

9
24



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES DE UNA AGENCIA DE VIAJES

SEMINARIO DE INVESTIGACION
CONTABLE

QUE EN OPCION AL GRADO DE
LICENCIADO EN CONTADURIA

PRESENTA:

ARTURO BAUTISTA CHAVEZ

ASESOR: C.P. MIGUEL ANGEL ARGUMEDO REYES

MEXICO, D.F.

1992

TESIS COM
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I N D I C E

INTRODUCCION	PAGINA
PROLOGO	
CAPITULO I. ANTECEDENTES DEL TURISMO	6
EL TURISTA	8
EL TURISMO	9
ORIGENES DEL TURISMO	11
EL FERROCARRIL	11
VIAJES ORGANIZADOS	12
HOSPEDAJE	13
EL AUTOMOVIL	16
LA AVIACION	17
ASPECTOS LABORALES	18
AUMENTO DEL TURISMO	19
TIPOS DE TURISMO	20
CAPITULO II. SURGIMIENTO DE LA AGENCIA DE VIAJES	23
SIGNIFICADO DE AGENCIA DE VIAJES	25
FUNCIONES BASICAS DE UNA AGENCIA DE VIAJES	26
CAPITULO III. DIFERENTES TIPOS DE AGENCIAS	29
MINORISTA O DETALLISTA	30
ORGANIGRAMAS	31
MAYORISTA	33
ORGANIGRAMAS	34
OPERADORA DE VIAJES	36
ORGANIGRAMA	37
CLASIFICACION DE LA AGENCIA POR EL TIPO DE MERCADO	
QUE OPERA	39
CLASIFICACION DE LA AGENCIA POR SU CARACTER ADMINIS	
TRATIVO	40
CAPITULO IV. OPERACION CONTABLE Y ADMINISTRATIVA DE	
UNA AGENCIA DE VIAJES	42
FACTURA	43
CUENTAS POR COBRAR	45
NOTA DE CREDITO	46
CORTE DE CAJA	48
INGRESOS	49
EGRESOS	50
FONDO FIJO	50
TARJETA DE CREDITO	52
PAGO DE BOLETOS DE AVION	53
REEMBOLSOS	54
ABONO A TARJETA DE CREDITO	57
SOLICITUD DE REEMBOLSO	58
ESQUEMA DE UN TRAMITE DE REEMBOLSO	60
FORMA PARA REEMBOLSO	61
CANCELACIONES	62
CARGOS DE CANCELACION	62
TRAMITACION	62
ESQUEMA DEL TRAMITE DE UN CARGO DE CANCELACION	63
COMISION	64

RECIBO DE COMISION	65
ESQUEMA DEL TRAMITE DEL COBRO DE COMISIONES	66
REPORTE DE BOLETAJE	67
BOLETOS DE AVION	67
CAPITULO V. CASO PRACTICO	69
CATALOGO DE CUENTAS	70
GUIA CONTABILIZADORA	75
EJERCICIO	90
CONCLUSIONES	110
BIBLIOGRAFIA	111

INTRODUCCION

México es un país con amplio potencial turístico, el cual puede ser una fuerte fuente de ingresos económicos, la que algunos llaman la industria sin chimeneas, aportando entre otras cosas, fuentes de trabajo.

En este trabajo nos enfocaremos a la agencia de viajes, porque consideramos de relevancia el hecho de que un intermediario canalice eficazmente al turismo, tanto nacional como al extranjero.

En el primer capítulo se da un panorama a los antecedentes del turismo, ya que el lector debe adentrarse desde sus raíces para comprender su evolución en el tiempo.

En el segundo capítulo, continuamos en el aspecto teórico y nos dirigimos a nuestro tema en particular que son las agencias de viajes, haciendo mención de sus funciones.

En el capítulo tres, hacemos referencia a los tipos de agencias y los acompañamos de organigramas, los cuales nos ayudarán a conocer su organización interna dependiendo de su magnitud.

En el capítulo cuatro, tratamos el tema contable de la agencia, ya que estudiamos su operación, aunque también administrativamente, en este capítulo explicamos los pasos a seguir en aspectos contables de la agencia.

En el quinto y último capítulo, el cual es el caso práctico iniciamos con el catálogo de cuentas para así después explicar la naturaleza de las cuentas de la agencia, y terminamos con una operación de la agencia de viajes

No siendo menos importantes las conclusiones que sobre el tema dieron como resultado al final de nuestro estudio.

Deseamos que el trabajo realizado ayude a mejorar el funcionamiento de la agencia.

PROLOGO

El trabajo que a continuación presenta su autor, es resultado de la investigación realizada bajo la coordinación del Maestro Miguel Angel Argumedo Reyes, con el cual abordamos un tema que no por más tratado deja de ser sumamente interesante, ya que permite conocer el aspecto contable de la agencia de viajes, que no es diferente a otras, pero es un poco complejo ya que no contamos con inventario ni con artículos terminados. Tiene la finalidad de obtener para su autor el título de Licenciado en Contaduría, para así poder ejercer activamente dentro de las disposiciones legales que para la profesión se exigen. Se presenta a consideración del H. Jurado que lo deba de calificar.

Arturo Bautista Chávez.

C A P I T U L O I

ANTECEDENTES DEL TURISMO

El desplazamiento turístico, como cualquier otro fenómeno, responde a ciertas causas, entre las que destacan las siguientes: el descanso, la diversión, actividades deportivas, la recreación, los negocios, motivos de salud, peregrinaciones de carácter religioso, etc.

Para facilitar su estudio se han dividido de la siguiente manera:

a) Razones de necesidad. Son aquellas determinantes que obligan al desplazamiento de manera temporal como una solución a exigencias establecidas.

b) Razones de tiempo libre vacacional. Resultado de una libre decisión sobre cómo utilizar el tiempo; por tiempo vacacional, debe entenderse como un lapso mínimo destinado a actividades diferentes al trabajo lucrativo, necesario para la recuperación del desgaste orgánico producto del trabajo diario.

EL TURISTA

Nombre que se le da a la persona que se traslada de un lugar otro de forma temporal.

La palabra turista proviene del vocablo latino Tour y Turn derivadas de Tornus (torno), que es empleado como sustantivo y tornare (redondear, tornear, girar). Completando los términos turista y turismo se emplean los subfijos IST y ISMO que se refiere a la acción que recae en la persona o grupo de personas; bien entonces la palabra turista se define como: "Persona que visita un país por distracción o recreo".

Notese en la definición anterior que turista se distingue de otro tipo de viajeros por el hecho de que no percibe remuneración alguna, además de que es de forma temporal.

Por otra parte la palabra visitante es la que la Unión Internacional de Organismos Oficiales de turismo recomienda como la más indicada de usarse en todos los países, para nombrar al turismo, y textualmente la define como: "Visitante, persona que visita un país diferente de aquel en el cual tiene de ordinario su residencia, con fines distintos de ejercer una ocupación remunerada permanentemente".

Otras definiciones de turista son las siguientes:

Todo sujeto del desplazamiento humano temporal en lapsos fluctuantes.

Mario Rodríguez López.

"Individuo que se traslada a uno o más sitios diferentes de los de su residencia habitual por un periodo mayor al de 24 horas menos al de 180 días sin participar en los mercados de trabajo y capital de los sitios visitados".

Edgar Alfonso Hernández Díaz.

Y por último.

"Alguien que se traslada de su domicilio permanente, con el objeto de participar en una o varias de las actividades turísticas".

Fabio Cardenas Tabares.

EL TURISMO

El diccionario lo define como: "Acción de viajar por el gusto de recorrer un país.

Además.

Organización de los medios conducentes a facilitar estos viajes y además es considerado como un factor económico, cultural, etc.

En la escuela Berlinesa se originaron los primeros estudios que sobre el turismo se han hecho, gracias a las aportaciones de Glucksmann, Benschmidt, Schwink, Bormann, Stander y Margenrots, dichos estudios ya formales tuvieron como base definiciones ya existentes entre las que destacan la de Schullernzu Schrattenhofen que textualmente dice:

"Turismo es el concepto que comprende todos los procesos, especialmente los económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacia, en y afuera de un determinado municipio, país o estado".

Otros autores hacen las siguientes aportaciones:

Conjunto de viajes cuyo objeto es el placer, o por motivos merciales o profesionales u otros análogos y durante la residencia habitual, es temporal.

Bormann.

Actividad económica que consiste en un conjunto de bienes y servicios que se venden al turista. Dichos bienes y servicios están necesariamente relacionados, de manera que la ausencia de uno de ellos obstaculiza y hasta impide la venta y prestación de todos los otros.

Roberto Boullon.

Un vencimiento del espacio por personas que afluyen a un sitio donde no poseen lugar fijo de residencia.

Revista Verkehr.

ORIGENES DEL TURISMO

La pretensión del hombre a la expansión y al desarrollo favorece a la aparición del turismo, dicha pretensión responde a un impulso de carácter psicológico.

En la historia La Odisea fue ya un itinerario. "La invitación al viaje" de Baudelaire es una ansia de la condición humana. "El Quijote" es una narración de esa aventura con que el héroe va tropezando en el camino, y así un sin número de escritos de travesías.

