son:

- 1) Modelo de costeo variable
- 2) La unidad de costeo, un pasajero.
- 3) Los servicios a ofrecer, son:

Categoría A	Categoría B	Categoría C
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transporte acorde al destino desde la puerta del establecimiento escolar a lugar elegido.</li> <li>✓ Servicio de Coordinación permanente durante todo el viaje.</li> <li>✓ Refrigerio y si el viaje dura un día, incluye el almuerzo.</li> <li>✓ Servicio de asistencia médica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transporte acorde al destino desde la puerta del establecimiento escolar a lugar elegido.</li> <li>✓ Servicio de Coordinación permanente durante todo el viaje.</li> <li>✓ Servicio de Pensión completa, desayuno, almuerzo, merienda y cena durante todo el viaje.</li> <li>✓ Servicio de asistencia médica.</li> <li>✓ Seguro de Responsabilidad civil, Accidentes personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transporte acorde al destino desde la puerta del establecimiento escolar a lugar elegido.</li> <li>✓ Servicio de Coordinación permanente durante todo el viaje.</li> <li>✓ Servicio de Pensión completa, desayuno, almuerzo, merienda y cena durante todo el viaje.</li> <li>✓ Servicio de asistencia médica.</li> <li>✓ Seguro de Responsabilidad civil, Accidentes personales</li> </ul>

- 4) Los costos en que se incurren y su clasificación, según su variabilidad. Son los siguientes:

Costos de la empresa de servicio	
Variables	Fijos
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pensión completa</li> <li>✓ Transporte</li> <li>✓ Coordinación</li> <li>✓ Entrada a los eventos</li> <li>✓ Asistencia al viajero</li> <li>✓ Seguro de responsabilidad Civil</li> <li>✓ Seguro de accidentes personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mesa</li> <li>✓ Escritorio</li> <li>✓ Computadoras</li> <li>✓ Otros</li> </ul>

## **2. Presupuesto de ventas**

El periodo a analizar corresponde a un año. Tomando como dato lo realizado el año anterior.

Los precios de cada categoría incluyen lo siguiente:

Categoría A

El precio en esta categoría incluye:

- 1- Transporte acorde al destino desde la puerta del establecimiento escolar a lugar elegido.
- 2- Servicio de Coordinación permanente durante todo el viaje.
- 3- Entrada a los lugares visitados.
- 4- Refrigerio, lo que abarca; gaseosa con alfajor en verano y café con leche con alfajor en invierno.

5- Si corresponde a un viaje que dura todo el día, también incluye almuerzo, que en la mayoría de los casos es una hamburguesada libre con gaseosas para alumnos y maestros.

6- Servicio de asistencia médica.

En la categoría A tenemos los siguientes productos:

Lugares*	Precio
Granjas educativas	\$ 200
Espacio rural Laguna Dorada	\$ 180
Circuito chico	\$ 170
Reserva de la U.N.T.	\$ 180
Circuito Grande	\$ 400
Tafi del Valle, el Mollar	\$ 300
El cadillal	\$ 159
Villa Padre Monti	\$ 300

### Categoría B

En esta categoría el precio incluye todo lo incluido en categoría A más lo siguiente:

- 1- Servicio de Pensión completa, desayuno, almuerzo, merienda y cena durante todo el viaje.
- 2- Servicio de asistencia médica.
- 3- Seguro de Responsabilidad civil, Accidentes personales

A continuación detallamos los productos que integran esta categoría:

Lugares	Precio	duración
Tafi del Valle y El Mollar	\$ 750	2 días 1 noche
	\$ 1.100	3 días 1 noche
Amaicha del Valle	\$ 1.300	3 días 1 noche
San Pedro de Colalao	\$ 750	2 días 1 noche
	\$ 1.200	3 días 1 noche

### Categoría C:

Los paquetes ofrecidos en esta categoría incluyen los mismos ítems de la categoría b más las entradas a los divertimentos y boliches que tienen estos destinos.

Lugares	Precio
Villa Carlos Paz	\$ 5.500
Mar del Plata	\$ 4.500
Iguazú	\$ 5.000
Vuelta al Norte – Salta y Jujuy	\$ 4.300

### **3. Presupuestos de costos variables de servicios**

Para realizar este presupuesto debemos guiarnos de los ítems incluidos en cada categoría:

#### Transporte

El costo de transporte es un costo semivariable, ya que una vez cubierta la capacidad de cada unidad debemos adicionar un transporte nuevamente. Ejemplo; una escuela del interior de la provincia nos solicita un viaje educativo para niños de cuarto grado en el cual visitarían la ciudad de San Miguel de Tucumán, con visitas a la Plaza Independencia, Casa de Gobierno, Casa Histórica, Catedral de la Provincia,

luego una visita por el Parque 9 de Julio y Shopping en Yerba Buena. Las distintas unidades de transportes autorizadas para salir a la ruta y realizar traslados interurbanos son las Combis y los Colectivos. Las Combis varían su capacidad -de pasajeros en 15 y 19, y Los Colectivos de 45 a 60. Por estas características debemos realizar el presupuesto de una manera muy detallada. Tomamos que cada grado escolar tiene un promedio de alumnos de 45, de los cuales realizaron el viaje el 80 por ciento es decir 35 alumnos. En base a este análisis distribuiremos el valor del transporte en 35, detallando en el presupuesto que la base para que se mantenga ese precio será de 35 alumnos. En el caso de realizarse el viaje de dos grados serian un aproximado de 70 alumnos y 4 maestras totalizarían, 74 alumnos los cuales podrían ubicarse en un colectivo de 60 y una combi de 15, o dos colectivos chicos de 45. Si analizamos este último detalle vemos que nos estaría quedando alrededor de 15 asientos vacíos si decidimos realizarlo con 2 coches chicos pero la ventaja es que el valor de la combi es muy elevado al amortizarse en menor grado los costos fijos del traslado como ser chofer y gasoil.

<b>Categoría A</b>	Precio de cada colectivo	Can. De pasajeros pagos	Costo unitario
Laguna dorada	\$ 1.800,00	35	\$ 51,43
Granjas educativas	\$ 1.800,00	35	\$ 51,43
Circuito Chico	\$ 2.200,00	35	\$ 62,86
Tafi del valle	\$ 2.500,00	35	\$ 71,43
Villa padre Monti	\$ 2.500,00	35	\$ 71,43
El cadillal	\$ 1.500,00	35	\$ 42,86
Reserva Horco Molle	\$ 1.200,00	35	\$ 34,29

➤ Coordinación

Con respecto a este ítem tiene el mismo comportamiento el transporte (costo semivariable), con la diferencia que por cada unidad de transporte deben ir 2 coordinadores, ya sea una combi o un coche grande. Se abona por cada \$100 la jornada de 8 horas, siendo los costos siguientes:

	Coordinacion	Can. De pasajeros pagos	Costo unitario
Laguna dorada	\$ 200,00	35	\$ 5,71
Granjas educativas	\$ 200,00	35	\$ 5,71
Circuito Chico	\$ 200,00	35	\$ 5,71
Tafi del valle	\$ 400,00	35	\$ 11,43
Villa padre Monti	\$ 400,00	35	\$ 11,43
El cadillal	\$ 400,00	35	\$ 11,43
Reserva Horco Molle	\$ 200,00	35	\$ 5,71
Circuito Grande	\$ 400,00	35	\$ 11,43

➤ Servicio de asistencia al viajero

El servicio de asistencia al viajero es un seguro de cobertura durante el viaje que cubre a los pasajeros de cualquier enfermedad que adquiera durante el paseo. Cabe aclarar que las enfermedades preexistentes no están cubiertas, ejemplo, si uno de los niños que realiza la excursión tiene diabetes y sufre una descomposición debido a una ingesta indebida de dulces, el seguro de asistencia al viajero no lo cubre.

Tenemos que tener en cuenta los pasos para obtener dicho seguro; el primero es realizar un contrato previo con la aseguradora, normalmente la empresa contrata con Universal Assistance, la cual brinda servicios de Travel Ace. El segundo paso es obtener de los pasajeros el nombre, apellido, DNI y fecha de nacimiento. El

tercer paso sería el completar y enviar a la aseguradora un formulario mediante el cual se completan los vouchers individuales y el grupal.

Por último nos quedaría enviar el depósito del pago del servicio de acuerdo a la cantidad de días y cantidad de personas. El cobro del seguro es calculado en Pasajeros/día como unidad de medida. Ejemplo, si tenemos un grupo de 30 pasajeros que viajan por 2 días y 1 noche debemos pagar 60 pasajeros días.

Como ya explicamos que en esta categoría tenemos un máximo de duración de 1 día solo tomaremos el monto fijo del costo del seguro: \$ 4,00 pasajeros día.

	Costo unitario serv. Al viajero
Laguna dorada	\$ 4,00
Granjas educativas	\$ 4,00
Circuito Chico	\$ 4,00
Tafi del valle	\$ 4,00
Villa padre Monti	\$ 4,00
El cadillal	\$ 4,00
Reserva Horco Molle	\$ 4,00
Circuito Grande	\$ 4,00

➤ Refrigerio o almuerzo

Otro de los ítems que incluye la excursión es el refrigerio en el caso de medio día y una hamburguesada en el caso de día entero.

	Refrigerio por persona
Circuito Chico	\$ 50,00
Tafi del valle	\$ 150,00
Villa padre Monti	\$ 150,00
El cadillal	\$ 50,00
Reserva Horco Molle	\$ 50,00
Circuito Grande	\$ 150,00

➤ Entradas a lugares incluidos

Los lugares que tienen que pagar entradas, son:

	Entradas individuales
Laguna dorada	\$ 70,00
Granjas educativas	\$ 100,00
Reserva Horco Molle	\$ 25,00

Costosvariables excursiones de categoría A

	CATEGORIA A							
	Laguna dorada	Granjas educativas	Circuito chico	Tafi del valle	Villa padre Monti	El cadillal	Reserva de horco molle	Circuito grande
Precio de cada colectivo	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 2.200,00	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.200,00	\$ 3.500,00
Cantidad de pasajeros pagos	35	35	35	35	35	35	35	35
<b>Costo unitario</b>	<b>\$ 51,43</b>	<b>\$ 51,43</b>	<b>\$ 62,86</b>	<b>\$ 71,43</b>	<b>\$ 71,43</b>	<b>\$ 42,86</b>	<b>\$ 34,29</b>	<b>\$ 100,00</b>
Coordinación	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 200,00	\$ 400,00
Cantidad de pasajeros pagos	35	35	35	35	35	35	35	35
<b>Costo unitario</b>	<b>\$ 5,71</b>	<b>\$ 5,71</b>	<b>\$ 5,71</b>	<b>\$ 11,43</b>	<b>\$ 11,43</b>	<b>\$ 11,43</b>	<b>\$ 5,71</b>	<b>\$ 11,43</b>
<b>Costo unitario del servicio al viajero</b>	<b>\$ 4,00</b>	<b>\$ 4,00</b>	<b>\$ 4,00</b>	<b>\$ 4,00</b>	<b>\$ 4,00</b>	<b>\$ 4,00</b>	<b>\$ 4,00</b>	<b>\$ 4,00</b>
<b>12 % de la comisión de venta</b>	<b>\$ 21,60</b>	<b>\$ 24,00</b>	<b>\$ 20,40</b>	<b>\$ 36,00</b>	<b>\$ 36,00</b>	<b>\$ 19,08</b>	<b>\$ 21,60</b>	<b>\$ 48,00</b>
<b>Refrigerio por persona</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 50,00</b>	<b>\$ 150,00</b>	<b>\$ 150,00</b>	<b>\$ 50,00</b>	<b>\$ 50,00</b>	<b>\$ 150,00</b>
<b>Entradas individuales</b>	<b>\$ 70,00</b>	<b>\$ 100,00</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>\$ 25,00</b>	<b>\$ 0,00</b>
<b>Ingresos brutos (3,5%)</b>	<b>\$ 6,30</b>	<b>\$ 7,00</b>	<b>\$ 5,95</b>	<b>\$ 10,50</b>	<b>\$ 10,50</b>	<b>\$ 5,57</b>	<b>\$ 6,30</b>	<b>\$ 14,00</b>
<b>TEM (3,3%)</b>	<b>\$ 5,94</b>	<b>\$ 6,60</b>	<b>\$ 5,61</b>	<b>\$ 9,90</b>	<b>\$ 9,90</b>	<b>\$ 5,25</b>	<b>\$ 5,94</b>	<b>\$ 13,20</b>
<b>COSTO VARIABLE UNITARIO</b>	<b>\$ 160,98</b>	<b>\$ 194,74</b>	<b>\$ 150,53</b>	<b>\$ 289,26</b>	<b>\$ 289,26</b>	<b>\$ 134,18</b>	<b>\$ 148,84</b>	<b>\$ 336,63</b>
<b>Precio de venta unitario por persona</b>	<b>\$ 180,00</b>	<b>\$ 200,00</b>	<b>\$ 170,00</b>	<b>\$ 300,00</b>	<b>\$ 300,00</b>	<b>\$ 159,00</b>	<b>\$ 180,00</b>	<b>\$ 400,00</b>
<b>Contribución marginal unitaria</b>	<b>\$ 19,02</b>	<b>\$ 5,26</b>	<b>\$ 19,47</b>	<b>\$ 10,74</b>	<b>\$ 10,74</b>	<b>\$ 24,82</b>	<b>\$ 31,16</b>	<b>\$ 63,37</b>
<b>% De contribución marginal</b>	<b>10,57%</b>	<b>2,63%</b>	<b>11,45%</b>	<b>3,58%</b>	<b>3,58%</b>	<b>15,61%</b>	<b>17,31%</b>	<b>15,84%</b>

Categoría B.

Viajes dentro de la provincia de más de un día

Transporte

Con respecto a este costo se considera de la misma manera que en la categoría a, pero con diferentes valores.

	Precio de cada colectivo	Can. De pasajeros pagos	Costo unitario
Tafi del Valle- 2 Dias	\$ 7.000,00	35	\$ 200,00
Tafi del Valle- 3 Dias	\$ 8.500,00	35	\$ 242,86
Amaicha del Valle- 3 Dias	\$ 9.500,00	35	\$ 271,43
San Pedro de Colalao- 2 Dias	\$ 7.000,00	35	\$ 200,00
San Pedro de Colalao- 3 Dias	\$ 8.500,00	35	\$ 242,86

Coordinación

	Coordinacion	Cant. Pasajeros pagos	Costo unitario
Tafi del Valle- 2 Dias	\$ 1.200,00	35	\$ 34,29
Tafi del Valle- 3 Dias	\$ 1.800,00	35	\$ 51,43
Amaicha del Valle- 3 Dias	\$ 1.800,00	35	\$ 51,43
San Pedro de Colalao- 2 Dias	\$ 1.200,00	35	\$ 34,29
San Pedro de Colalao- 3 Dias	\$ 1.800,00	35	\$ 51,43

Servicio de asistencia al viajero

Como ya dijimos el costo que vamos a tomar con respecto a este ítem será la suma de los días de excursión.

	Costo unitario serv. Al viajero
Tafi del Valle- 2 Dias	\$ 8,00
Tafi del Valle- 3 Dias	\$ 12,00
Amaicha del Valle- 3 Dias	\$ 12,00
San Pedro de Colalao- 2 Dias	\$ 8,00
San Pedro de Colalao- 3 Dias	\$ 12,00

Seguro de responsabilidad civil y accidentes personales

Este seguro se realiza el pago según la unidad pasajero día, es decir si tomamos el seguro para 20 alumnos en un viaje de 2 días pagaremos 40 pasajeros días. Ambos pagos se realizan en forma fija según la unidad antes mencionada a un costo de \$ 5.00 pasajeros día el seguro de responsabilidad civil y \$ 2.50 el seguro de Accidentes personales.

Destino	Días	Resp. civil	Acc.Pers.
Tafi del valle	2	\$ 10,00	\$ 5,00
Tafi del valle	3	\$ 15,00	\$ 7,50
Amaicha del valle	3	\$ 15,00	\$ 7,50
San pedro de Colalao	2	\$ 10,00	\$ 5,00
San pedro de Colalao	3	\$ 15,00	\$ 7,50

- Servicio de pensión completa, servicio de alojamiento con pensión completa.

	Hotel con pensión completa
Tafi del Valle- 2 Dias	\$ 250,00
Tafi del Valle- 3 Dias	\$ 500,00
Amaicha del Valle- 3 Dias	\$ 500,00
San Pedro de Colalao- 2 Dias	\$ 250,00
San Pedro de Colalao- 3 Dias	\$ 500,00

- Entrada incluidas

Las entradas de esta categoría, son:

	Entradas individuales
Tafi del Valle- 2 Días	\$ 25,00
Tafi del Valle- 3 Días	\$ 25,00
Amaicha del Valle- 2 Días	\$ 75,00
San Pedro de Colalao- 2 Días	\$ 25,00
San Pedro de Colalao- 3 Días	\$ 25,00

## Costos variables Categoría B

	CATEGORIA B				
	Tafi del Valle- 2 Días	Tafi del Valle- 3 Días	Amaicha del Valle- 3 Días	San Pedro de Colalao- 2 Días	San Pedro de Colalao- 3 Días
Precio de cada colectivo	\$ 7.000,00	\$ 8.500,00	\$ 9.500,00	\$ 7.000,00	\$ 8.500,00
Cantidad de pasajeros pagos	35	35	35	35	35
<b>Costo unitario</b>	<b>\$ 200,00</b>	<b>\$ 242,86</b>	<b>\$ 271,43</b>	<b>\$ 200,00</b>	<b>\$ 242,86</b>
Coordinación	\$ 1.200,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.200,00	\$ 1.800,00
Cantidad de pasajeros pagos	35	35	35	35	35
<b>Costo unitario</b>	<b>\$ 34,29</b>	<b>\$ 51,43</b>	<b>\$ 51,43</b>	<b>\$ 34,29</b>	<b>\$ 51,43</b>
<b>Costo unitario del servicio al viajero</b>	<b>\$ 8,00</b>	<b>\$ 12,00</b>	<b>\$ 12,00</b>	<b>\$ 8,00</b>	<b>\$ 12,00</b>
12 % de la comisión de venta	\$ 90,00	\$ 132,00	\$ 156,00	\$ 90,00	\$ 144,00
Hotel con pensión completa	\$ 250,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 250,00	\$ 500,00
Entradas individuales	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 75,00	\$ 25,00	\$ 25,00
Seguro de responsabilidad civil	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 10,00	\$ 15,00
Seguro de accidentes personales	\$ 5,00	\$ 7,50	\$ 7,50	\$ 5,00	\$ 7,50
Ingresos brutos (3,5%)	\$ 26,25	\$ 38,50	\$ 45,50	\$ 26,25	\$ 42,00
TEM (3,3%)	\$ 24,75	\$ 36,30	\$ 42,90	\$ 24,75	\$ 39,60
<b>COSTO VARIABLE UNITARIO</b>	<b>\$ 665,29</b>	<b>\$ 1.048,59</b>	<b>\$ 1.164,76</b>	<b>\$ 665,29</b>	<b>\$ 1.067,39</b>
Precio de venta unitario por persona	\$ 750,00	\$ 1.100,00	\$ 1.300,00	\$ 750,00	\$ 1.200,00
<b>Contribución marginal unitaria</b>	<b>\$ 84,71</b>	<b>\$ 51,41</b>	<b>\$ 135,24</b>	<b>\$ 84,71</b>	<b>\$ 132,61</b>
<b>% De contribución marginal</b>	<b>11,30%</b>	<b>4,67%</b>	<b>10,40%</b>	<b>11,30%</b>	<b>11,05%</b>

## Categoría C

### ➤ Transporte

	Precio de cada colectivo	Can. De pasajeros pagos	Costo unitario
Carlos Paz	\$ 20.000,00	35	\$ 571,43
Mar del plata	\$ 35.000,00	35	\$ 1.000,00
Vuelta del Norte	\$ 12.000,00	35	\$ 342,86
Iguazu	\$ 35.000,00	35	\$ 1.000,00

## Coordinación

	<b>Coordinacion</b>	<b>Can. De pasajeros pagos</b>	<b>Costo unitario</b>
Carlos Paz	\$ 3.600,00	35	\$ 102,86
Mar del plata	\$ 3.600,00	35	\$ 102,86
Vuelta del Norte	\$ 3.600,00	35	\$ 102,86
Iguazu	\$ 3.600,00	35	\$ 102,86

### ➤ Asistencia al viajero

Al ser todos los viajes de 6 días de duración y el costo diario de \$ 4.00, tomaremos un costo total de \$ 24.00.

	<b>Costo unitario serv. Al viajero</b>
Carlos Paz	\$ 24,00
Mar del plata	\$ 24,00
Vuelta del Norte	\$ 24,00
Iguazu	\$ 24,00

### ➤ Responsabilidad civil y accidentes personales

Tomamos un total de \$ 30.00 para responsabilidad civil ya que son 6 días por \$ 5.00 por día. Y el seguro de accidentes personales vamos a tomar un monto de \$ 15.00 por que el importe diario es de \$2.50.

### ➤ Servicio de alojamiento con pensión completa.

	<b>Hotel con pension completa</b>
Carlos Paz	\$ 1.500,00
Mar del plata	\$ 1.250,00
Vuelta del Norte	\$ 1.500,00
Iguazu	\$ 1.500,00

➤ Entradas

	Entradas individuales
Carlos Paz	\$ 1.200,00
Mar del plata	\$ 300,00
Vuelta del Norte	\$ 400,00
Iguazu	\$ 400,00

Costo Variables Categoría C

	CATEGORIA C			
	Carlos Paz	Mar del Plata	Vuelta del Norte	Iguazu
Precio de cada colectivo	\$ 20.000,00	\$ 35.000,00	\$ 12.000,00	\$ 35.000,00
Cantidad de pasajeros pagos	35	35	35	35
<b>Costo unitario</b>	<b>\$ 571,43</b>	<b>\$ 1.000,00</b>	<b>\$ 342,86</b>	<b>\$ 1.000,00</b>
Coordinación	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00
Cantidad de pasajeros pagos	35	35	35	35
<b>Costo unitario</b>	<b>\$ 102,86</b>	<b>\$ 102,86</b>	<b>\$ 102,86</b>	<b>\$ 102,86</b>
<b>Costo unitario del servicio al viajero</b>	<b>\$ 24,00</b>	<b>\$ 24,00</b>	<b>\$ 24,00</b>	<b>\$ 24,00</b>
<b>Hotel con pension completa</b>	<b>\$ 1.500,00</b>	<b>\$ 1.250,00</b>	<b>\$ 1.500,00</b>	<b>\$ 1.500,00</b>
<b>12 % de la comisión de venta</b>	<b>\$ 660,00</b>	<b>\$ 540,00</b>	<b>\$ 516,00</b>	<b>\$ 600,00</b>
<b>Entradas individuales</b>	<b>\$ 1.200,00</b>	<b>\$ 300,00</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 400,00</b>
<b>Seguro de responsabilidad civil</b>	<b>\$ 30,00</b>	<b>\$ 30,00</b>	<b>\$ 30,00</b>	<b>\$ 30,00</b>
<b>Seguro de accidentes personales</b>	<b>\$ 15,00</b>	<b>\$ 15,00</b>	<b>\$ 15,00</b>	<b>\$ 15,00</b>
<b>Ingresos brutos (3,5%)</b>	<b>\$ 192,50</b>	<b>\$ 157,50</b>	<b>\$ 150,50</b>	<b>\$ 175,00</b>
<b>TEM (3,3%)</b>	<b>\$ 181,50</b>	<b>\$ 148,50</b>	<b>\$ 141,90</b>	<b>\$ 165,00</b>
<b>COSTO VARIABLE UNITARIO</b>	<b>\$ 4.453,29</b>	<b>\$ 3.543,86</b>	<b>\$ 3.199,11</b>	<b>\$ 3.987,86</b>
<b>Precio de venta unitario por persona</b>	<b>\$ 5.500,00</b>	<b>\$ 4.500,00</b>	<b>\$ 4.300,00</b>	<b>\$ 5.000,00</b>
<b>Contribución marginal unitaria</b>	<b>\$ 1.046,71</b>	<b>\$ 956,14</b>	<b>\$ 1.100,89</b>	<b>\$ 1.012,14</b>
<b>% De contribución marginal</b>	<b>19,03%</b>	<b>21,25%</b>	<b>25,60%</b>	<b>20,24%</b>

### Costos variables de comercialización

Este es un costo importante debido a que la idea de la empresa es incentivar a los vendedores a aumentar sus ventas. A los vendedores no se da un monto fijo solo comisiones es por eso que las comisiones tienen un porcentaje alto del 12 % del precio de venta. A este personal se le da adelantos en efectivo, los cuales luego al finalizar el año deben descontarse de las comisiones ganadas por los mismos.

### **4. Costos fijos**

#### Costos administrativos

Dentro de los costos administrativos tendremos el personal que atiende la oficina con sus aportes y contribuciones. La empresa tiene 1 administrativos en escritorio que trabajan en horario comercial de 9 a 13 horas y de 17 a 21 horas, en jornadas diarias de 8 horas de lunes a viernes y de 9 a 13 los días sábados. Tiene un sueldo de \$ 8.000 y sus cargas sociales ascienden a un 35%, total anual \$ 129.600,00

Otra de las cosas a considerar es el sueldo del personal idóneo que exige el Ministerio de Turismo, para la autorización de la agencia de viaje. Este personal tiene la tarea de asistir a la agencia una vez a la semana 4 horas para controlar los paquetes ofrecidos o desarrollar un nuevo destino. El idóneo en turismo tiene un sueldo anual de \$ 60.000,00, no teniendo cargas sociales debido a ser un profesional que emite factura por sus honorarios.

Con respecto a los otros gastos administrativos como artículos de librería, fotocopias, etc., tenemos un gasto promedio anual de \$ 8.000,00 que lo consideraremos fijo.

### Alquiler

El alquiler del local incluidas expensas debido a que el mismo se encuentra en una galería asciende a \$ 42.000,00 anual.