Ya estudiando las definiciones de las palabras turista y turismo así como algunas de sus definiciones más importantes es el turno ahora de examinar algunas aportaciones que se consideran marcaron la pauta para que surgiera al que se le ha dado en llamar actividad turística.

EL FERROCARRIL

Contribuyó grandemente en la aparición del turismo, su aportación constituye en que agilizó el transporte y lo hizo más cómodo (en comparación con las diligencias), primero accionando por tracción animal, que debía transitar entre los carriles de Killingsworth y el puerto para el transporte del carbón. Pero en 1825, el día 27 de septiembre, corrió el primer tren sobre rieles arrastrado por locomotora de vapor. Siendo su creador Jorge Stephenson, denominado "Padre del Ferrocarril".

Para el año de 1845, en Estados Unidos el tren de vapor llega a su apogeo con 260,000 Km. de vía, dando como resultado un aumento en la movilidad de carga y pasaje.

Pasa el tiempo y surgen los trenes movidos por electricidad, con el pero de ser demasiado caros, más tarde se pone en marcha la locomotora del tipo Diesel eléctrica, sin los problemas de la anterior (alambre aéreo, tercer riel ni tampoco la instalación de centrales generadoras de energía).

VIAJES ORGANIZADOS

Aprovechando los beneficios del ferrocarril aparece el precursor del turismo, Thomas Cook, que bien podría considerarse "El Padre del Turismo". Haciendo el primer viaje organizado, que con motivo de un congreso antialcohólico en la Ciudad de Leicester, organizó un tren especial para 570 pasajeros, pasando este congreso, continuó organizando otros parecidos al primero y siguió rentando más trenes.

Como nota complementaria en relación al ferrocarril es que en la actualidad su porvenir es inquietante, Hitachi de Japón anunció en 1970 un proyecto de sistema magnético, que en lugar de flotación a base de aire comprimido, emplearía magnetos repelentes para levantar el tren sobre los rieles. El funcionamiento según se prevé, será relativamente silencioso y logrará velocidades de hasta 540 Km. por hora.

HOSPEDAJE

Otro aspecto de suma importancia para el engrandecimiento del turismo es el ramo del hospedaje, es decir, los viajeros y su lugar de reposo, así como Thomas Cook contribuyó en la organización del turismo y antes el ferrocarril en el traslado, César Ritz considerado como el "Padre de la Hotelería Moderna", inventó y organizó para la élite cierta clase de hoteles, este hotel ya no tiene una gran biblioteca, ni una mesa común, pero sí un manager encargado de avalar los cheques de sus clientes, unos lones que se alquilan para reuniones comerciales, unos bares de luz tenue con música suave de jazz, para compensar las sombras llenas de voluptuosidad, una ciudad en miniatura a la imagen y semejanza de la vida americana, además de todo lo anterior Ritz impuso un cuarto de baño en cada piso, para después, en los hoteles que construyó o modificó pusiera un baño en cada apartamento.

César Ritz, tanto por la transformación como por la dignificación de la profesión hotelera es como dijimos con anterioridad "El Padre de la Hotelería".

En la actualidad el servicio de hospedaje se clasifica de la siguiente manera:

- a) Tipo Hotel
 - Hotel
 - Motel
 - Motor-hotel
 - Hotel residencial

b) Tipo extra hotel

Casa de huéspedes o pensiones
Apartamentos y casas particulares
Albergues juveniles
Refugios, cabañas y bungalows
Campos turisticos (instalaciones para
trailer park y campings).

Tipo hotel.-Aquel servicio que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de diez habitaciones, que se ha instituido para proveer básicamente alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista.

Hotel.-Tradicionalmente estructurado de forma vertical, sin embargo ha variado en su forma arquitectónica. Las unidades se caracterizan por ofrecer: habitaciones sencillas, dobles, triples, junior suites, master suites; además de complementarse con restaurante, bar, centro nocturno, salas de esparcimiento, sala de belleza, peluquería, piscina, agencia de viajes etc.

Motel.-Estructurados horizontalmente, generalmente ubicados a lo largo de la carretera o en las afueras de alguna población, ofreciendo unidades independientes (bungalows), con estacionamiento propio.

Motor hotel.-Se asemeja a cualquier hotel con la variante de contar con estacionamiento en el sótano.

Hotel residencial.-Parecido con los anteriores solo que su servicio es solicitado por personas cuya estancia será prolongada.

Tipo extra hotel. Son todos los servicios ofrecidos en forma mínima, con algunas facilidades que satisfacen las necesidades del huésped.

Casa de huéspedes o pensiones.-Brindan alojamiento en forma limitada a visitantes cuya capacidad económica es mínima, su alquiler es por día o semana además de ofrecer servicio de lavado de ropa y alimentación.

Apartamento o casa particular.-Servicio que se ofrece generalmente a turistas que viajan en grupos. Se alquilan por semana o mes.

Albergues juveniles.-Creados especialmente para los jóvenes y su admisión está restringida y controlada, adjuntándose a ciertos requisitos determinados con anterioridad, ofreciendo instalaciones funcionales a bajo costo y su alquiler es por día, disponiendo para eso de literas, camas, colchones o catres, y servicios sanitarios generales. En su mayoría dependen del estado o de asociaciones civiles.

Refugios, cabañas y bungalows.-Son de variable estructura y tamaño. Su ubicación es diversa: montañas, playas, lugares donde se practica la caza: la pesca, el alpinismo, el excursionismo; o bien en los centros vacacionales. El servicio de habitaciones y alimentación es cubierto por el propio huésped.

Campos turísticos.-Son espacios abiertos destinados a la recepción de casas rodantes, tiendas de campaña, o la combinación de ambos servicios. Ofrecen los servicios de energía eléctrica, agua potable, gas, drenaje, además de contar con cafetería, tienda de víveres, salas de esparcimiento, duchas y sanitarios, etc.

EL AUTOMOVIL

Karl Benz, llamado el "Padre del automóvil" por ser el que en el año de 1885 puso en marcha el primer motor útil de combustión interna. Un año más tarde un alemán llamado Gottlieb Daimler exhibió el primer automóvil de cuatro ruedas con un eje delantero que giraba sobre un pivote central para guiarlo.

Este automóvil era más ligero que el de Benz, y como consecuencia cuatro veces más rápido.

Transcurre el tiempo y aparece Henry Ford, que en 1896 construye un motor de gasolina de dos cilindros, en 1899 es nombrado ingeniero en jefe de la Detroit Automobile Company, de la que también fue socio.

En el año de 1903 se establece por cuenta propia y funda la empresa denominada Ford Motor Company, teniendo como lema, "Pequeñas ganancias y grandes ventas", logrando colocarse como la fábrica más grande de el mundo, además que su producto era práctico, servicial y barato, lanzando en 1908 su coche modelo T, que con cuatro cilindros tenía un costo de 850 dólares, ampliando su mercado por la implantación de amortiguadores y pistones en lugar de cadenas, siendo lo más importante el arranque automático inventado por el ingeniero electricista Charles F. Kettering en 1911.

En la actualidad el turista se desplaza en su propio automóvil, aunque existe el arrendamiento de autos con chofer y sin chofer, siendo el más usual el alquiler del vehículo sin conductor. Antaño, era frecuente la demanda de este servicio con chofer, pero su costo se ha venido incrementando demasiado, al grado de hacerlo accesible sólo a un sector limitado de viajeros.

LA AVIACION

Viene siendo un medio de transporte un poco más elitista, apareciendo ya en épocas recientes que después de muchos intentos fallidos por parte de gran número de personas, los hermanos Wilbur y Orville Wright logran ese sueño, volar.

Originarios de norteamérica, en un taller de reparación de bicicletas de su propiedad en Dayton, Ohio. Principiaron en interesarse en vuelos de planeadores solo como deporte, durante seis años estuvieron probando distintos modelos y en 1902 empezaron a diseñar un aeroplano de motor que ya terminado pesó la cantidad de 340 Kg. incluyendo al piloto.

Realizó cuatro vuelos y el más prolongado tuvo una duración de 59 segundos a una velocidad de 50 km. por hora, en el año de 1905 Wilbur recorrió 31 Km. en 38 minutos.

Hoy en día la aviación comercial se ha desarrollado notablemente desde su aparición. El viajar largas distancias con pidez, confort y seguridad ha permitido a la industria aeronáutica una vasta producción de aviones; es quizá, el medio de transporte más solicitado en la actualidad. El viaje aéreo predomina en el tráfico comercial, sobre todo en el desplazamiento que rebasa los 450 Km por hora.

ASPECTOS LABORALES

El ramo laboral es otro aspecto importante que hay que ver, ya que apoya al turismo de la siguiente manera:

- Menciona una jornada máxima de trabajo, y como consecuencia una mínima de descanso.

- Un número de días máximos de labor, y un mínimo de días de descanso.

- Un número de días de vacaciones pagadas, y por ende, ayuda económica para esas vacaciones.

- Un por ciento de prima vacacional.

La legislación es lógica, ya que todo trabajo tiene como consecuencia un desgaste físico y mental, y la forma de recuperarlo es por medio de un descanso.