### Gastos de luz, teléfono e internet

Estos gastos abarcan un promedio anual de \$ 7.800,00.

### Gastos de publicidad

Esta empresa no realiza un gasto importante en publicidad, su pensamiento es realizar la promoción de las excursiones cara a cara de los potenciales clientes, es por eso que el gasto solo implica unos folletos explicativos de las excursiones junto a un horario realizado para la maestras de las escuelas que se visita como para que la empresa siempre este presente.

Este gasto anual implica la erogación de \$ 24.000,00 (veinticuatro mil).

### Amortizaciones

Al ser una empresa de servicios, no cuenta con una gran cantidad de bienes de usos amortizables, a continuación detallaremos los mismos

Bienes	Costo	Años	Amortización
Mesas	\$1.500,00	5	\$300,00
Escritorios	\$ 900,00	5	\$180,00
Computadoras	\$6.000,00	3	\$ 2.000,00
Otros	\$800,00	5	\$160,00
			<b>\$2.640,00</b>

## 5. Estados de resultados- Gráficos del punto de equilibrio

a) Estado de resultado presupuestado por categorías

	CATEGORIA A								CATEGORIA B					CATEGORIA C				TOTALES	
	Laguna dorada	Granjas elicitivas	Circuito chico	Tafí del valle	Villa pastel Monti	El cadillal	Reserva de herco molle	Circuito grande	Tafí del Valle-2 Das	Tafí del Valle-3 Das	Amichu del Valle-3 Das	San Pedro de Colabato-2 Das	San Pedro de Colabato-3 Das	Calles Puz	Mar del Plata	Vieja de l' Norte	Ignazu		
Precio de venta	\$ 180,00	\$ 200,00	\$ 170,00	\$ 300,00	\$ 300,00	\$ 159,00	\$ 180,00	\$ 400,00	\$ 750,00	\$ 1.100,00	\$ 1.300,00	\$ 750,00	\$ 1.200,00	\$ 5.500,00	\$ 4.500,00	\$ 4.300,00	\$ 5.000,00		
Pasajeros por colectivo	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	595
Cantidad de colectivos	22	10	10	8	6	10	10	2	3	2	1	5	2	2	1	3	1		98
Cantidad de pasajeros	770	350	350	280	210	350	350	70	105	70	35	175	70	70	35	105	35		3430
<b>Ventas totales</b>	<b>\$ 138.600</b>	<b>\$ 70.000</b>	<b>\$ 59.500</b>	<b>\$ 84.000</b>	<b>\$ 63.000</b>	<b>\$ 55.650</b>	<b>\$ 63.000</b>	<b>\$ 28.000</b>	<b>\$ 78.750</b>	<b>\$ 77.000</b>	<b>\$ 45.500</b>	<b>\$ 131.250</b>	<b>\$ 84.000</b>	<b>\$ 385.000</b>	<b>\$ 157.500</b>	<b>\$ 451.500</b>	<b>\$ 175.000</b>		<b>\$ 2.147.250</b>
<b>Costos variables</b>																			
Transporte unitario por	\$ 51,43	\$ 51,43	\$ 62,86	\$ 71,43	\$ 71,43	\$ 42,86	\$ 34,29	\$ 100,00	\$ 200,00	\$ 242,86	\$ 271,43	\$ 200,00	\$ 242,86	\$ 571,43	\$ 1.000,00	\$ 342,86	\$ 1.000,00		\$ 4.557,14
Coordinación por persona	\$ 5,71	\$ 5,71	\$ 5,71	\$ 11,43	\$ 11,43	\$ 11,43	\$ 5,71	\$ 11,43	\$ 34,29	\$ 51,43	\$ 51,43	\$ 34,29	\$ 51,43	\$ 102,86	\$ 102,86	\$ 102,86	\$ 102,86		\$ 702,86
Asistencia al viajero	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 8,00	\$ 12,00	\$ 12,00	\$ 8,00	\$ 12,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 24,00		\$ 180,00
Refrigerio	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 50,00	\$ 150,00	\$ 150,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 150,00	\$ 250,00	\$ 500,00	\$ 500,00	\$ 250,00	\$ 500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.250,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00		\$ 8.350,00
Entradas	\$ 70,00	\$ 100,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 25,00	\$ 0,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 75,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 1.200,00	\$ 300,00	\$ 400,00	\$ 400,00		\$ 2.670,00
Seguro de responsabilidad civil	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 30,00		\$ 185,00
Seguro de accidentes personales	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5,00	\$ 7,50	\$ 7,50	\$ 5,00	\$ 7,50	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 15,00		\$ 92,50
12 % de la comisión de venta	\$ 21,60	\$ 24,00	\$ 20,40	\$ 36,00	\$ 36,00	\$ 19,08	\$ 21,60	\$ 48,00	\$ 90,00	\$ 132,00	\$ 156,00	\$ 90,00	\$ 144,00	\$ 660,00	\$ 540,00	\$ 516,00	\$ 600,00		\$ 3.154,68
Ingresos brutos (3.5%)	\$ 6,30	\$ 7,00	\$ 5,95	\$ 10,50	\$ 10,50	\$ 5,57	\$ 6,30	\$ 14,00	\$ 26,25	\$ 36,30	\$ 45,30	\$ 26,25	\$ 42,00	\$ 192,50	\$ 157,50	\$ 150,50	\$ 175,00		\$ 920,12
T.e.m (3.3%)	\$ 5,94	\$ 6,60	\$ 5,61	\$ 9,90	\$ 9,90	\$ 5,25	\$ 5,94	\$ 13,20	\$ 24,75	\$ 36,30	\$ 42,90	\$ 24,75	\$ 39,60	\$ 181,50	\$ 148,50	\$ 141,90	\$ 165,00		\$ 867,54
<b>Costo unitario variable</b>	<b>\$ 160,98</b>	<b>\$ 194,74</b>	<b>\$ 150,53</b>	<b>\$ 289,26</b>	<b>\$ 289,26</b>	<b>\$ 134,18</b>	<b>\$ 148,84</b>	<b>\$ 336,63</b>	<b>\$ 665,29</b>	<b>\$ 1.048,59</b>	<b>\$ 1.164,76</b>	<b>\$ 665,29</b>	<b>\$ 1.067,39</b>	<b>\$ 4.453,29</b>	<b>\$ 3.543,86</b>	<b>\$ 3.199,11</b>	<b>\$ 3.987,86</b>		<b>\$ 21.499,83</b>
<b>Costo total variable</b>	<b>\$ 123.957</b>	<b>\$ 68.160</b>	<b>\$ 52.686</b>	<b>\$ 80.992</b>	<b>\$ 60.744</b>	<b>\$ 46.962</b>	<b>\$ 52.094</b>	<b>\$ 23.564</b>	<b>\$ 69.855</b>	<b>\$ 73.401</b>	<b>\$ 40.767</b>	<b>\$ 116.425</b>	<b>\$ 74.717</b>	<b>\$ 311.730</b>	<b>\$ 124.035</b>	<b>\$ 335.907</b>	<b>\$ 139.575</b>		<b>\$ 1.795.571</b>
<b>Contribucion marginal unitaria</b>	<b>\$ 19,02</b>	<b>\$ 5,26</b>	<b>\$ 19,47</b>	<b>\$ 10,74</b>	<b>\$ 10,74</b>	<b>\$ 24,82</b>	<b>\$ 31,16</b>	<b>\$ 63,37</b>	<b>\$ 84,71</b>	<b>\$ 51,41</b>	<b>\$ 135,24</b>	<b>\$ 84,71</b>	<b>\$ 132,61</b>	<b>\$ 1.046,71</b>	<b>\$ 956,14</b>	<b>\$ 1.100,89</b>	<b>\$ 1.012,14</b>		
Pasajeros	770	350	350	280	210	350	350	70	105	70	35	175	70	70	35	105	35		3430
<b>Contribucion marginal total</b>	<b>\$ 14.643</b>	<b>\$ 1.840</b>	<b>\$ 6.814</b>	<b>\$ 3.008</b>	<b>\$ 2.256</b>	<b>\$ 8.688</b>	<b>\$ 10.906</b>	<b>\$ 4.436</b>	<b>\$ 8.895</b>	<b>\$ 4.734</b>	<b>\$ 14.825</b>	<b>\$ 9.283</b>	<b>\$ 73.270</b>	<b>\$ 33.465</b>	<b>\$ 115.593</b>	<b>\$ 35.425</b>	<b>\$ 351.680</b>		

<b>Contribucion Marginal Total</b>	<b>\$ 351.680,00</b>
<b>Costos fijos</b>	
<b>Gastos administrativos</b>	
Administrativo	\$ 129.600,00
Idoneo	\$ 60.000,00
Otros	\$ 8.000,00
Alquiler	\$ 42.000,00
Edet-Telecom	\$ 7.800,00
Amortizacion	\$ 2.620,00
<b>Gastos de comercializacion</b>	
Publicidad	\$ 24.000,00
<b>Costos total fijos</b>	<b>\$ 274.020,00</b>
Utilidad antes de impuestos	\$ 77.659,50
Impuesto	\$ 27.180,83
<b>UTILIDAD LUEGO DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 50.478,68</b>

### Gráfico de punto de equilibrio

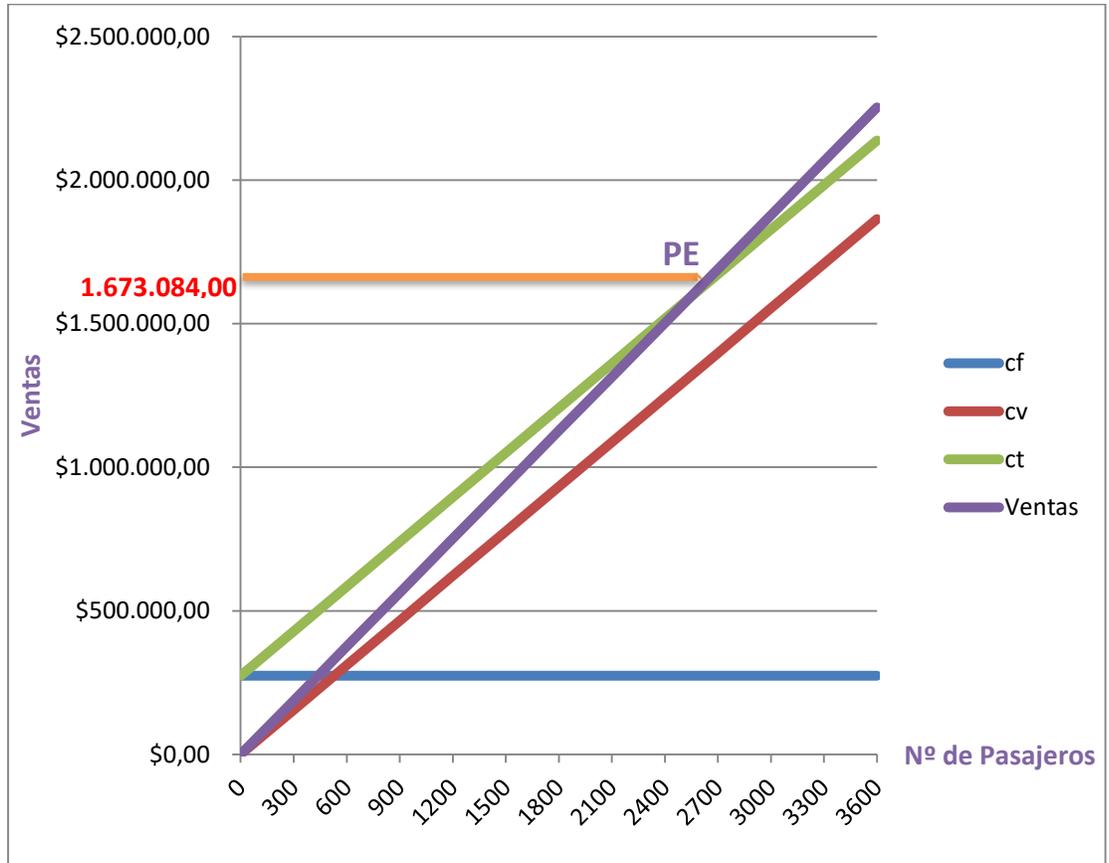


Gráfico de elaboración propia

En este caso planteamos la venta de diferentes paquetes, los cuales traen aparejados distintos costos variables. En todas las categorías, las contribuciones marginales son positivas. Como no existen costos fijos directos a cada categoría, se los considera como costos indirectos. Al estar trabajando por arriba de su punto de equilibrio, se logra absorber todos los costos fijos, dando como resultado una utilidad luego de impuestos del \$ 50.478,00

b) Estados de resultados por categorías- Alternativa 1

En esta alternativa planteamos el siguiente caso: “Elegir los paquetes de mayor porcentaje en contribución marginal. Se supone que en cada categoría se vende la misma cantidad de colectivos por categoría. Es decir, aumentando las ventas hasta llegar a la misma cantidad de pasajeros y manteniendo los costos fijos”.