AUMENTO DEL TURISMO

Razones del aumento del turismo a través de los años:

A) del turista.

- + El aumento del tiempo libre que es consecuencia de:
 - .Reducción de jornada diaria de trabajo.
 - .Consecuencia del descanso semanal.
 - .Vacaciones anuales pagadas
 - .Adelanto de la edad de retiro.

++ El ingreso por persona.

+++ El proceso de urbanización.

++++ El crecimiento de la población.

B) de la oferta turística.

+ El crecimiento de la oferta hotelera.

++ El desarrollo de los medios de traslado, además de su consecuente mejoramiento.

- .Aumento de la velocidad.
- .Aumento de su capacidad.
- .Mayor seguridad y confort.
- .Disminución relativa en las tarifas.

+++ El nivel de los precios, cuya incidencia real es difícil de medir, por la variedad de consumo efectuado por los - turistas.

++++ La promoción y propaganda que son un aliciente al consumo.

+++++ Los oferentes que lo hacen accesible al público.

TIPOS DE TURISMO

A continuación vemos una clasificación del turismo de acuerdo a diferentes puntos:

Según sus destinos de sus viajes, pero residentes en el país.

- +Turismo interno.
- +Turismo fronterizo egresivo.
- +Turismo egresivo.

Según al lugar de dirigirse los residentes en otros países.

- +Turismo receptivo de internación.
- +Turismo fronterizo.

Según su duración.

- +Viajes de excursión.
- +Viajes cortos.
- +Viajes largos.

Según su nivel socioeconómico.

- +Turismo de altos ingresos.
- +Turismo de ingresos medios.
- +Turismo de bajos ingresos.

Según la empresa que proporciona los servicios.

- +Mercantil.
- +No mercantil.

Según su forma de organizarlo.

- +Organizado.
- +No organizado.

Según el motivo del viaje.

- +Turismo de descanso y recreación.
- +Turismo de compras y servicios.
- +Turismo de negocios.
- +Turismo para otros propósitos.

Según su medio de transporte.

- +Aéreo.
- +Terrestre.
- +Acuático.

Para concluir este apartado, mencionaremos a continuación disciplinas que con su ayuda permiten adentrarse en el conocimiento y aprovechamiento del referido fenómeno (el turismo).

Historia.-Esta ciencia brinda el marco de referencia de todos los desplazamientos humanos.

Sociología.-Hace posible un acercamiento a las causas sociales del fenómeno turístico, en virtud de haberse organizado el hombre dentro del contexto social.

Economía.-Cualquier desplazamiento humano genera gastos e ingresos, además existe un mercado regido por la ley de oferta y la demanda.

Psicología.-Favorece la interpretación de las motivaciones objetivas y subjetivas, conscientes e inconscientes, internas como externas del turista.

Antropología.-El estudio de la cultura como determinante del traslado, es un punto el cual nos brinda esta ciencia.

Matemáticas.-Su ayuda se basa en métodos estadísticos que hacen posible el análisis cuantitativo del fenómeno turístico, dándonos los medios para saber los grados superiores en la medición, control y aprovechamiento del turismo a través de pronósticos.

Tecnología.-Basta con mencionar la tecnología aplicada en el transporte aéreo actual para darnos cuenta de esta, además de los procedimientos de reservaciones en hoteles y restaurantes, en la actualidad mediante el uso de la computadora.

C A P I T U L O I I .

SURGIMIENTO DE LA AGENCIA DE VIAJES

Aún antes de que existieran las agencias de viajes, el hombre ya tenía la necesidad de desplazarse, por cuyo motivo contrataba servicios de transporte o guías a caballo, camello en caravanas y en barcas, y como resultado, siempre que el se ha trasladado han existido intermediarios, que ofrecen los servicios necesarios para dichas necesidades.

Como se recordará, en el capítulo anterior mencionamos que Thomas Cook fue la primera persona en organizar un viaje, (el congreso antialcohólico en Leicester). Pero además también se le atribuye la primera instalación de una agencia de viajes en el año de 1851, dicha agencia llevó el nombre de "Thomas Cook and Son", que ya para 1855 tenía un amplio radio de acción que abarcaba la mayor parte del continente.

En 1865 realizó con 35 personas el primer viaje, "todo comprendido" a Estados Unidos, y en 1872, también siendo la primera persona en lograrlo, organizar un viaje al rededor del mundo con las mismas características que el anterior, es decir, todo comprendido, teniendo una duración de 222 días, y para esa misma fecha inauguró su primera oficina fuera de Europa, siendo Nueva York el lugar elegido.

Para Cook el perfeccionamiento era elemental en su empresa y es así como en el año de 1843, fruto de ese perfeccionamiento, aparece el primer itinerario impreso para beneficio de sus clientes, con el tiempo siempre estuvo evolucionando (el perfeccionamiento), para bienestar de su agencia, de sus clientes y del turismo en general. En 1846 organiza la primera excursión con guía. En 1862 introduce en los "Individual Inclusive Tours" el pago de hotel al regreso del viaje y para el año de 1867 el cupón del hotel a precio fijo, válido por una noche y en 1872 el

Circular note, verdadero antecesor de lo que en la actualidad se le conoce como Traveller's Cheque, ampliamente difundido hoy en día.

Cuando en 1892 Thomas Cook muere, la agencia fundada por el mismo, "Cook and Son" era la más importante del mundo, siendo que tenía una competencia de cerca de 500 agencias que imitaban la suya, para 1978 existían más de 30,700 empresas, más 2,484 Tour operators.

A continuación damos el significado de Agencia de Viajes.

Una agencia de viajes es una empresa de servicios turísticos que actúa como intermediario, entre personas que requieren desplazarse y los prestadores de servicios turísticos específicos, proporcionando orientación y en algunos casos una adecuada asesoría.

Una agencia de viajes es la encargada de poner en contacto al turista con los prestadores de servicios.

PRESTADOR DE
SERVICIOS

AGENCIA DE
VIAJES

TURISTA

0

0

0

0

0

0

0

Funciones básicas de una agencia.

=Canalizar correctamente la corriente turística hacia los destinos más apropiados, haciendo que los turistas se olviden de los problemas inherentes a cualquier viaje como: transportación, recepción y tramitación, información alojamiento, alimentación y recreación.

=Promover los atractivos turísticos disponibles, que en su forma de intermediario (la agencia), hace posible entre estos y el turista.

De lo anterior se desprende lo siguiente:

1.-Elabora, organiza y lleva a cabo los proyectos, planos e itinerarios turísticos propuestos por la oferta.

2.-Reserva los espacios, tanto terrestres como aéreos y marítimos para comodidad de los pasajeros, además proporciona boletos o cupones según sea el caso, de esta manera el pasajero viaja de una manera segura al tener reservaciones.

3.-Reservación de habitaciones y demás servicios complementarios en hoteles, establecimientos de hospedaje, otorgándoles el comprobante que ampare dicha reservación.

4.-Presta servicios de reservación a espectáculos públicos y sitios de atracción turística.

5.-Presta servicio de facturación del equipaje a los turistas.

6.-Actúa como intermediario entre los prestadores de servicios y otras agencias de viajes.

7.-Proporciona servicios de información gratuita y distribuye el material de propaganda de los atractivos y servicios turísticos que se ofrecen.

8.-Orienta al turista en el beneficio de la adquisición de un seguro, tanto personal como de equipaje antes del viaje, para mayor seguridad en el trayecto del mismo.

9.-Vende por cuenta de terceros, ejemplares impresos de guías turísticas de transporte y demás publicaciones de la misma clase, siempre en beneficio del turismo.

10.-Hace más fácil y rápido el servicio de pasaporte, visas, créditos y seguros etc.

11.-Contrata servicios de guías e interpretes, según la necesidad.

12.-Sirve como intermediario en la realización de congresos y convenciones.

13.-Realiza actividades similares y conexas de las antes mencionadas, pero sin desviarse de la tarea de hacerlo en beneficio del turismo.

Claro es, que todos los servicios que presta la agencia de viajes, puede hacerlo uno mismo, sin embargo, tanto por su seguridad como por su comodidad en su recorrido, se hace necesario que otra persona con más conocimientos y experiencia reconocida le oriente en la mejor alternativa posible, efectuando los arreglos y operaciones a su nombre, más aún cuando dichos servicios son ofrecidos de forma gratuita, ya que los ingresos de la agencia son provenientes de funciones tales como:

=Intermediario.-Obtiene sus ingresos sobre la base de comisiones por la venta aislada de valores emitidos por los servicios turísticos por la venta de viajes organizados y operados por otras agencias.

=Organizadora.-Obtiene sus ingresos sobre la misma base, que es a través de comisiones por la venta de viajes que ella misma organiza.

=Operadora.-Obtiene sus ingresos sobre la base, ya no tanto de comisiones, sino de la ganancia por la operación de viajes organizados por ella, con ayuda de instalaciones y equipo de su propiedad.

C A P I T U L O I I I .

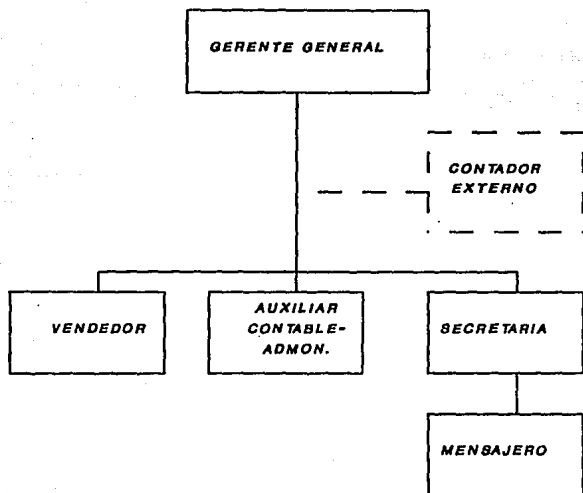
D I F E R E N T E S T I P O S D E A G E N C I A S

La cantidad y calidad de las funciones de la agencia de viajes, determina la magnitud de operación, su tipo de mercado al cual dirigirse y su estructura administrativa, necesaria para su funcionamiento, por todo lo antes mencionado, veremos a continuación que la agencia se clasifica de la siguiente manera:

Por su magnitud y operación:

+Minoristas o detallistas.-Son empresas pequeñas que comercian directamente con el turista, ya sea con paquetes o con excursiones elaboradas por otras agencias denominadas mayoristas, o Tour Operadoras, su función se resume en vender el producto ya organizado, no creando ni tampoco innovando. Operan con un mínimo de empleados.

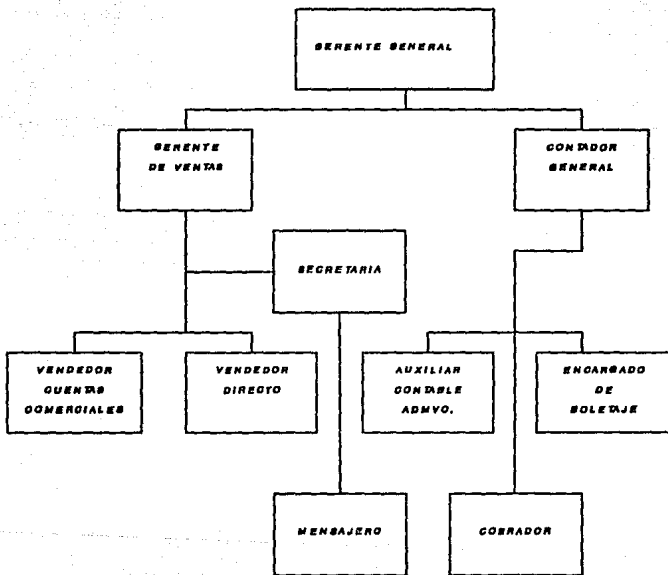
ORGANIGRAMA DE UNA AGENCIA DE VIAJES MINORISTA
TIPO "A"



En este tipo de agencia pueden existir dos áreas, venta y boletaje, por lo general la persona que lleva la contabilidad es un contador externo, al cual el auxiliar le organiza la información.

Personal que la integra: 5 ó 6 personas.

ORGANIGRAMA DE UNA AGENCIA DE VIAJES MINORISTA
TIPO "B"

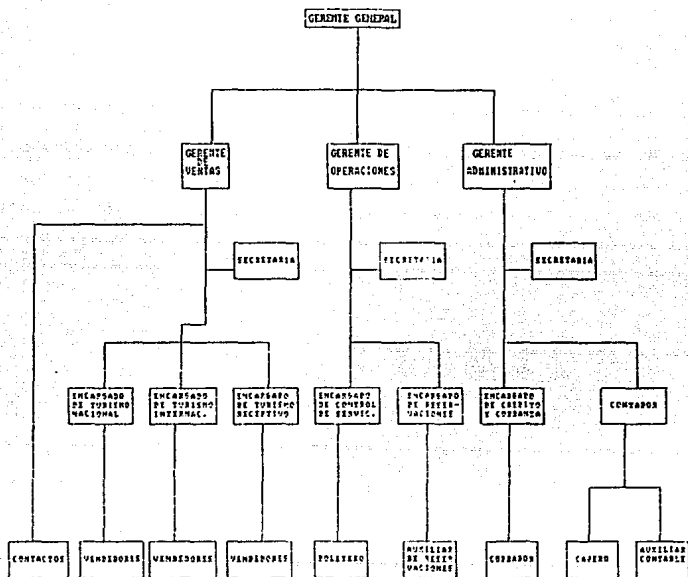


Respecto a la anterior, la variante consiste en que este tipo cuenta con un contador, vendedor de dos áreas, cobrador y un encargado de boletaje.

Personal que la integra: 10 u 11 personas.

+ Mayorista.-Es una empresa especializada que obtiene sus ingresos por la venta de paquetes o también llamados Including tour "IT", a las agencias de tipo detallistas o minoristas, haciendo para esto, una serie de convenios o acuerdos con los prestadores de servicios (restaurantes, hoteles, cruceros, etc.), obteniendo de éstos tarifas especiales para que las agencias puedan elaborar sus referidos paquetes. Cuentan según su volumen de ventas con sucursales para atender a un mayor número de clientes. Generalmente las tarifas obtenidas mediante convenios, son más bajas que las que se ofrecen al público, logrando de esta manera un mayor margen de utilidad; en este caso la agencia no recibe comisión por parte de la prestadora del servicio turístico.

ORGANIGRAMA DE UNA AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA
TIPO "A"

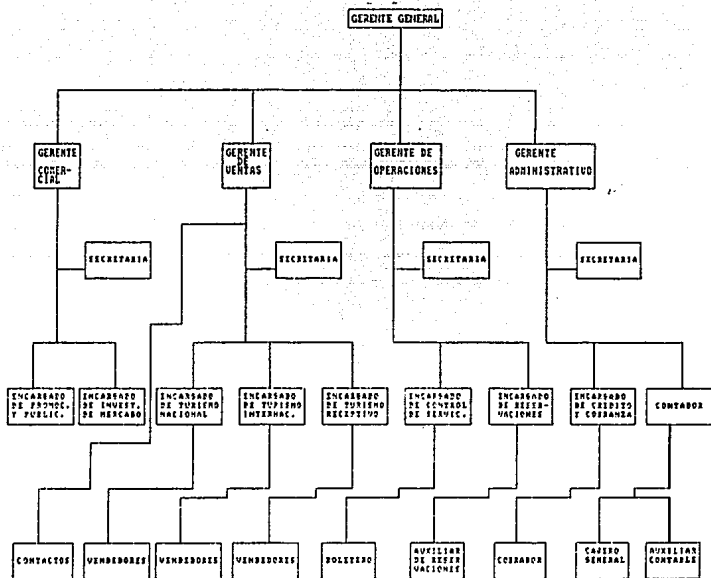


Nota: Los contactos, vendedores, boleteros, auxiliares de reservaciones y el cobrador pueden variar en cantidad.

En este tipo, se maneja un elevado número de ventas, sin embargo, no requiere aún de la estructura formal del área comercial.

Personal que la integra: de 23 a 31 personas.

ORGANIGRAMA DE UNA AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA
TIPO "B"



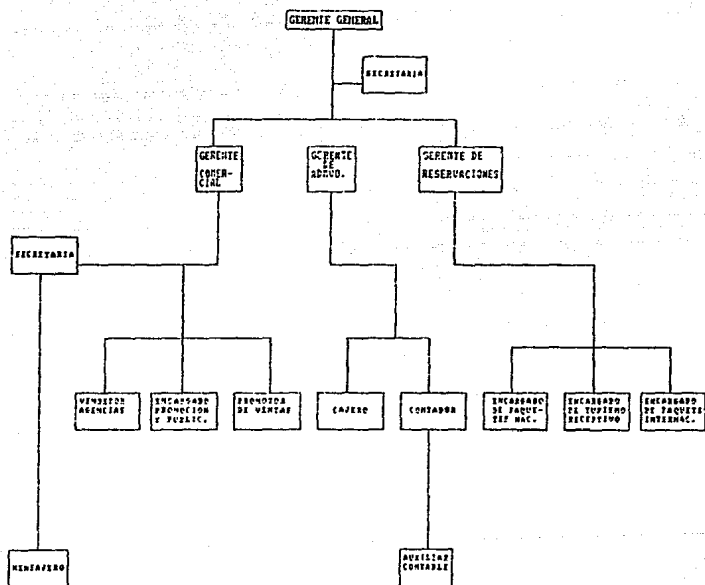
Nota: Los contactos, vendedores, boleteros y cobradores pueden variar en relación con el volumen.

En este tipo, todas las funciones son especializadas, teniendo responsables para cada área. Existe una estructura formal del área comercial.

Personal que la integra: de 27 a 40 personas.

+ Operadora de viajes-(Tour Operator).-Es una empresa que en combinación con las compañías transportadoras y los prestadores de servicios turísticos o por hacer uso de equipo de transporte e instalaciones de hospedaje propias, organiza, opera y vende viajes, ya sea directamente o a través de agencias mayoristas o minoristas.