	CATEGORIA A				CATEGORIA B		CATEGORIA C		TOTALES
	Laguna dorada	El cañillal	Reserva de horco molle	Circuito grande	Tafi del Valle- 2 Días	Amiacha del Valle- 3 Días	Mar del Plata	Vuelta del Norte	
Precio de venta	\$ 180,00	\$ 159,00	\$ 180,00	\$ 400,00	\$ 750,00	\$ 1.300,00	\$ 4.500,00	\$ 4.300,00	
Pasajeros por colectivos	35	35	35	35	35	35	35	35	
Cantidad de colectivos	22	10	10	2	3	1	1	3	52
Cantidad de pasajeros	770	350	350	70	105	35	35	105	1820
Cantidad de colectivos que modificamos destinos	10	8	8	8	5	4	2	1	46
Incremento de pasajeros	350	280	280	280	175	140	70	35	1610
<b>Ventas totales</b>	<b>\$ 201.600</b>	<b>\$ 100.170</b>	<b>\$ 113.400</b>	<b>\$ 140.000</b>	<b>\$ 210.000</b>	<b>\$ 227.500</b>	<b>\$ 472.500</b>	<b>\$ 602.000</b>	<b>\$ 2.067.170</b>
<b>Costos variables</b>									
Transporte unitario por pasajero	\$ 51,43	\$ 42,86	\$ 34,29	\$ 100,00	\$ 200,00	\$ 271,43	\$ 1.000,00	\$ 342,86	\$ 2.042,86
Coordinación por persona	\$ 5,71	\$ 11,43	\$ 5,71	\$ 11,43	\$ 34,29	\$ 51,43	\$ 102,86	\$ 102,86	\$ 325,71
Asistencia al viajero	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 4,00	\$ 8,00	\$ 12,00	\$ 24,00	\$ 24,00	\$ 84,00
Refrigerio	\$ 0,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 150,00	\$ 250,00	\$ 500,00	\$ 1.250,00	\$ 1.500,00	\$ 3.750,00
Entradas	\$ 70,00	\$ 0,00	\$ 25,00	\$ 0,00	\$ 25,00	\$ 75,00	\$ 300,00	\$ 400,00	\$ 895,00
Seguro de responsabilidad civil	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 10,00	\$ 15,00	\$ 30,00	\$ 30,00	\$ 85,00
Seguro de accidentes personales	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5,00	\$ 7,50	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 42,50
12 % de la comisión de venta	\$ 21,60	\$ 19,08	\$ 21,60	\$ 48,00	\$ 90,00	\$ 156,00	\$ 540,00	\$ 516,00	\$ 1.412,28
Ingresos brutos (3,5%)	\$ 6,30	\$ 5,57	\$ 6,30	\$ 14,00	\$ 26,25	\$ 45,50	\$ 157,50	\$ 150,50	\$ 411,92
T.e.m (3,3%)	\$ 5,94	\$ 5,25	\$ 5,94	\$ 13,20	\$ 24,75	\$ 42,90	\$ 148,50	\$ 141,90	\$ 388,38
<b>Costo unitario variable</b>	<b>\$ 160,98</b>	<b>\$ 134,18</b>	<b>\$ 148,84</b>	<b>\$ 336,63</b>	<b>\$ 665,29</b>	<b>\$ 1.164,76</b>	<b>\$ 3.543,86</b>	<b>\$ 3.199,11</b>	<b>\$ 9.353,64</b>
<b>Costo total variable</b>	<b>\$ 180.301</b>	<b>\$ 84.532</b>	<b>\$ 93.769</b>	<b>\$ 117.820</b>	<b>\$ 186.280</b>	<b>\$ 203.833</b>	<b>\$ 372.105</b>	<b>\$ 447.876</b>	<b>\$ 1.686.515</b>
<b>Contribucion marginal unitaria</b>	<b>\$ 19,02</b>	<b>\$ 24,82</b>	<b>\$ 31,16</b>	<b>\$ 63,37</b>	<b>\$ 84,71</b>	<b>\$ 135,24</b>	<b>\$ 956,14</b>	<b>\$ 1.100,89</b>	<b>\$ 2.415,36</b>
Pasajeros	1120	630	630	350	280	175	105	140	3430
<b>Contribucion marginal total</b>	<b>\$ 21.299</b>	<b>\$ 15.638</b>	<b>\$ 19.631</b>	<b>\$ 22.180</b>	<b>\$ 23.720</b>	<b>\$ 23.668</b>	<b>\$ 100.395</b>	<b>\$ 154.124</b>	<b>\$ 380.655</b>
Total de colectivos utilizados	32	18	18	10	8	5	3	4	98

	TOTALES
Precio de venta	
Pasajeros por colectivos	
Cantidad de colectivos	52
Cantidad de pasajeros	1820
Cantidad de colectivos que modificamos destinos	46
Incremento de pasajeros	1610
<b>Ventas totales</b>	<b>\$ 2.067.170,00</b>
<b>Costo total variable</b>	<b>\$ 1.686.515,46</b>
<b>Contribucion marginal unitaria</b>	<b>\$ 2.415,36</b>
Pasajeros	3430
<b>Contribucion marginal total</b>	<b>\$ 380.654,54</b>
Total de colectivos utilizados	98
<b><u>Costos fijos</u></b>	
<b>Gastos administrativos</b>	
Administrativo	\$ 129.600,00
Idoneo	\$ 60.000,00
Otros	\$ 8.000,00
Alquiler	\$ 42.000,00
Edet-Telecom	\$ 7.800,00
Amortizacion	\$ 2.620,00
<b>Gastos de comercializacion</b>	
Publicidad	\$ 24.000,00
<b>Costos total fijos</b>	<b>\$ 274.020,00</b>
Utilidad antes de impuestos	\$ 106.634,54
Impuesto	\$ 37.322,09
<b>UTILIDAD LUEGO DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 69.312,45</b>

En esta alternativa, optamos por solo considerar los viajes con mayor contribución marginal, manteniendo la misma cantidad total de pasajeros y sin hacer variar los costos fijos. La empresa teniendo en cuenta estas consideraciones obtendría una utilidad después de impuesto del \$ 69.315,45, representa un 37% con respecto al estado de resultado anterior. Se puede observar que se está trabajando por arriba del punto de equilibrio.





	TOTALES
Precio de venta	
Cantidad de pasajeros	3430
Subtotal de ventas	\$ 2.147.250,00
Reduccion de precio en un 25%	
Pasajeros adicional	716
Ventas al colegio	\$ 902.910,00
<b>Ventas totales</b>	<b>\$ 3.050.160,00</b>
<b>Costos variables</b>	
<u>Servicios comunes</u>	
Transporte unitario por pasajero	\$ 4.557,14
Coordinación por persona	\$ 702,86
Asistencia al viajero	\$ 180,00
Refrigerio	\$ 8.350,00
Entradas	\$ 2.670,00
Seguro de responsabilidad civil	\$ 185,00
Seguro de accidentes personales	\$ 92,50
12 % de la comisión de venta	\$ 3.154,68
Ingresos brutos (3,5%)	\$ 920,12
T.e.m (3,3%)	\$ 867,54
<b>Costo unitario variable</b>	<b>\$ 21.499,83</b>
<b>Costos total-Servicios comunes</b>	<b>\$ 1.795.570,50</b>
<u>Servicios especiales</u>	
Transporte unitario por pasajero	\$ 4.502,17
Coordinación por persona	\$ 958,44
Asistencia al viajero	\$ 164,00
Refrigerio	\$ 8.100,00
Entradas	\$ 2.545,00
Seguro de responsabilidad civil	\$ 185,00
Seguro de accidentes personales	\$ 92,50
12 % de la comisión de venta	\$ 0,00
Ingresos brutos (3,5%)	\$ 882,32
T.e.m (3,3%)	\$ 831,90
<b>Costo unitario variable</b>	<b>\$ 18.097,33</b>
<b>Costos total-Servicios especiales</b>	<b>\$ 873.971,34</b>
<b>Contribucion marginal total</b>	<b>\$ 380.618,16</b>

<b>Contribucion marginal total</b>	<b>\$ 380.618,16</b>
<b><u>Costos fijos</u></b>	
<b>Gastos administrativos</b>	
Administrativo	\$ 129.600,00
Idoneo	\$ 60.000,00
Otros	\$ 8.000,00
Alquiler	\$ 42.000,00
Edet-Telecom	\$ 7.800,00
Amortizacion	\$ 2.620,00
<b>Gastos de comercialización</b>	
Publicidad	\$ 24.000,00
<b>Costos total fijos</b>	<b>\$ 274.020,00</b>
Utilidad antes de impuestos	\$ 106.598,16
Impuesto	\$ 37.309,36
<b>UTILIDAD LUEGO DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 69.288,80</b>

En este caso analizamos que se obtiene como ganancia extra, lo correspondiente al pedido especial del colegio, permitiendo incrementar nuestros ingresos en \$ 18.810 manteniendo nuestra estructura.



## **CONCLUSIÓN**

Haber realizado un análisis de los costos de la empresa utilizando el método de costeo variable y las herramientas que nos brinda ha sido muy beneficioso.

En primer lugar, con el EERR presupuestado en base a datos históricos de la empresa, obtuvimos una ganancia anual de \$50.478,68; a nuestro criterio, muy baja en relación al esfuerzo realizado. De allí que decidimos buscar la manera de incrementar la misma. Al tener la Contribución marginal por cada producto decidimos elegir los que nos brinden mayor contribución marginal unitaria suponiendo vender la misma cantidad original. Esta suposición se basa en que los vendedores al dedicarle más tiempo a menos paquetes podrán poner mayor énfasis en las ventas de estos sin “desperdiciar” tiempo intentando vender los otros paquetes. Luego de esto, obtuvimos un incremento de un 37% en la ganancia. Con lo cual notamos un gran beneficio el poder identificar cada contribución marginal para luego vender sólo los paquetes que ofrecían mayores valores.

Luego planteamos otra alternativa de análisis donde incluimos una orden de servicio especial, en la que un colegio privado se dirigió a nuestra empresa en busca un descuento. Es decir, que nos pidieron un 25% de descuento en el precio actual de todos los paquetes propuestos solicitados, asegurándonos realizar un viaje con cada grado de la institución; Con los datos de la cantidad de alumnos del mencionado colegio pudimos analizar la propuesta. Concluimos en ella que, si bien hay varios productos que nos dan una contribución marginal negativa, en la sumatoria

de las contribuciones marginales de toda la orden obteníamos un beneficio. Esto nos trae dos ventajas; la primera es que con la misma estructura de la empresa logramos incrementar el beneficio (esto lo podemos ver en el Estado de Resultados Consolidado) y la segunda es que podemos “ganar” un nuevo cliente que si logramos fidelizarlo con los años tendremos una ganancia adicional que podría ir mejorando consecutivamente.

Por último queremos concluir diciendo que se pueden plantear infinitas alternativas según vayan surgiendo nuevos pedidos, He aquí quizás la ventaja más grande que tiene nuestro trabajo, el de poder utilizar las herramientas del costeo variable para poder tomar alternativas dinámicas que se pudieran ir presentando.

# **ANEXO**

## “Formulario Solicitud de Permiso Precario”



**REGISTRO DE IDONEOS**  
Resolución Nº 763/92  
Secretaría de Turismo de la Nación

### GUIA DE TRAMITE PARA LA INSTALACION DE UNA AGENCIAS DE VIAJES

#### FORMULARIO SOLICITUD DE PERMISO PRECARIO

Este formulario debe completarse en computadora antes de su impresión, con una copia. (Hoja A 4)

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

SEÑOR  
DIRECTOR NACIONAL DE  
GESTION DE CALIDAD TURISTICA  
Suipacha 1109 Piso 7°  
(C1008AAW) Capital Federal

En conocimiento de las disposiciones de la Ley 18.829 y su reglamentación vigente, solicito se me extienda un PERMISO PRECARIO declarando estar en un todo de acuerdo y conocer que:

- Lo solicito para establecer los contactos previos necesarios.
- Dentro de la vigencia de SEIS (6) MESES del Permiso Precario deberé presentar toda la documentación en forma correcta y obtener la Licencia Provisoria.
- Si en el término de SEIS (6) MESES otorgados por el Permiso Precario no puedo reunir la documentación requerida y obtener la Licencia Provisoria, podré solicitar **POR UNICA VEZ UNA (1) RENOVACION DEL PERMISO PRECARIO**, lo que me otorgará un nuevo plazo de SEIS (6) MESES.
- Si el nuevo plazo de SEIS (6) MESES otorgado por dicha Renovación fuere insuficiente para obtener la Licencia Provisoria, será necesario iniciar todo el trámite nuevamente. Esto no implicará la reserva de la Designación Comercial aceptada.
- El pedido de renovación **NO** podré realizarlo si se venciera el primer plazo de 6 meses, lo que motivará el archivo de las actuaciones realizadas debiendo iniciar el trámite nuevamente

En dicho período **NO SE PODRA:**

Atender público usuario.  
Comercializar ni publicitar ningún tipo de servicio turístico.  
Cambiar de Designación Comercial, Categoría y / o Titularidad (ya sea parcial o total).  
Transferir el Permiso Precario.