ORGANIGRAMA DE UNA AGENCIA DE VIAJES OPERADORA



Nota: La cantidad, respecto a promotor de ventas puede variar, al igual que el de vendedor-agencias.

En este tipo, el volumen de ventas y operación es muy elevado.

Personal que la integra: 27 a 37 personas.

Para mejor comprensión del término paquete, enunciaremos su contenido.

- 1.- Título. Motivante.
- 2.- Duración. Especificando el número de días y noches.
- 3.- Codificación del paquete. Así por ejemplo "IT".
- 4.- Descripción. Puede ser tanto muy entera como muy detallada, explicando los diferentes servicios que integran el paquete. Generalmente se realizan día por día aunque también pueden agrupar varios días cuando no hay actividad programada.
- 5.- Detalles en tarifa. Correspondientes al costo del paquete, en este caso se separa la tarifa aérea de la porción terrestre, se especifica además la tarifa por persona en base a qué tipo de habitación se otorga (generalmente doble), especificando los cargos por uso de habitación sencilla. También se indica la tarifa para niños indicando la edad hasta la cual es el límite para usarla.
- 6.- Lista de servicios. Es el detalle de los servicios que se van a proporcionar con el fin de aclarar cualquier tipo de duda. Generalmente se mencionan los servicios que no están incluidos en el paquete.
- 7.- Ejemplos distintos de salida. Existen paquetes que duran todo el año, en base a salidas regulares que deben ser especificados.
- 8.- Condiciones generales. Aquí se enumeran condiciones y responsabilidades, tanto del usuario como de la agena, (reservaciones, cancelaciones, etc.).

: ALOJAMIENTO

: TRASLADO

PAQUETE TURISTICO

: EXCURSIONES

: ALIMENTACION

Clasificación de la agencia por
el tipo de mercado que opera:

+Turismo receptivo.-Son empresas que su principal función es vender y promover los servicios y atractivos nacionales para atraer al turista de otros países, generando una fuerte entrada de divisas al territorio nacional, que convirtiendolo a las cifras usuales de turistas y gastos, esto nos da un incremento anual sostenido de 9% del número de turistas extranjeros; ello nos obliga a contar con 50,000 cuartos nuevos para 1994, es decir, de construir en promedio 8,500 cuartos al año, con costos que ascienden a un billón cien mil millones de pesos.

+Turismo emisor.-Son empresas que venden servicios turísticos a turistas nacionales o extranjeros que residen en el mismo país y se dirigen a destinos fuera del territorio nacional, que en otras palabras, son turistas que salen del país.

+ Mixtas-son las que manejan tanto al turismo receptivo como al emisor, es decir, turistas que entran y salen del territorio nacional.

+Turismo domestico.-Se promueve y se venden servicios a personas que residen en el pais, dichos servicios son de carácter interior.

Como nota complementaria diremos que en 1988 se efectuaron 1,600 millones de personas-viaje en autobuses de primera y segunda clase.

Casificación de la agencia por
su carácter administrativo:

+Agencias-(matrices).-Son aquellas en las cuales sus actividades están concentradas en una sola empresa central, destinada a gestionar asuntos ajenos a prestar determinados servicios.

+Sub-agencia-(sucursales).-Es una unidad mercantil, que estando en la misma plaza o en otra, no es más que una extensión de la casa matriz, pero sujeta a una absoluta dependencia económica y administrativa.

Tipos de sucursales.

a) Local-En la misma entidad o lugar.

b) Foraneo-Fuera de la localidad.

c) Extranjera-Fuera del país.

C A P I T U L O I V

OPERACION CONTABLE Y ADMINISTRATIVA DE UNA AGENCIA DE VIAJES

En este capítulo explicaremos el procedimiento que debe seguirse en la elaboración de la papelería que ocupa la agencia de viajes, facilitando la organización y operación de la información que se produce.

Factura.

Factura significa, cuenta y relación detallada de mercancías compradas o vendidas y nos sirve para documentar el servicio prestado y así tener bases para su cobro.

La factura se entrega contra el pago, es decir, no deberá entregarse la original al cliente, si éste no ha liquidado su deuda, en cuyo caso, se tendrá que utilizar la cuenta por cobrar.

El número de ejemplares es de cuatro.

- Original.....Cliente.
- Copia.....Contabilidad.
- Copia.....Vendedor.
- Copia.....Departamento de Cobranza.

El departamento encargado de su elaboración es Ventas, en la cual debe contener los datos básicos, como son:

- Nombre del cliente.
- Fecha de elaboración.
- Detalles de la venta.
- Importe de la venta, tanto parciales como totales.
- Forma de pago.

En lo referente a la forma de pago; si es con documentos, en moneda extranjera o en otro tipo, se debe de hacer mención al caso, como nota complementaria.

Si el pago es al contado y por servicios terrestres, forzosamente deberá depositarse en el banco al siguiente día.

Como ya mencionamos, el agente o vendedor es la persona encargada de su elaboración, ya que tiene el trato directo con el cliente y conoce los detalles del servicio.

Elaborada ésta, procede a entregarla a la caja junto con los demás documentos, para seguridad del vendedor, la copia que se le asigna se le sellará y la persona encargada de la caja firmará de recibido.

Cuando el cliente paga la totalidad de la factura, la original se le entrega junto con la demás documentación (reservaciones, boletos, etc.), si el cliente no paga la totalidad, en ningún caso deberá entregarse la original.

La copia designada para el departamento de Contabilidad, se entrega junto con la documentación que justifica la venta, por ejemplo: factura del pago al hotel. Este departamento las registra y anexa al corte de caja diario.

En el caso de cancelación de una factura, se anexan por igual al corte de caja.

Contablemente se afecta la cuenta de clientes cuando el cliente nos la adeuda, o al banco, cuando es en efectivo el pago el abono será al desglose del pago que se le haga al proveedor de servicios, abonando también nuestra comisión pactada.

NOTA: Todos los servicios deben ser facturados.

Cuentas por Cobrar.

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles que se originan por la venta o prestación de servicios, o por cualquier otro servicio análogo.

Al igual que las demás organizaciones, la agencia de viajes también concede crédito a sus clientes y por lo tanto, emplea formas valorables. También se usan para registrar servicios terrestres pagados con tarjetas de crédito Amexo y Diner's y los servicios proporcionados por medio de cupones de VTP y los VTI.

El número de ejemplares que se emplean es original y tres copias.

- Original.....Cliente.
- Copia.....Contabilidad.
- Copia.....Cobranza.
- Copia.....Vendedor.

Contenido de la Forma.

- Nombre y dirección del cliente.
- Datos de la venta.
- Condiciones.
- Nombre, dirección y RFC de la agencia.

Estos datos dan al formulario el carácter de factura para efectos fiscales.

Al igual que en la facturación, el vendedor es la persona encargada de su elaboración, no sin antes haber consultado al departamento de crédito y cobranza sobre su autorización del crédito. Confirmado el crédito procede al llenado de la forma, entrega a la caja los documentos de la venta y la cuenta por cobrar.

Contabilidad con su copia reporta los ingresos de la factura de crédito junto con los demás documentos de la venta.

El departamento de cobranza manda original y copia al cliente para su firma o emisión de contra-recibo.

Mensualmente se deberá elaborar un reporte sobre antigüedad de saldos.

Nota de crédito.

La empleamos para registrar los depósitos hechos por el cliente o anticipos, como garantía o a cuenta de futuros servicios, además como un acreditamiento por la cancelación de servicios. Cuando se da como garantía o a cuenta de futuros servicios, deberán ingresar a la caja como efectivo y cuando sea por cancelación de servicios, contablemente se cancelan los movimientos efectuados en la venta, es decir, en el proceso de facturación.

Cargo al desglose de los prestadores de servicio, y a los ingresos por comisión, el abono lo hacemos creando un pasivo de reembolsos a favor de clientes, para así posteriormente tomar una decisión sobre su tratamiento.

Por razones de seguridad, las notas de crédito deben de contener folio y conjuntamente elaborar un control de formas utilizadas. En este control se anotará el número de nota empleada, fecha, nombre de vendedor, ya que es éste la persona quien la elabora.

Forma de usarse.

Como dijimos con anterioridad, el encargado de elaborarla es el mismo vendedor. Se hace a nombre del cliente o del sujeto beneficiario, complementandolo con el concepto.

Se formula una original y dos copias: la original es para el cliente, el cual la devolverá en el momento de hacerla efectiva, es decir, cuando reciba el cheque o el acreditamiento a su cuenta, este procedimiento se efectúa para mayor seguridad, tanto del cliente como de la misma agencia.

El departamento de contabilidad con su copia asignada, es el encargado de revisar el importe de la nota de crédito, además de insertar en todos los ejemplares la forma de pago y la fecha del pago. Cuando la nota de crédito es por cancelación, contabilidad se cerciora de si existen o no cargos de cancelación. Cuando la nota se hizo por anticipo para futuros servicios y el cliente la presenta al hacer el pago, ésta se reporta como un pago con documentos y se anexa poniendo el número y el importe de la nota.

NOTA: Todos los servicios que no se utilicen, deben de cancelarse por medio de una nota de crédito, a menos que no hayan afectado la aplicación contable (cancelación el mismo día).