La categoría solicitada es (1) \_\_\_\_\_  
(1) Indicar: EVT AT AP

Las Designaciones Comerciales que propongo a continuación están indicadas en orden prioritario:

1-	_____
2-	_____
3-	_____
4-	_____
5-	_____
6-	_____
7-	_____

Sin otro particular saludo a Ud. muy atentamente:

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante  
Certificada por Escribano Público o Juez de paz

\_\_\_\_\_  
Aclaración de Firma

↑  
La firmada debe ser del titular, o uno de ellos en la Sociedad de Hecho, o persona estatutariamente autorizada en otros tipos societarios.

## “Formulario Declaración Jurada para Permiso Precario”

			<b>REGISTRO DE IDONEOS</b> <small>Resolución Nº 763/02 Secretaría de Turismo de la Nación</small>
---	--	---	--

**GUIA DE TRAMITE PARA LA INSTALACION DE UNA AGENCIAS DE VIAJES**

**FORMULARIO DECLARACION JURADA PARA PERMISO PRECARIO**

*Este formulario debe completarse en computadora antes de su impresión (Hoja A 4)*

Declaro bajo juramento que los datos consignados a continuación son exactos y responden a la situación actual:

Nombre o Razón Social	C.U.I.T. Nº

En caso de Unipersonal o sociedad de hecho nombres de los titulares. En otras sociedades indicar nombre de la misma

Estructura Jurídica: \_\_\_\_\_  
 Indicar Unipersonal – Sociedad de Hecho o tipo de sociedad que corresponda.

**INTEGRANTES DE LA SOCIEDAD O DIRECTORIO  
DECLARAR NÓMINA COMPLETA**

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	VTO DEL CARGO

**DECLARO EL SIGUIENTE DOMICILIO PARA QUE SEA ENVIADO EL PERMISO PRECARIO:**

DOMICILIO	C.POSTAL	LOCALIDAD	PROVINCIA

TELEFONOS: \_\_\_\_\_

**DECLARO LA SIGUIENTE CASILLA DE MAIL ACEPTANDO QUE SE REALICEN ALLI LAS FUTURAS COMUNICACIONES DEL ORGANISMO. LAS MISMAS SE DARÁN POR NOTIFICADAS, OBLIGÁNDOME A COMUNICAR INMEDIATAMENTE CUALQUIER MODIFICACIÓN EN ESTA CASILLA DE CORREO ELECTRONICO:**

E-MAIL: (4) \_\_\_\_\_  
 Declarar solamente una casilla de mail.

_____ Firma del Titular Certificada por Escribano Público o Juez de paz	_____ Aclaración de Firma
---	------------------------------

La firmada debe ser del titular, o uno de ellos en la Sociedad de Hecho, o persona estatutariamente autorizada en otros tipos societarios.

## “Formulario Nuevas Designaciones Comerciales”



REGISTRO  
DE IDONEOS

Resolución Nº 763/92  
Secretaría de Turismo de la Nación

### GUIA DE TRAMITE PARA LA INSTALACION DE UNA AGENCIAS DE VIAJES

### FORMULARIO NUEVAS DESIGNACIONES COMERCIALES PERMISO PRECARIO

Este formulario debe completarse en computadora antes de su impresión, con una copia (Hoja A 4)

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

SEÑOR DIRECTOR NACIONAL  
DE GESTION DE CALIDAD TURISTICA  
Suipacha 1109 Piso 7°  
(C1008AAW) Capital Federal

Ref. : Solicitud de Permiso Precario

De acuerdo a su requerimiento cumpla en proponerle siete (7) nuevas designaciones comerciales establecidas en orden prioritario:

Las Designaciones Comerciales que propongo a continuación están indicadas en orden prioritario:

1-	
2-	
3-	
4-	
5-	
6-	
7-	

A la espera de su aprobación, y comprometiéndome a elevar nuevas designaciones comerciales tantas veces como sea necesario, aprovecho la oportunidad para saludarle atentamente.

(2) FIRMA:



ACLARACIÓN DE FIRMA

DNI

La firmada debe ser del titular, o uno de ellos en la Sociedad de Hecho, o persona estatutariamente autorizada en otros tipos societarios. En caso de apoderados adjuntar copia autenticada del poder.

## “Formulario Solicitud de Renovación del Permiso Precario”

		 <b>REGISTRO DE IDONEOS</b> <small>Resolución N° 763/92 Secretaría de Turismo de la Nación</small>
---	--	---

**GUIA DE TRAMITE PARA LA INSTALACION DE UNA AGENCIAS DE VIAJES**

**FORMULARIO SOLICITUD DE RENOVACIÓN DEL PERMISO PRECARIO**

*Este formulario debe completarse en computadora antes de su impresión, con una copia (Hoja A 4)*

Lugar y Fecha \_\_\_\_\_

Ref. : Permiso Precario N° _____	Fecha de otorgamiento: _____
----------------------------------	------------------------------

**SEÑOR DIRECTOR NACIONAL  
DE GESTION DE CALIDAD TURISTICA  
Suipacha 1109 Piso 7°  
(C1008AAW) Capital Federal**

Me dirijo a Ud. ante la imposibilidad de poder cumplimentar en término con los requisitos establecidos para la obtención de la Licencia Provisoria, a fin de solicitarle la UNICA RENOVACION DEL PERMISO PRECARIO que girará bajo la Designación Comercial de:

 Indicar nombre fantasía aprobado en el Permiso Precario

Asimismo, reitero conocer y estar en un todo de acuerdo con lo siguiente:

- Lo solicito para establecer los contactos previos necesarios.
- Si el nuevo plazo de SEIS (6) MESES otorgado por dicha Renovación fuere insuficiente para obtener la Licencia Provisoria, será necesario iniciar todo el trámite nuevamente.

Esto no implicará la reserva de la Designación Comercial aceptada.

**En dicho periodo NO SE PODRA:**

Atender público usuario.  
Comercializar ni publicitar ningún tipo de servicio turístico.  
Cambiar de Designación Comercial, Categoría y / o Titularidad (ya sea parcial o total).  
Transferir el Permiso Precario.

Sin otro particular saludo a Ud. muy atentamente:

_____ Firma del Titular Certificada por Escribano Público o Juez de paz 	_____ Aclaración de Firma
--	------------------------------

La firmada debe ser del titular, o uno de ellos en la Sociedad de Hecho, o persona estatutariamente autorizada en otros tipos societarios. En caso de apoderados adjuntar copia autenticada del poder.















**CERTIFICACION DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS (N-8)**  
**(En Hoja membretada del Prestador de Servicio)**

Por medio de la presente, (Nombre del prestador) con domicilio en la calle \_\_\_\_\_ Nro. \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_, certifico la contratación del servicio de \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ para un total de \_\_\_\_\_ para ser utilizadas entre el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ y el \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, a la agencia ( Desig. Comercial de la Agencia) con Legajo \_\_\_\_\_.

Declaro bajo juramento que la agencia (Desig Comercial de la Agencia) con Legajo \_\_\_\_\_, ha abonado el \_\_\_\_\_ por ciento (\_\_\_ %) de las cantidades contratadas, a tal fin se acompaña copia certificada de la factura / recibo de pago, N° \_\_\_\_\_.

Asimismo presto conformidad para que las cantidades contratadas e indicadas por medio de la presente declaración jurada, sean utilizadas por otra agencia que cuente con el Certificado Nacional de Autorización para Agencias de Turismo de la Nación, oportunamente designada por el Ministerio de Turismo de la Nación, para el caso en que la agencia (Desig Comercial de la Agencia) con Legajo \_\_\_\_\_, declare ante el Ministerio de Turismo de la Nación fehacientemente la imposibilidad de realizar los viajes que tuviera pendientes.

Sin otro particular y efectos de ser presentado ante el MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACION, se extiende la presente declaración jurada en \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

.....

Firma Certificada

***CERTIFICACION DE CONTRATACIÓN y RESERVA DE SERVICIOS***  
**(En Hoja membretada del Prestador de Servicio)**

Por medio de la presente, (Nombre del prestador) con domicilio en la calle \_\_\_\_\_ Nro. \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_, certifico la contratación del servicio de \_\_\_\_\_ para un total de \_\_\_\_\_ (plazas / días / cantidades / km) para ser utilizadas/os entre el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ y el \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, por la agencia ( Desig. Comercial de la Agencia) con Legajo \_\_\_\_\_.

Declaro bajo juramento que la agencia (Desig Comercial de la Agencia) con Legajo \_\_\_\_\_, tiene reservada las (plazas / días / cantidades /km) indicadas/os precedentemente.

Sin otro particular y efectos de ser presentado ante el MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACION, se extiende la presente declaración jurada en \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

.....

Firma Certificada

## SINTESIS DE LOS PAQUETES OFRECIDOS

- **Destino:**
- **Duración (días):**
- **Transporte de larga distancia:**

Designación Comercial:

Razón Social:

Cuit:

Domicilio:

Cantidad Contratada:

Período de Contratación:

- **Alojamiento:**

Designación Comercial:

Razón Social:

Cuit:

Domicilio:

Cantidad Contratada:

Período de Contratación:

- **Excursiones / Transporte de corta distancia:**

Designación Comercial:

Razón Social:

Cuit:

Domicilio:

Cantidad Contratada:

Período de Contratación:

Itinerario:

- **Seguros:**

**- Responsabilidad Civil:**

Designación Comercial:

Razón Social:

Cuit:

Domicilio:

Cantidad Contratada:

Período de Contratación:

**- Accidentes Personales / Asistencia Médica y Farmacéutica:**

Designación Comercial:

Razón Social:

Cuit:

Domicilio:

Cantidad Contratada:

Período de Contratación:

**- Asistencia al Viajero:**

Designación Comercial:

Razón Social:

Cuit:

Domicilio:

Cantidad Contratada:

Período de Contratación:

## **AGENCIAS DE VIAJES TURISTICOS**

### **Ley 25.599**

**Establécense los requisitos con los que deberán contar aquéllas que brinden servicios a contingentes estudiantiles. Definición de Turismo estudiantil. Presentación de Declaraciones Juradas y contratos de venta de servicios. Contenido. Autoridad de aplicación.**

**Sancionada: Mayo 23 de 2002.**

**Promulgada Parcialmente: Junio 13 de 2002.**

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

**ARTICULO 1º** — Las agencias de viajes turísticos debidamente habilitadas e inscriptas en el Registro de Agentes de Viajes de la Secretaría de Turismo de la Nación, de conformidad con la ley 18.829 que brinden servicios a contingentes estudiantiles, deberán contar con un "Certificado nacional de autorización para agencias de turismo estudiantil".

**ARTICULO 2º** — A los efectos de la presente ley, se entenderá por turismo estudiantil a: a) Viajes de estudios: Actividades formativas integradas a la propuesta curricular de las escuelas, que son organizadas y supervisadas por las autoridades y docentes del respectivo establecimiento;

b) Viajes de egresados: Actividades turísticas realizadas con el objeto de celebrar la finalización de un nivel educativo o carrera, que son organizadas con la participación de los padres o tutores de los alumnos, con propósito de recreación y esparcimiento, ajenos a la propuesta curricular de las escuelas y sin perjuicio del cumplimiento del mínimo de días de clase dispuesto en el calendario escolar de cada jurisdicción educativa.

**ARTICULO 3º** — El "Certificado nacional de autorización para agencias de turismoestudiantil" será expedido por el Registro de Agentes de Viajes a cargo del Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte, que evaluará y acreditará el cumplimiento de todos los recaudos legales que exige la presente ley y su reglamentación.

**ARTICULO 4º** — Todas las actuaciones que surjan a partir de la aplicación de la presente ley deberán incorporarse al legajo de cada agencia que obra en el Registro de Agentes de Viajes de la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación.

*(Nota Infoleg: Por art. 7º de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007, se sustituye la denominación "Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte" por la de "Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación").*

**ARTICULO 5º** — Las agencias de viajes que operen con turismo estudiantil a fin de obtener el correspondiente certificado de autorización deberán presentar una declaración jurada que contenga la siguiente información:

a) Personal de la empresa — casa central y sucursales — que atenderá, en el ámbito de la misma, el área de turismo estudiantil, con datos personales y especificación del cargo que desempeña;

b) Nombre, fecha de nacimiento, número de documento y domicilio de las personas que estarán a cargo de la atención, coordinación y control del cumplimiento de los compromisos en los lugares de destino de los viajes. También deberá informarse el domicilio en que desarrollarán su actividad en cada lugar;

c) Programas ofrecidos. Breve síntesis de los servicios a prestar, nombre y domicilio de los distintos prestadores de servicios: hoteles, transportistas y responsables de las excursiones con aclaración de cantidad de plazas contratadas con cada uno de ellos. Se adjuntarán ejemplares de la folletería y material de difusión;

d) Listado del personal que cumplirá la función de coordinador de grupo que deberá ser mayor de edad, señalando nombre, número de documento, domicilio, estudios cursados y antigüedad que revista en la empresa;

e) Listado de promotores que se desempeñan en cada agencia, nombre, edad, número de documento y domicilio, estudios cursados, antigüedad que revista en la empresa;

f) El titular de la agencia deberá acompañar fotocopia autenticada del modelo de contrato a utilizar para la venta de los servicios;

g) Cantidad de servicios programados, vendidos o reservados, indicando la fecha de salida prevista de los contingentes, establecimiento educativo al que pertenecen, destino, hotel en el que serán alojados, transporte a utilizar y todos los servicios que se incluyan. Se deberá especificar expresamente el precio total y el precio por contingente, la calidad, el tipo y la categoría de los diferentes servicios. Asimismo, salvo que se trate del año de iniciación de la actividad, se deberá acompañar una memoria en la que se consigne el detalle estadístico de la actividad realizada el año anterior. *(Inciso sustituido por art. 1° de la Ley N° 26.208*

*B.O. 17/1/2007).*

**ARTICULO 6°** – Las Agencias de Viaje, que cuentan con la habilitación para operar en el rubro Turismo Estudiantil deberán presentar ante la Autoridad de Aplicación una declaración jurada anual o cualquier cambio que modifique la misma, dentro de los

QUINCE (15) días hábiles de producido el mismo.

El incumplimiento de los deberes antes mencionados, implicará la aplicación de la sanción de multa prevista en el artículo 10 de la Ley N° 18.829, o la que en el futuro la reemplace.

*(Artículo sustituido por art. 2° de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007).*

**ARTICULO 7º** — Los contratos de venta de servicios de turismo estudiantil contendrán los datos completos de la empresa de viajes turísticos e indicarán obligatoriamente información detallada de:

a) Autorización para operar con turismo estudiantil;

b) Denominación de los establecimientos educativos: domicilio, nivel, curso y listado de los estudiantes y sus acompañantes;

c) Nombre y domicilio de los distintos prestadores de servicios de transporte, alojamiento, alimentación, visitas y demás servicios, especificando claramente tipos, categorías, calidades, duración, con aclaración de la cantidad de plazas contratadas con cada uno de ellos. Fecha de salida de los distintos contingentes, número de estudiantes que lo componen, hotel en el que serán alojados, restaurantes y modalidades de transporte a utilizar para los traslados en el lugar de estadía. No se aceptarán contratos con la leyenda

"y/o similares o equivalentes";

d) Certificación fehaciente de la contratación de un seguro de responsabilidad civil comprensiva de la actividad de los agentes de viajes.

Certificación fehaciente de la contratación para cada uno de los turistas que compongan el contingente estudiantil de seguros de accidentes personales que cubra el riesgo de muerte e incapacidad total o parcial, permanente o transitoria, de asistencia médica y farmacéutica y otros servicios de asistencia al viajero, y otros instrumentos que establezca la reglamentación. En todos los casos deberán cubrir los riesgos físicos desde el inicio hasta la finalización del viaje, con el detalle de las empresas contratadas, acreditando fehacientemente la autorización expedida por el organismo de contralor según la materia en cuestión. *(Inciso sustituido por art. 3º de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007).*

e) Acreditación de la constitución de garantías suficientes, con el objeto de solventar posibles incumplimientos parciales y/o totales derivados de las relaciones contractuales, mediante el establecimiento de fondos fiduciarios de garantía y/o garantías de carácter patrimonial y/o bancarias y/o financieras y/o depósitos en garantía y/o seguros de caución, conforme lo determine la Autoridad de Aplicación. La presente enumeración es de carácter renunciativo.

En todos los supuestos del presente inciso, las garantías acreditadas deberán guardar correspondencia con los montos finales de los servicios comprometidos. (*Inciso incorporado por art. 4° de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007*).

**ARTICULO 8°** — La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación facilitará a las agencias turísticas y a todo interesado modelos para la celebración de contratos, para viajes estudiantiles.

*(Nota Infoleg: Por art. 7° de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007, se sustituye la denominación "Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte" por la de "Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación").*

**ARTICULO 9°** — Las agencias de viajes turísticos que no cumplan y/o alteren los servicios previamente pactados en el contrato, sin consentimiento expreso de la otra parte, deberán abonar a la parte perjudicada el valor del precio del servicio pactado que se haya incumplido.

**ARTICULO 10.** — La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación o el organismo que en el futuro la reemplace, será la Autoridad de Aplicación de la presente norma, así como de sus disposiciones reglamentarias y complementarias.

Sin perjuicio de lo establecido en la presente ley, en las relaciones de consumo que se generen, se aplicará la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240, y sus normas complementarias y mediante sus respectivas Autoridades de Aplicación.

*(Artículo sustituido por art. 5° de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007).*

**ARTICULO 11.** — Sin perjuicio de lo establecido en la presente ley, en las relaciones de consumo que se generen se aplicará la ley 24.240 y normas complementarias.

**ARTICULO 12.** — Si por razones de fuerza mayor fuese imposible la utilización de alguno de los servicios previamente contratados, la agencia deberá brindar siempre uno de igual o superior categoría al establecido.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el usuario podrá optar por la rescisión del contrato debiendo la agencia reintegrar el monto total de los servicios incumplidos.

**ARTICULO 13.** — *(Artículo derogado por art. 8° de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007)*

**ARTICULO 14.** — La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación promoverá, en coordinación con las autoridades educativas de las jurisdicciones provinciales y de la

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la realización de viajes de estudios.

*(Nota Infoleg: Por art. 7° de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007, se sustituye la denominación "Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte" por la de "Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación").*

**ARTICULO 15.** — La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación informará a las autoridades educativas de cada provincia y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través del Ministerio de Educación o del Consejo Federal de Cultura y Educación, sobre la normativa y su reglamentación, los modelos de contratos y las nóminas actualizadas de agencias de viajes autorizadas para operar con turismo estudiantil, a los efectos de su conocimiento y toma de decisión.

*(Nota Infoleg: Por art. 7° de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007, se sustituye la denominación "Ministerio de Turismo, Cultura y Deporte" por la de "Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación").*

**ARTICULO 16.** — La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación podrá aplicarla sanción de cancelación del "Certificado Nacional de Autorización para Agencias de

Turismo Estudiantil" a las agencias de viajes turísticos que transgredan las prescripciones de la presente ley, de conformidad al procedimiento fijado en el artículo 18 y subsiguientes de la Ley N° 18.829, sin perjuicio de la aplicación supletoria de las demás sanciones contempladas en la ley mencionada, o la que la reemplace en el futuro.

Los Agentes de Viajes que desarrollen Turismo Estudiantil, sin contar con el Certificado exigido por el artículo 1° de la presente ley, en cualquiera de sus modalidades, serán pasibles del máximo de la sanción de multa dispuesta en el artículo 10 de la Ley N° 18.829.

Para el supuesto de reincidencia, la multa impuesta podrá ser quintuplicada, de acuerdo a lo previsto en el artículo 15 de la Ley N° 18.829.

*(Artículo sustituido por art. 6° de la Ley N° 26.208 B.O. 17/1/2007).*

**ARTICULO 17.** — Derógase toda reglamentación que se oponga a la presente ley.

**ARTICULO 18** — Comuníquese al Poder Ejecutivo.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO,  
EN BUENOSAIRES, A LOS VEINTITRES DIAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO  
DOS MIL DOS.

— REGISTRADA BAJO EL N° 25.599 —

EDUARDO O. CAMAÑO. — JUAN C. MAQUEDA. — Eduardo D.  
Rollano. — Juan C.

Oyarzún.

**NOTA: Los textos en negrita fueron observados.**

## **DECRETO NACIONAL 2.182/1972**

Decreto reglamentario de la Ley 18.829, Registro de Agentes de Viajes  
BUENOS AIRES, 19 de Abril de 1972 BOLETIN OFICIAL, 28 de Abril de  
1972 Vigente/s de alcance general

GENERALIDADES Síntesis: Se reglamenta la Ley 18.829. Se determina que la Dirección Nacional de Turismo será el organismo de aplicación de la mencionada Ley.

Reglamenta a: Ley 18.829

TEMA DECRETO REGLAMENTARIO-DIRECCION NACIONAL DE  
TURISMO-REGISTRO DE AGENTES DE VIAJE-TURISMO-AGENCIA DE  
TURISMO

VISTO a Ley 18.829 Ref. Normativas: Ley 18.829

CONSIDERANDO Que corresponde adaptar la reglamentación de la misma a la modalidad operativa de las agencias de viajes a las características particulares del mercado turístico argentino, y a las prácticas del turismo internacional; Que dichas normas resultan impostergables para el inmediato funcionamiento del Registro de Agentes de Viajes y el control de la calidad y honestidad de los servicios prestado por dichos agentes; Que debido a los estudios realizados para la puesta en marcha de la ley 18.829, y a las consultas efectuadas a los distintos sectores de la actividad turística se ha hecho necesaria la reelaboración del dec. 2254/70 y prorrogar el plazo fijado para el registro y obtención de las licencias habilitantes; Ref. Normativas: Ley 18.829 Decreto Nacional 2.254/70

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA DECRETA:

Art. 1.- La Dirección Nacional de Turismo será el organismo de aplicación de la ley 18.829 y tendrá a su cargo el Registro de Agentes de Viajes.

Art. 2.- Son actividades que califican la actuación de las agencias de viajes, las enunciadas en el art. 1 de la ley 18.829. Además de tales actividades, las agencias de viajes podrán desarrollar subsidiariamente, sin separación de entidad legal y ambiental las siguientes actividades conexas:

a) La compra y venta de cheques del viajero y de cualquier otro medio de pago, por cuenta propia o de terceros; b) La formalización, por cuenta de empresas autorizadas, de seguros que cubran los riesgos de los servicios contratados; c) Los despachos de aduana en lo concerniente a equipajes y cargas de los viajeros, por intermedio de funcionarios autorizados; d) La venta de entradas para espectáculos públicos, deportivos, artísticos y culturales, cuando constituyan parte de otros servicios turísticos; e) La prestación de cualquier otro servicio que sea consecuencia de las actividades específicas de los agentes de viajes. Para desarrollar estas actividades, las agencias de viajes deberán contar con la autorización respectiva de la Dirección Nacional de Turismo y de los restantes organismos competentes, cubriendo las exigencias legales respectivas y teniendo en consideración que el volumen económico de estas operaciones no desvirtúe el objeto principal de la agencia de viajes.

Art. 3.- Las empresas de transporte aéreo, ferroviario o marítimo, podrán: a) Promover y vender directamente al público excursiones y viajes organizados bajo el sistema de "todo incluido", elaborados por agencias de viajes registradas en la Dirección Nacional de Turismo; b) Efectuar reservas y ventas de servicios de hoteles y alquiler de coches y cualquier otro rubro que sea directamente complementario de la venta del pasaje, a través de sus propios medios de comunicación. Los transportadores marítimos y fluviales podrán organizar y promover los cruceros con sus propios buques o de terceros, pero asumiendo la responsabilidad de los armadores y fletadores para su libre venta directa o intermedio de los agentes de viajes quienes, además deberán necesariamente programar y prestar los servicios de las escalas en el país. Cuando el buque afectado a un crucero no sea propio sino fletado a terceros, la

empresa organizadora del viaje deberá constituir una garantía operativa de \$50.000 por cada viaje organizado, en forma similar a la exigida para las demás garantías. Estos montos serán reintegrados a los 30 días de haber finalizado el viaje, siempre que con respecto al mismo no exista ninguna reclamación por parte de los usuarios o de los prestatarios de servicios.

Art. 4.- Las agencias comprendidas en la ley 18.829 se registrarán, según las tareas que cumplan, bajo una de las siguientes denominaciones: a) Empresas de viajes y turismo: Son aquellas que pueden realizar todas las actividades que determina el art. 1 de dicha ley para sus propios clientes, para otras agencias del país o del exterior, o para terceros; b) Agencias de turismo: Son aquellas que pueden realizar todas las actividades que determina el art. 1 de dicha ley, exclusivamente para sus clientes, incluyendo el turismo respectivo; c) Agencias de pasajes: Son aquellas que sólo pueden actuar en la reserva y venta de pasajes en todos los medios de transporte autorizados o en la venta de los servicios programados por las Empresas de viajes y turismo y los transportadores marítimos y

fluviales. Las empresas de viajes y turismo y las agencias de turismo pueden desarrollar una o todas las actividades contenidas en el art. 1 de la ley 18.829 y las que se les autorice como complementarias. De acuerdo con las actividades que desarrollan deberán adecuar sus instalaciones el número de idoneidad de sus funciones y la estructura técnica pertinente. La violación de estos principios será causa de suspensión y cancelación de las licencias otorgadas en caso de reincidencia.