Como último punto mencionaremos que al expedir el cheque debe hacerse a nombre del beneficiario y nunca al portador, además de insertar las palabras de NO NEGOCIABLE.

Corte de caja.

Absolutamente todas las operaciones que realice la agencia deben de reportarse diariamente en el corte de caja.

Por tal razón se han de utilizar formas impresas que llevan el nombre de Corte de Caja, dichas formas, por ser de carácter valorable deben de contener un folio y en su contenido se le anotará el día en que fue elaborada.

Fisicamente la forma está compuesta de dos columnas, en una de las cuales se anotan los ingresos y en la otra los egresos, además está prevista de espacios suficientes para anotar observaciones.

El cajero y el gerente de la agencia son los encargados del cuento de la caja, ya que se debe hacer de forma física, en el caso de ausencia del gerente, esa operación la hará la persona que se quedó en su lugar.

Los fondos y los valores provenientes de ventas u otras operaciones en las cuales se ocasionó un ingreso, quedan en manos del cajero, pero supervisado por el gerente, y como consecuencia, ambos fungen como responsables solidarios.

Al día siguiente del recibo del dinero o valores, debe de realizarse el documento de depósito bancario a primera hora del día para mayor seguridad.

Tenga o no operación la agencia, el departamento de contabilidad debe de contar con el corte de caja.

El departamento de contabilidad, por medio del cajero, será registrar diariamente todas las operaciones de la agencia, utilizando los renglones siguientes:

INGRESOS

La suma total de las facturas emitidas, ya sea al contado o a crédito.

La suma de las facturas formuladas para registrar las cuentas por cobrar liquidadas, anexando las copias del pago de este formulario.

La suma de los dos conceptos nos dan un subtotal que aunado a la suma de las copias de las cuentas por cobrar establecidas, que son las emitidas.

Lo anterior nos da un total que es la sumatoria de todos los ingresos.

NOTA: Todos los ingresos deben ser registrados.

- Ingresos diversos. Concepto diferente al pago de facturas.
- . Comisiones.
 - . Reembolso de servicios.
 - . Depósitos o anticipos de clientes.

Ingresos

Ingresos por cobro de facturas.

EGRESOS

El total de las fichas de depósito bancarios realizados en efectivo y los realizados con pagarés de tarjetas de crédito bancarias.

Los fondos por depositar, los cuales se recibieron en dólares y a los cuales se les saca su equivalencia en moneda nacional.

Y los otros documentos de egresos, en los cuales se saca la suma de los importes, indicando "forma de pago con documento".

Las cuentas por cobrar emitidas, en las cuales, se suman las copias de las cuentas por cobrar que se emitieron.

La suma de todo lo anterior son los egresos de la agencia.

Para completar el corte de caja deberán anexarse los documentos anulados, e indicar el número de facturas y de cuentas por cobrar emitidas, indicando su folio y anexandolas al corte.

Fondo fijo.

La agencia, para sus necesidades internas necesita de efectivo disponible para cualquier momento, para lo cual, se le asigna una determinada cantidad de dinero, que deberá ser utilizado para sufragar gastos menores de la misma.

Se recomienda que el fondo sea custodiado y controlado por el gerente de la agencia, no siendo obligatorio, pudiendo ser otra persona la que lo maneje, aunque necesariamente, tendrá que firmar el gerente cualquier pago o gasto efectuado, para así autorizarlo.

Fiscalmente la ley exige que para poder deducir un gasto, se requiere:

Que efectivamente se sea erogado en el ejercicio de que se trate.

Y el pago haberlo hecho por:

- . Honorarios por servicios profesionales.
- . Donativos.
- . Arrendamientos pagados.

El monto del fondo será fijado de acuerdo con el requerimiento de la agencia, atendiendo a las necesidades de la misma.

Para los gastos que por su monto no puedan tener comprobante, por ejemplo los timbres, transporte de los mensajeros, u otros empleados, las deberá firmar el gerente, para así autorizarlos.

En el caso de que el gasto fuese mayor al que fija la ley del impuesto sobre la renta, se elaborará cheque nominativo forzosamente.

Cuando el fondo fijo se termine, se formulará una relación de lo erogado.

NOTA: NO SE DEBE OTORGAR PRESTAMOS AL PERSONAL DEL FONDO FIJO.

El gerente autoriza, previa revisión, el comprobante o factura del gasto realizado. Ya sea, el gerente o el encargado del fondo, paga el comprobante o factura y lo registra en la relación de los gastos para después, al término del fondo solicitar su reposición mediante formulación de una orden para que se elabore cheque por el importe del fondo, dicho importe se obtiene de sumar los comprobantes y anexarlos a la relación.

El gerente revisa la sumatoria y los comprobantes, serciorandose de su correcta aplicación; firma la relación y la orden de expedición del cheque.

El departamento de contabilidad a través de la persona encargada de los pagos, previa verificación y codificación de los documentos, emite el cheque a nombre del gerente regularmente.

Tarjeta de credito.

En la actualidad la mayoría de las agencias de viajes aceptan las tarjetas de crédito, ciertamente por su generalización entre la población.

Para aceptar una tarjeta de crédito, el vendedor debe verificar:

- Que la tarjeta esté en vigor.
- Que no esté boletinada.

- Que cuando el límite fijado por la tarjeta exceda el valor de los servicios, solicitar autorización.

Para gravar los datos, tanto de la agencia como de la tarta de crédito en el pagaré, se debe utilizar la máquina impresora.

Se debe tener sumo cuidado en la elaboración del pagaré, ya que si presenta tachaduras, enmendaduras o se encuentra alterado, no tiene valor alguno.

En la documentación de los servicios, es necesario anotar lo referente a la tarjeta de crédito, tales como nombre, tipo, etc.

Procedimiento.

Pago de boletos de avión.

Nacionales.

En el caso que la venta se realice con tarjeta de crédito, el vendedor debe anotar el nombre y número de la tarjeta en el espacio correspondiente destinado para tal operación, el pagaré, junto con el boleto y la factura producto de la operación, las entrega a la caja. El cajero revisa la documentación recibida de parte del vendedor.

El personal de la agencia encargado de ello, envía al departamento de aviación el pagaré y el cupón auditor del boleto junto con un memorandum cuya copia la adjunta a la factura reportada en corte de caja.

El departamento de aviación establece el trasmital para entregarlo a la compañía de aviación junto con el pagaré.

Internacionales.

El vendedor anota el nombre y número de tarjeta al igual que en los nacionales, haciendo lo mismo con el pagaré. El cajero sigue el mismo procedimiento que en el anterior.

La agencia establece la forma denominada FVC y la entrega a la compañía de aviación respectiva, junto con el pagaré. La copia del FVC debe anexarse en la factura emitida y reportada en el corte de caja. *

Para el pago de servicios terrestres, el vendedor y el cajero realizan los mismos procedimientos que en los anteriores, pero con la variante para el cajero que los pagarés de las tarjetas, los deposita en el banco en la cuenta de la agencia y la ficha de depósito la reporta en el corte de caja.

En caso de emplearse tarjetas AMEXCO y DINER'S se establece una cuenta por cobrar a cargo de estos organismos, para reportar el pagaré y los servicios prestados y el mismo vendedor entrega a la caja el pagaré, la cuenta por pagar y la documentación de la venta.

La original y copia de la cuenta por cobrar y el pagaré los envía directamente (el cajero) al departamento de crédito y cobranza el mismo día de la transacción.

El departamento de crédito y cobranza realiza la recuperación del pagaré.

Reembolsos.

El reembolso es una devolución total o parcial de un pago de servicios. Los reembolsos proceden en función de las políticas de cada agencia.

El trámite de un reembolso varía un tanto entre un prestador

de servicios y otro, es decir, es distinto el que hace una línea aérea y una cadena hotelera.

Boletos de avión.

Los boletos pagados por medio de tarjeta de crédito no pueden reembolsarse en efectivo, en este caso deberá enviarse una carta a la línea aérea solicitando su abono a la tarjeta de crédito respectiva, para lo cual se deben enviar los cupones no utilizados de la aero-línea con la carta mencionada.

Los boletos emitidos contra cuenta por cobrar a cargo de un cliente autorizado, no podrá reembolsarse en efectivo, sino emitir una nota de crédito a la empresa, la cual debe determinar su futura aplicación.

Es importante verificar en la línea aérea si existen cargos de cancelación antes de entregar el reembolso solicitado, ya que si existen, se deben descontar del total exigido.

En el caso de boletos internacionales, se formula el aviso de reembolso y se descuentan del reporte de ventas.

Nota de crédito.

La nota de crédito es reembolsada cuando el cliente cancela a través de la agencia los servicios que la agencia había reservado con anticipación.

Como en todos los casos, es requisito indispensable que se compruebe si existen cargos de cancelación por parte del prestador. En el caso de existir los cargos, se descuentan del total.

Es requisito presentar la original de la nota de crédito

para la tramitación, en el caso de extravío, el cliente firmará un recibo por el importe del reembolso especificando el motivo de la realización de dicho recibo y haciéndose responsable de cualquier contingencia o mal uso de la nota de crédito.