Art. 5.- Sólo podrán ejercer las actividades enumeradas en el art. 1 de la ley 18.829, quienes obtengan su licencia inscribiéndose en el Registro de Agentes de Viajes que llevará la Dirección Nacional de Turismo, la cual será otorgada de acuerdo con el siguiente orden: a) Permiso precario: Se otorgará a las personas o firmas que proyecten instalar una agencia en cualesquiera de las categorías establecidas en el art. 4, una vez cumplidos los requisitos que se establezcan al respecto. Este permiso tendrá validez por un término de hasta 6 meses y les permitirá iniciar sus contactos comerciales sin atención al público, pudiendo ser renovado por igual período cuando se demuestre fehacientemente que dichas gestiones requieren una mayor demora; b)

Licencia provisoria: Se concederá una vez que la agencia se encuentre reglamentariamente en condiciones de iniciar sus actividades y tendrá validez por el término de un año. Sólo a partir del otorgamiento de esta licencia la agencia podrá comentar la atención al público; c) Licencia definitiva: Transcurrido el período previsto en el inciso anterior, se otorgará a las agencias esta licencia, previa verificación de haberse concretado por parte de las mismas el cumplimiento de los requisitos que se establezcan al respecto. Las agencias que a la fecha de publicación de la ley 18.829 reunían todos los requisitos exigidos en la misma y en este decreto, tendrán derecho a la adjudicación de la licencia definitiva en forma inmediata, previa la constitución del fondo de garantía que corresponda. Las existentes a esa fecha y que no reúnan estos requisitos contarán con un plazo improrrogable de 180 días a contar de la publicación del presente decreto, para ponerse en esas condiciones y recibir su licencia. Vencido este plazo estarán en las condiciones normales de cualquier peticionante por primera vez.

Art. 6.- Las licencias se otorgarán previa constitución del fondo de garantía al que se refiere el art. 6 de la ley 18.829 y que se fijan en las siguientes sumas para la ciudad de Buenos Aires y un radio de 40 km. medidos desde el kilómetro 0 determinado por la Dirección Nacional de Vialidad (ley 11.658) y para las ciudades de más de 500.000 habitantes. a) Empresas de viajes y turismo: \$100.000. b) Agencias de turismo: \$50.000. c) Agencias de pasajes: \$25.000. Estas garantías se reducirán para las ciudades del interior del país, con arreglo a la siguiente escala: Hasta 20.000 habitantes el 10% de la escala general precedente.

De 20.001 a 50.000, el 15%. De 50.001 a 100.000, el 30%. De 100.001 a 500.000, el 50%. Para el caso de que una agencia tenga instaladas sucursales en distintas localidades del país, se tomará como base para la constitución del fondo de garantía, a la casa central o sucursal establecida en la localidad que cuente con mayor número de habitantes. Ref. Normativas: Ley 11.658

Nota de redacción. Ver:

Resolución 166/05 (B.O. 18-02-2005). POR RES. DE LA SECRETARIA DE TURISMO, SE ESTABLECE LA CADUCIDAD DE LA LICENCIA OTORGADA,

A AQUELLAS AGENCIAS DE VIAJES QUE REGISTRAREN EL DESCUBIERTO TOTAL DEL FONDO DE GARANTIA EXIGIDO POR EL PRESENTE.

Art. 7.- No podrán desempeñarse como titulares directores, gerentes, responsables o promotores de agencias de viajes, las personas que se encontrarán afectadas por alguno de los siguientes impedimentos: a) Los condenados por delitos cometidos en la constitución, funcionamiento o liquidación de entidades; b) Los condenados por delitos cometidos con ánimo de lucro o contra la fe pública; c) Los condenados con la accesoria de inhabilitación para ejercer cargos públicos o el comercio; d) Los condenados por otros delitos comunes, excluidos los delitos culposos, con penas privativas de la libertad e inhabilitación mientras no haya transcurrido otro tiempo igual al doble de la condena; e) Los que se encuentren sometidos a prisión preventiva por los delitos enumerados en los incisos precedentes, hasta su sobreseimiento; f) Los fallidos por quiebra fraudulenta o culpable; g) Los otros fallidos y los concursados hasta 5 años después de su rehabilitación; h) Los inhabilitados para el uso de cuentas corrientes bancarias y el libramiento de cheques hasta un año después de su rehabilitación; i) Quienes por autoridad competente hayan sido declarados responsables de irregularidades en el gobierno o administración de entidades públicas o privadas. La denegatoria al pedido de registro y habilitación podrá ser recurrida siguiendo las instancias que se determinan en las nóminas administrativas en vigor.

Art. 8.- Las comunicaciones al Registro de Agentes de Viajes previstas en el art. 3 de la ley 18.829 deberán efectuarse: a) Dentro de los diez días de producida la modificación, cambio o sustitución, cuando su origen fuera imprevisible o se debiera a causas ajenas a la empresa; b) Con 30 días de anticipación, cuando se trate de modificaciones estatutarias o de la incorporación de nuevos miembros de la jerarquía señalada en el mencionado artículo.

Art. 9.- La estructura funcional de las agencias deberá cumplimentar los siguientes recaudos: a) Mantener una organización turística nacional e internacional

con las sucursales, corresponsales o delegados que le sean necesarios para poder asegurar una eficiente

prestación de sus servicios; b) Contar con el personal técnico especializado de reconocida idoneidad profesional para satisfacer los requerimientos de los usuarios; c) Poseer los elementos necesarios de información técnica y de consulta vinculados con la actividad específica que realizan, y d) Disponer de un local para la atención al público, conforme a las reglamentaciones que para cada caso establezca la Dirección Nacional de Turismo, teniendo en cuenta la ubicación geográfica y la categoría de la agencia de que se trate.

Art. 10.- Las agencias deberán inscribir su designación comercial en el Registro de Designaciones de Establecimientos de Industria, Comercio y Agricultura. El número provisorio otorgado por este Registro deberá acompañarse al formulario de solicitud de inscripción ante la Dirección Nacional de Turismo, debiendo los interesados presentar dentro de los 90 días posteriores, fotocopias autenticada del título definitivo. Las designaciones serán registradas para distinguir a los establecimientos dedicados exclusivamente a turismo, viajes y pasajes, y deberán ajustarse a las siguientes normas: a) Rubro comercial compuesto por el nombre o nombres de los titulares; b) Nombre de fantasía creado sobre la base de usos corrientes en plaza pudiendo utilizarse los aditamentos "viajes", "turismo", "tur", etcétera; c) En ningún caso las designaciones propuestas deberán sugerir la idea de organismos o entidades de carácter oficial o de bien público, clubes, empresas transportadoras u hoteleras. Las agencias existentes a la fecha, que no hubieran cumplido el requisito especificado en el presente artículo, deberán hacerlo dentro de los 90 días de publicado el presente decreto.

Art. 11.- En los anuncios, propagandas, membretes de papelería comercial y demás impresos o documentos utilizados por la agencia, se hará figurar juntamente con el nombre de la misma y el aditamento de la actividad para la que fuera autorizada, el número de la correspondiente licencia. Asimismo, en lugar visible de la agencia, se deberá exhibir el certificado o diploma que otorgue la Dirección Nacional de Turismo.

Art. 12.- Será obligatoria para las agencias registradas, la tenencia a disposición de sus clientes de una copia autenticada por la Dirección Nacional de Turismo, de la ley 18.829 y del presente decreto, y un libro de reclamaciones rubricado por dicho organismo, a fin de que aquellos dejen constancia de las que consideren pertinente, debiendo exhibir en lugar visible al público, un aviso indicador de la existencia de tales elementos. Todo reclamo asentado en el libro respectivo, deberá ser elevado a la Dirección Nacional de Turismo con transcripción de su texto dentro de las 48 horas hábiles, indicando el folio respectivo. Dicha presentación se hará bajo recibo extendido por el mencionado organismo en copia fiel.

Art. 13.- Los servicios a prestar por las agencias de viajes se convendrán en todos los casos por contrato firmado entre un empleado autorizado de la agencia y el o los usuarios. En el mismo se consignará como mínimo, lo siguiente:

a) Especificación de los servicios a suministrar, indicando su categoría; b) Fecha de presentación de los mismos; c) Precios y condiciones de pago; d) Plazos establecido para la confirmación o desistimiento por ambas partes y los respectivos cargos, reembolsos e indemnizaciones en los distintos supuestos; e) Toda obligación y responsabilidad que asuman agencias y clientes. Toda modificación que se realice a un contrato de servicios, deberá hacerse por escrito y con las firma de ambas partes a continuación o agregadas al contrato originario. Los contratos a que se refiere el presente artículo deberán cumplir los requisitos fiscales vigentes en la jurisdicción en que se celebren.

Art. 14.- Las agencias de viajes serán responsables por cualquier servicio que hayan comprometido ellas, sus sucursales o sus corresponsales, siempre que no estén comprendidas en el párrafo siguiente. Quedan eximidas las agencias de toda responsabilidad frente al usuario, no mediando culpa, dolo o negligencia de su parte, cuando sean intermediarias entre las empresas de servicio y los mencionados usuarios, siempre y cuando tales empresas desarrollen sus actividades sujetas a un reglamento o legislación aprobada por autoridad competente que establezca las modalidades de la contratación entre esas empresas y los usuarios.

Art. 15.- Las personas a que se refiere el art. 1 de la ley 18.829, están obligadas a respetar las tarifas oficiales, no pudiendo hacer sesión total o parcial a los usuarios de la comisión que perciben de transportadores, hoteleros y otros operadores, por su intervención. Los precios convenidos con los usuarios no podrán ser modificados, si no es por causa de alteración de los mismos por parte de los terceros prestatarios de tales servicios, debiendo esta situación estar debidamente documentada.

Art. 16.- En el caso de que una agencia resolviera cesar voluntariamente en sus actividades, comunicará esta determinación a la Dirección Nacional de Turismo con 3 meses de anticipación por lo menos. Cuando no se respete el preaviso anterior, la Dirección Nacional de Turismo postergará por igual período la devolución de los fondos o valores entregados como garantía, a fin de que puedan tomarse los recaudos que se consideren más convenientes para evitar que a raíz de una cesación de servicios de esta naturaleza, se lesionen los intereses de los usuarios, así como el prestigio del turismo argentino.

Art. 17.- Para la transferencia o venta de las agencias de viajes deberán observarse las normas de la ley 11.867 y solicitarse el certificado de libre deuda a la Dirección Nacional de Turismo el que tendrá vigencia durante 10 días hábiles. Ref. Normativas: Ley 11.867

Art. 18.- El comprador, intermediario o escribano que actúe en la transferencia de una agencia de viajes será agente de retención de la deuda que arroje el certificado expedido por la Dirección Nacional de Turismo. Deberán ingresar su importe a dicho Organismo dentro de las 48 horas de su percepción, ya sea directamente o por depósito en el Banco

de la Nación Argentina a la orden del mismo.

Art. 19.- Las agencias registradas deberán enviar a la Dirección Nacional de Turismo antes del 31 de diciembre de cada año, el programa de viajes y excursiones que en líneas generales proyecten realizar en el año próximo siguiente. De la misma manera, antes del 30 de marzo de cada año deberán remitir una memoria en la que se consigne el detalle estadístico de la actividad realizada en el año antecedente.

Asimismo prestarán preferente atención a los pedidos de informes de la Dirección Nacional de Turismo, en todo lo vinculado a las tareas que realicen y especialmente cuando dichos informes se vinculen a estadísticas, estudios de mercado, condiciones de operación y cuando más signifique colaborar al desarrollo y promoción del turismo en el país. Están obligadas a prestar al organismo la máxima colaboración en el estudio y difusión de sus planes, así como también participar por vía de la entidad que los represente, en toda tarea que a estos fines se les requiera.

Art. 20.- En los viajes y giras con gastos incluidos, en el momento que el usuario otorgue su conformidad al presupuesto respectivo, las agencias quedan autorizadas a cobrar un anticipo por sus servicios de hasta el 40% respetando otras normas legales, si las hubiere.

Art. 21.- Cuando se trate de desistimientos que afecten a servicios contratados en firme por la agencia, el reembolso de los mismos estará sujeto a las condiciones contractuales bajo las cuales presten sus servicios las empresas respectivas. En caso de que los reembolsos sean efectuados, las agencias tendrán derecho a deducir para sí, hasta un 10% de los mismos. Cuando se trate de reembolsos por servicios no utilizados y en el caso de no hacerse efectiva la devolución de inmediato, las agencias deberán cursar a las empresas prestatarias de servicios, dentro de los 5 días de recibido el reclamo, el pedido de confirmación de los importes solicitados por el viajero. Deberán asimismo, reintegrar las sumas que correspondieran dentro de los 10 días siguientes al recibo de la liquidación respectiva.

Art. 22.- El derecho que confiere al cliente el contrato de servicios turísticos individuales o colectivos, unitarios o combinados, podrá ser cedido o transferido a otras personas, siempre que no se opongan a ello las prescripciones del transportista o del hotelero, y según las estipulaciones que esos efectos se establecerán con anticipación, con expresa referencia a los plazos de antelación en que dicha situación puede realizarse. Si la cesión o transferencia se opera en personas de diversas edades (mayores y menores), la agencia podrá establecer diferencias de precios. Lo mismo podrá hacer los clientes en el caso de que corresponda una devolución por saldo a su

favor. En todos los casos de cesión o transferencia, la agencia de viajes tendrá derecho a solicitar un sobreprecio de hasta el 10%.

Art. 23.- Las agencias de viajes sólo podrán cancelar sus viajes programados, cuando a

juicio de la Dirección Nacional de Turismo exista causa justificada.

Art. 24.- Se considerará que son, para las agencias de viajes, causas justificadas de anulación de los viajes individuales o colectivos, las siguientes: a) La fuerza mayor y el caso fortuito; b) Cuando en los viajes individuales las agencias, habiendo obrado con la previsión y diligencias debida, no puedan disponer, por causas ajenas a su voluntad, de la totalidad de las reservas de hoteles, transportes u otros servicios esenciales, de acuerdo con el itinerario presentado y siempre que se encuentren al día en sus obligaciones económicas con los que habrán de prestarlo; c) Cuando la alteración de tarifas o tipo de cambio de moneda obligue a un aumento sustancial en el precio del viaje y que ello dé lugar a las consecuentes anulaciones entre las personas inscriptas; d) Cuando no se haya alcanzado un suficiente número de inscripciones, siempre que tal extremo haya sido mencionado en las cláusulas o condiciones del contrato y en los respectivos anuncios o folletos, y que la anulación se comunique a los viajeros con un mínimo de 10 días de antelación. Para poder alegar dicha causa será necesario que la agencia no haya cobrado a los clientes un anticipo superior al 20% fijado para el viaje.

Art. 25.- Para el caso de desistimiento sin justificación por parte de las agencias de viajes, de un viaje individual o colectivo, éstas deberán devolver el importe íntegro del depósito previo, sin deducciones, más una indemnización del 10% hasta el 30% según lo que al respecto resuelva la Dirección Nacional de Turismo, teniendo en cuenta las características del caso y los antecedentes que registre la citada agencia y sin perjuicio de aquellas a que, por el derecho común, se considerase acreedor el usuario. La reiteración de tales desistimientos injustificados será considerada como causal para la aplicación de sanciones.

Art. 26.- La relación de las agencias de viajes con las empresas que presten alojamiento turístico (que son mencionados en este decreto genérica e indistintamente

como "agencias", "hoteles" y "hoteleros") se regirá de acuerdo con las siguientes normas: a) Las agencias deberán abonar a los hoteles en cada caso, si éstos lo exigen y en su relación profesional con los mismos, un anticipo del precio total en concepto de seña por las reservas que soliciten; b) Cuando el hotel reclame un anticipo, la reserva no se convertirá en definitiva hasta tanto no se efectúe el pago del mismo o se acredite haber enviado el importe; c) El citado anticipo será equivalente al importe de 3 días de estada; d) En el caso de que la agencia exija una respuesta telegráfica a su petición de reserva, quedará obligada a utilizar la fórmula "respuesta pagada". La no respuesta del hotelero deja en libertad a la agencia para contratar los servicios de otra empresa hotelera. El pedido formulado por una agencia no implica la obligación de su aceptación por parte del hotelero; e) Las agencias de viajes podrán anular las reservas que hayan efectuado en los hoteles, sin que ello dé lugar a pago de indemnización al enunciado para la llegada, en los casos de los viajes individuales y de grupos procedentes del país; f) Cuando se trate de grupos procedentes de países limítrofes, el preaviso para la

cancelación no podrá ser menor de 20 días y de 30 si proceden de países no limítrofes; g) El no cumplimiento de estos preavisos obligará a la agencia al pago de una indemnización al hotel equivalente al anticipo especificado en el inc. c). h) Salvo casos fortuitos o de fuerza mayor debidamente acreditados, si al término del lapso de 24 horas a contar desde la fecha en que debía arribar al pasajero, la agencia no comunicase demora o cambio de llegada de su cliente, perderá como compensación el importe depositado como anticipo; i) No corresponderá indemnización alguna cuando se proceda a una cancelación parcial de grupos que afecte hasta un 25% del total inicial de viajeros, siempre que se haya informado esa reducción con un preaviso de 10 días. En su defecto, la indemnización será la establecida en el inc. c) por persona faltante; j) Si el hotel no cumpliera con el compromiso contraído en cuando a la comodidad contratada, la agencia podrá exigir que se ofrezca al pasajero una comodidad similar a la convenida en otro establecimiento de la misma categoría o de categoría superior, sin cargo alguno para el pasajero por las diferencias de tarifas que se produjeran; k) En los casos en que no le sean ofrecidos tales servicios a su cliente y

éste sea alojado en una comodidad de categoría inferior, la agencia podrá exigir además del reintegro de la diferencia tarifaria, una indemnización a favor del pasajero por el valor de 3 días de estada, de acuerdo con las comodidades de la reserva solicitada originalmente, siempre y cuando la misma supere dicho lapso o no exista un acuerdo de partes; l) Por mutuo acuerdo entre la agencia y el hotel podrá reemplazarse el régimen del anticipo previo por el de devolución sellada y firmada por persona responsable del hotel, del pedido de reservación efectuado por la agencia; m) Las normas que figuran en los acuerdos celebrados entre la Federación Internacional de Agencias de Viajes (FIAV) y la Asociación Internacional de Hotelería (AIH) así como entre otras organizaciones profesionales del país y del extranjero, para reglar sus mutuas relaciones, serán de aplicación supletoria en cuanto no se opongan a lo establecido en este decreto.

Art. 27.- Las empresas hoteleras no podrán ofrecer y vender directamente al público otros servicios turísticos que no sean los propios de su actividad específica, pero podrán convenir con las agencias de viajes el funcionamiento de mostradores-sucursales en sus establecimientos.

Art. 28.- Las agencias de viajes tendrán derecho a demandar la anulación de contratos e indemnización por incumplimiento del transportista, en los siguientes casos: a) No cumplir la reserva de plazas convenidas (señaladas o pagadas); b) Suspender o postergar el viaje, alterar o no completar el itinerario, sin causa que excuse su responsabilidad. Eximen la responsabilidad del transportista, la fuerza mayor y el caso fortuito; accidente no imputable o inconveniente mecánico imprevisto e imposible de subsanar en tiempo.

Art. 29.- Las entidades no mercantiles sin fines de lucro que incluyan en sus estatutos, la organización y programación de actividades turísticas, deberán inscribirse en una sección especial del Registro de Agentes de viajes. Solo podrán organizar viajes

colectivos cuando reúnan los siguientes requisitos: a) Que los viajes y excursiones en la forma y oportunidad en que se realicen tengan relación directa con el objeto principal de la entidad y con carácter de fomento; b) Que estén inscriptas en

el Registro de Agentes de Viajes de la Dirección Nacional de Turismo; c) Que den cumplimiento a todas las reglamentaciones de seguridad y garantía respecto del transporte, alojamiento y demás servicios de una agencia de viajes autorizada; d) Que no perciban lucro directo o indirecto; e) Que acrediten las condiciones técnicas necesarias y la idoneidad de su personal. Caso contrario deberán utilizar los servicios de una agencia de viajes autorizada; f) Que los viajes y excursiones se limiten a sus asociados, familiares en primer grado y personas estatutariamente autorizadas; g) Que la publicidad que puedan realizar haga referencia las personas beneficiadas de acuerdo con lo dispuesto en el inciso anterior; h) Que se informe a la Dirección Nacional de Turismo sobre los planes y programas anuales y su cumplimiento.

Art. 30.- Las entidades no mercantiles que no incluyan en sus estatutos la organización y programación de actividades turísticas sin fines de lucro, pero que ocasional o transitoriamente realicen alguna de ellas, deberán solicitar autorización a la Dirección Nacional de Turismo con 60 días de anticipación a la realización de la misma, a efectos de que ésta verifique el cumplimiento de los recaudos c), d), e), f), g) y h) del art. 29 del presente decreto y efectúe la correspondiente computación estadística. Estas entidades, y las consideradas en el art. 29 no podrán en ningún caso vender pasajes de líneas de transporte regulares.

Art. 31.- Hasta tanto se reglamente el ejercicio de las profesiones respectivas la idoneidad de los funcionarios técnicos, así como la de personal de guías o guías-intérprete que utilicen las agencias de viajes, podrá acreditarse por cualquiera de los siguientes procedimientos: a) Ejercicio de la actividad: Mediante certificación extendida por una o más agencias de viajes que tengan una antigüedad de actuación no menor de 3 años, las cuales asumen la total responsabilidad sobre el aval otorgado. En este caso, los interesados deberán acumular una antigüedad mínima de 2 años de actividad en el ramo, que deberán ser acreditados con registros contables u otras constancias fehacientes; b) Título habilitante: Mediante la prestación de título habilitante extendido por un establecimiento donde se imparta enseñanza turística a nivel superior y figure registrada ante los organismos oficiales competentes. La idoneidad del personal de las agencias que a la fecha de la publicación de este decreto

lleven 2 años de funcionamiento, se tendrá por acreditada, cuando los antecedentes de dichas agencias resulten inobjetables.

Art. 32.- Prorrogase el plazo acordado por el art. 26 de la ley 18.829 por 180 días a partir de la publicación del presente decreto, vencido el cual las empresas relacionadas con la actividad turística no podrán mantener tratos comerciales ni abonar comisiones a las agencias que no tengan su correspondiente licencia, ya sea provisoria o definitiva.

Observa a: Ley 18.829 Art.26

Art. 33.- Derogase el dec. 2254/70 y dejase sin efecto los permisos precarios y las licencias provisorias concedidas por reglamentaciones anteriores de la ley 14.574.  
Deroga a: Decreto Nacional 2.254/70 Ref. Normativas: Ley 14.574

Art. 34.- La Secretaría de Turismo de la Presidencia de la Nación propondrá, si fuese necesario, las modificaciones a introducir en la estructura orgánica de la Dirección Nacional de Turismo, a fin del mejor cumplimiento de las funciones que se le encomiendan en este decreto.

Art. 35.- Comuníquese, publíquese, dese a la Dirección General de Boletín Oficial.

FIRMANTES

Lanusse-Mor Roig

## ÍNDICE BIBLIOGRÁFICO

a) Especial:

GIMENEZ, Carlos M., Sistemas de costos, Editorial la ley, (Buenos Aires, 2007), pág. 24.

VAZQUEZ, Juan C., Costos para la toma de decisiones, 2da edición, s.d Pág. 423.

BACKER Y JACOBSEN, Contabilidad de costos, un enfoque administrativo para la toma de decisiones, s.d., pág. 386, parte V.

BACKER Y JACOBSEN, “Contabilidad de Costos, un enfoque administrativo para la toma de decisiones” parte VII capítulo 15 Pag 496.

b) Otras Publicaciones:

Consultas en internet: [http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia\\_de\\_viajes](http://es.wikipedia.org/wiki/Agencia_de_viajes), (23/08/2015)

Página web: [www.turismo.gov.ar/turismo\\_estudiantil](http://www.turismo.gov.ar/turismo_estudiantil)

Página web: <http://www.registrodeidoneos.org.ar>

LOPEZ, Hugo, Curso: Clases de Costos II, Universidad Nacional de Tucumán, (Tucumán 2.009).

OMT (1995). “Conceptos, definiciones y clasificaciones de las estadísticas en turismo”, Madrid 126 páginas

Consultaseninternet: [www.wikipedia.com.ar](http://www.wikipedia.com.ar), (10/08/2015).

Ley de Agentes de Viajes (18829, 1970).

Decreto Nacional 2.182/1972.

## **INDICEANALITICO**

### **CAPITULO I**

#### **LOS COSTOS Y PRESUPUESTOS EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS**

1. Un poco de historia de las empresas de servicios ..... - 4 -
2. Los costos en las empresas de servicios ..... - 8 -

### **CAPITULO II**

#### **CONSTITUIRUNAAGENCIADEVIAJES**

1. Que es una agencia de viajes ..... - 19 -
2. Características ..... - 20 -
3. Tipos de agencias ..... - 21 -
4. Categorías ..... - 21 -
5. Como instalar una agencia de viajes..... - 22 -
  - A Permiso precario ..... - 23 -
  - B. Licenciaprovisoria..... - 27 -
6. Datos de interés ..... - 32 -

7. Formas de constituir el fondo de garantía.....	- 32 -
8. Causales de negación de otorgamiento .....	- 35 -

### **CAPITULO III**

#### **TURISMO ESTUDIANTIL**

1. Definición .....	- 37 -
2. Evolución normativa del turismo estudiantil.....	- 38 -
3. Como obtener el certificado .....	- 46 -

### **CAPITULOIV**

#### **PUNTO DE EQUILIBRIO Y TOMA DE DECISIONES**

1. Definir costos.....	- 52 -
2. Clasificar los costos en costos variables (cv) y en costos fijos (cf).....	- 53 -
3. Hallar el costo variable unitario.....	- 53 -
4. Aplicar la fórmula del punto de equilibrio .....	- 53 -
5. Comprobar resultados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6. Analizar el punto de equilibrio .....	- 54 -

### **CAPITULO V**

#### **APLICACIÓN EN LA AGENCIA DE VIAJES**

1. Breve introducción.....	- 70 -
2. Presupuesto de ventas .....	- 73 -
3. Presupuestos de costos variables de servicios .....	- 75 -
4. Presupuesto gastos fijos.....	- 86 -
5. Estados de resultados- Gráficos de los puntos de equilibrio .....	- 88 -

Conclusión..... - 97 -

Apéndice ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo..... - 100 -

Índice bibliográfico..... - 148 -