Procedimiento.

Los documentos sujetos del reembolso son entregados a la oficina encargada de dicha labor, anexando a las copias 1 y 2 la solicitud de reembolso.

Cuando se trate de boletos de avión internacionales, se anexa copia del aviso de reembolso.

La oficina de pagos elabora el cheque no negociable a nombre del cliente.

La copia de la solicitud, la remite el cliente.

El cheque se entrega contra original de la solicitud, para después firmar el mismo como recibido.

Si el cliente no recoge su cheque en un término de 60 días, será devuelto a la oficina que lo expidió.

Reembolsos en efectivo.

Podrá efectuarse por una cantidad mínima y a consideración del gerente.

La solicitud de reembolso deberá ser firmado por el cliente al recibir el dinero.

Las copias del formulario se anexan a la reposición de fondo

fijo y el original queda en poder de la agencia para futuras reclamaciones.

Abono a tarjeta de crédito.

Boletos de avión - Los cupones no utilizados se envían al departamento correspondiente de la línea aérea solicitando ser abonados a la tarjeta de crédito del pasajero.

Con la copia 2 de la solicitud se entrega al cliente copia de la carta elaborada a la compañía de aviación.

La copia 1 de este formulario la remite al departamento de aviación.

El departamento de aviación verifica el Memo-debito de la línea aérea por "Comisión no devengada".

Servicios terrestres en la forma de reembolso, se indica claramente el nombre, número de tarjeta y el organismo que la emitió.

Con la copia 1 y 2 del formulario se envían los documentos que no se emplearon, total o parcialmente al departamento correspondiente para su trámite.

El departamento de crédito y cobranza tramita el abono a la tarjeta del cliente, por el total de reembolso y la copia que le corresponde al tarjetahabiente la envía al cliente utilizando la copia de la solicitud de reembolso.

Solicitud de reembolso.

Esta forma se utiliza para tramitar una devolución o reembolso por los servicios no utilizados.

Mediante esta forma se solicita la expedición de un cheque para efectuar el reembolso.

El original se le entrega al cliente como prueba de que recibió los boletos, reservaciones, etc. y la copia la conserva la agencia para aclaraciones futuras, la nota de reembolso está foliada, por lo tanto, debe archivar de forma consecutiva. Además le servirá a la agencia para elaborar una estadística del tráfico cancelado.

Como regla general se pide que el formulario sea llenado de manera que contenga todos los datos de la cancelación para evitar lagunas en la información.

La oficina de pagos debe notificar al cliente que puede pasar a recoger el cheque a la agencia.

Núm. de cuenta _____

Día Mes Año

A favor de _____ \$ _____

Moneda Nacional

Cantidad con Letra

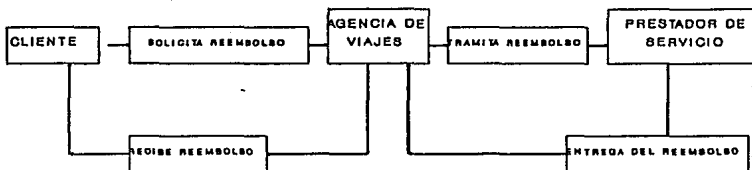
Concepto _____

Solicitado

Autorizado

FORMA PARA SOLICITAR LA EXPEDICION DE UN CHEQUE

El servicio no fue utilizado en su totalidad o parcialmente.



ESQUEMA DE UN TRAMITE DE UN REEMBOLSO

NOTA DE REEMBOLSO

México, D.F. a _____ de _____ de 19____

Bueno por \$ _____

Folio # (_____)
_____)

Por el siguiente concepto de: _____

Referencia: _____

Agencia

Cliente

Vo. Bo.

Cancelaciones.

Es la anulación de la contratación de un servicio o producto al prestador de servicios turísticos que inicialmente lo confirmó. Las cancelaciones son en función de cada prestador de servicios que según sus políticas las otorgan, por lo general, cuando las cancelaciones se efectúan fuera del tiempo límite fijado por el prestador, se establece una especie de multa que lleva el nombre de cargos de cancelación.

Cargo de cancelación.

Definición: Es la cuota, castigo o pago que el prestador de servicios exige al cliente, cuando los servicios inicialmente confirmados no serán utilizados en determinado momento, y que son cancelados fuera de tiempo, según las políticas del prestador, por lo general cuando existen cargos, se descuentan del importe del reembolso.

Tramitación.

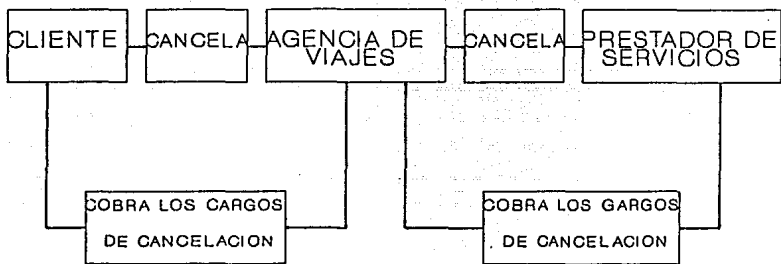
Se recibe la solicitud de cancelación del cliente.

La agencia efectúa la cancelación con el prestador de servicios; se verifica con el prestador las políticas que aplican en caso de proceder cargos por cancelación extemporánea; se determina el monto o porcentaje de dichos cargos.

La misma agencia solicita al prestador un reembolso por la diferencia.

Se le informa al cliente los motivos de dichos cargos.

El departamento de contabilidad elabora los asientos contables necesarios.



ESQUEMA DEL TRÁMITE DE UN CARGO DE CANCELACION

Comisión.

La comisión es un porcentaje que los prestadores de servicios otorgan por la venta de sus productos a las agencias de viajes. El porcentaje es fijado por cada prestador de acuerdo a sus políticas.

Procedimiento.

Acordar con el prestador el monto de la comisión por venta del servicio o producto y condiciones.

Tras la venta del servicio, solicitar la comisión a través de un documento que lleva el nombre de recibo de comisiones, en el cual se detallan los servicios por los cuales se pretende la comisión.

Por lo general la comisión se otorga mediante cheque nominativo a favor de la agencia y tras un tiempo fijado con anterioridad.

El departamento de contabilidad elabora los asientos respectivos.

Contablemente se afecta la cuenta de proveedores con un cargo, ya que en el proceso de facturación se registró la comisión y con este asiento se salda la cuenta, y por el otro lado, el abono se efectúa a bancos.

Como nota complementaria diremos que aunque la agencia sea mayorista, ocasionalmente adquiere o necesita servicios de otras agencias, ya que sería difícil que una sola agencia manejara todos los destinos.

RECIBI DE _____

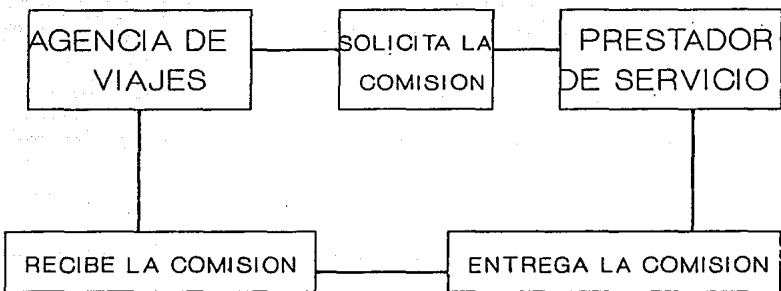
LA CANTIDAD DE \$ _____

Folio

POR CONCEPTO DE _____

_____ MEXICO, D.F. A _____ DE _____ DE 19 _____

Ejemplo de un recibo de comisión.



ESQUEMA DEL TRAMITE DEL COBRO DE COMISIONES

Reporte de boletaje.

Es un documento mediante el cual se registra información referente a los documentos de tráfico que se emplean en las agencias.

En el caso de líneas aéreas nacionales, se emplea un reporte para cada línea, a diferencia de las líneas aéreas internacionales en las cuales se lleva uno solo, denominado BSP (Bank Settlement Plan).

Boletos de avión.

Las aerolíneas al celebrar el contrato con la agencia, exigen como requisito, contar con una caja fuerte que nos servirá para guardar valores en los que se cuentan los boletos aéreos.

Se debe contar, además, con libros especiales para el registro y control de los mismos. El libro debe contar con los siguientes datos.

- Fecha del recibo de los boletos.
- Siguiendo un orden consecutivo, se anota su número.
- Nombre del vendedor y la fecha en que lo tomó.
- Número del corte de caja en que se ingresa.

Los boletos anulados se deben archivar de la misma forma (consecutivamente).

Procedimiento.

El vendedor al recibir la reservación del vuelo por parte del cliente, elabora la forma de reservación en la que debe anotar claramente:

- Nombre y dirección del pasajero.
- Ruta del vuelo y la línea que presta el servicio.
- Tarifa, IVA y TUA.

Al contener los datos anteriores, los entrega a la caja mediante factura o cuenta por cobrar.

El departamento de contabilidad a través del cajero, recibe los boletos para su cobro, no sin antes haber revisado los valores y la documentación anexa.

El departamento encargado del pago a las líneas aéreas, verifica y liquida los reportes de ventas de las líneas nacionales y las internacionales.

Los cupones Agente de los boletos de avión en general, los controla y archiva el mismo departamento.

CAPITULO V

CASO PRACTICO

CATALOGO DE CUENTAS

No. de cuenta	Descripción
100-00-00	A CIRCULANTE
101-00-00	Caja
102-00-00	Bancos
102-01-00	Banamex S.N.C.
103-00-00	Clientes
103-01-00	Varios
103-02-00	Banca Cremi
103-03-00	Turismo-Sanje
104-00-00	Anticipos a Operadores
104-01-00	Hoteles Nacionales
104-02-00	Arrendadoras
104-03-00	Hoteles Internacionales
104-04-00	Agencia de Viajes
104-05-00	Varios
105-00-00	Impuestos Pagados por Anticipado
105-01-00	Anticipos ISR
105-02-00	IVA Acreditable
105-03-00	Anticipo 2% S/Activos Fijos
105-04-00	Anticipos IMSS
106-00-00	Deudores Diversos
106-01-00	Varios
140-00-00	A FIJO
141-00-00	Mobiliario y Equipo de Oficina
142-00-00	Equipo de Cómputo
143-00-00	Equipo de Transporte
144-00-00	Depreciación Acumulada
144-01-00	Depreciación Acum. de Mobiliario y Equipo de Oficina

144-02-00	Depreciación Acum. de Equipo de Computo
144-03-00	Depreciacion Acum. de Equipo de Transporte
180-00-00	DIFERIDO
181-00-00	Gastos de Instalación
182-00-00	Amortización Acumulada
182-01-00	Amortización Acum. de Gastos de Instalación
183-00-00	Depositos en Garantia
200-00-00	PASIVO A CORTO PLAZO
201-00-00	Lineas Aéreas
201-01-00	BSP
201-02-00	Aerovias de México
201-03-00	Mexicana de Aviación
201-04-00	Otras
202-00-00	Otros Operadores
202-01-00	American Express
202-02-00	A.V.I.S.A.
203-00-00	Cruceros
203-01-00	Cruceros Costa
204-00-00	Hoteles Nacionales
204-01-00	Hotel Fenix
204-02-00	Hotel Villa Sol
204-03-00	Hotel Ritz
204-04-00	Holiday Inn
204-05-00	Hotel Playa Linda
205-00-00	Hoteles Internacionales
205-01-00	Hoteles Varios
206-00-00	Renta de Autos
206-01-00	Hertz

207-00-00	Polizas de Seguros
207-01-00	La República
208-00-00	Servicios Consulares
208-01-00	Trámite de Visas
209-00-00	Servicios Varios
210-00-00	Acreedores Diversos
210-01-00	Papelería Escolar
210-02-00	Varios
211-00-00	Impuestos por Pagar
211-01-00	ISPT
211-02-00	Cuotas IMSS
211-03-00	1% S/Remuneraciones
211-04-00	2% S/Nóminas
211-05-00	5% S/Infonavit
211-06-00	10% Retenido a Profesionistas
211-07-00	2% S/Activos Fijos
212-00-00	IVA por Pagar
213-00-00	Reembolsos a favor de clientes
214-00-00	Depositos de Clientes
215-00-00	Participación de Utilidades
300-00-00	CAPITAL
301-00-00	Capital Social
301-01-00	Reserva Legal
301-02-00	Resultado de Ejercicios Anteriores
301-03-00	Resultado del Ejercicio
301-04-00	Capital Social
400-00-00	INGRESOS
401-00-00	Ingresos
401-01-00	Com. por Vta. de pasajes Aéreos
401-02-00	Com. por Vta. Hoteles Nacionales
401-03-00	Com. por Vta. Hoteles Internacionales
401-04-00	Com. por Vta. Otros Operadores

401-05-00	Com. por Vta. Cruceros
401-06-00	Com. por Vta. Renta de Autos
401-07-00	Com. por Vta. Pólizas de Seguros
401-08-00	Por Servicios Consulares
401-09-00	Otras Comisiones
500-00-00	Gastos de Administración
500-01-00	Sueldos
500-02-00	Honorarios a Profesionistas
500-03-00	Tiempo Extra
500-04-00	Vacaciones
500-05-00	Gratificaciones Extraordinarias
500-06-00	Gratificación Anual
500-07-00	1% S/Remuneraciones
500-08-00	2% S/Nómina
500-09-00	5% Infonavit
500-10-00	Cuotas al IMSS
500-11-00	Arrendamiento de Inmueble
500-12-00	Atención a Empleados
500-13-00	Seguros y Fianzas
500-14-00	Cuotas y Suscripciones
500-15-00	Teléfono
500-16-00	Luz y Agua
500-17-00	Faquería y Envios
500-18-00	Pasajes y Transportación
500-19-00	Gasolina y Lubricantes
500-20-00	Estacionamiento
500-21-00	Otros Impuestos y Derechos Fed.
500-22-00	Aseo y Limpieza
500-23-00	Depre. Acum. de Mob. y Equipo de Of.
500-24-00	Depre. Acum. de Equipo de Cómputo
500-25-00	Depre. Acum. de Equipo de Transporte
500-2600	Amor. Acum. de Gastos de Instalación
500-27-00	Diversos

600-00-00	GASTOS DE VENTA
600-01-00	Sueldos
600-02-00	Honorarios
600-03-00	Tiempo Extra
600-04-00	Vacaciones
600-05-00	Gratificaciones Extraordinarias
600-06-00	Gratificación Anual
600-07-00	1% S/Remuneraciones
600-08-00	2% S/Nómina
600-09-00	5% Infonavit
600-10-00	Cuotas al IMSS
600-11-00	Arrendamiento del Inmueble
600-12-00	Atención a Clientes
600-13-00	Seguros y Fianzas
600-14-00	Cuotas y Suscripciones
600-15-00	Telefónos
600-16-00	Luz y Agua
600-17-00	Faquería y Envios
600-18-00	Pasajes y Transportación
600-19-00	Gasolina y Lubricantes
600-20-00	Estacionamiento
600-21-00	Otros Impuestos y Derechos Fed.
600-22-00	Aseo y Limpieza
600-23-00	Diversos

700-00-00	OTROS GASTOS Y PRODUCTOS
700-01-00	Diferencia en Cambios
700-02-00	Intereses Bancarios
700-03-00	Comisiones Bancarias
700-04-00	Pagos Excesivos
700-05-00	Descuentos concedidos S/compra
700-06-00	Descuentos otorgados S/venta
700-07-00	Cobros Excesivos

GUIA CONTABILIZADA

ACTIVO.

Es la suma de los bienes, recursos o derechos que posee una empresa, y se divide atendiendo a su disponibilidad.

Circulante

Fijo

Diferido

100-00-00

A. Circulantes.

Según su función.-Es el conjunto de los recursos que sirven directamente para las operaciones comunes de la entidad.

Según su esencia.-Son las partidas que pueden realizarse fácilmente en el curso normal de los negocios, y rápidamente pueden convertirse en dinero.

101-00-00

CAJA

CARGO

Reintegración del Fondo Fijo

ABONO

Pago de pasajes a mensajeros

Pago de timbres para sobres en los que se envía propaganda

Erogaciones realizadas en efectivo.

102-00-00

BANCOS

CARGO

Depósitos por venta de servicios, ya sea hospedaje, traslados, etc. y el cliente liquidó en efectivo, en cheque o con tarjeta de crédito.

Reembolsos de operadores, comisiones de operadores a la agencia, anticipos de los clientes por servicios, intereses ganados por inversiones.

ABONOS

Pago de servicios a nuestros operadores (hoteles, líneas aéreas, etc.), pago de reembolsos a clientes, reposición de caja, depósitos y anticipos a operadores.

103-00-00

CLIENTES

CARGO

Documentos a cargo de clientes por servicios otorgados.

ABONO

Por el pago de la deuda de parte del cliente o cancelaciones hechas y por las cuales se hayan pactado a crédito.

104-00-00

ANTICIPO A OPERADORES

CARGO

Pago antes de que se presten los servicios y cuando el pago es superior al costo de los servicios ocupados, el excedente se toma como anticipo.

ABONO

Cuando se aplican los anticipos al servicio solicitado.

Cuando un servicio es cancelado y el anticipo es reembolsado.

105-00-00

IMPUESTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

CARGO

Erogaciones realizadas antes de que se cumpla el plazo para liquidarlos, por ejemplo

Anticipos ISR

Anticipos IMSS

ABONO

Aplicación de los anticipos

106-00-00

DEUDORES DIVERSOS

CARGO

Deudas a nuestro favor por conceptos distintos al giro de la agencia, por ejemplo: venta de activo fijo.

ABONO

Nos loquidan la deuda.

140-00-00

A. FIJO

De la misma forma en que dividimos al circulante, según su función está compuesto por los recursos que sirven indirectamente a las operaciones habituales de la agencia según su esencia.-Son todos aquellos bienes que no se consideran de inmediata realización, y que en su adquisición nunca se pensó en su venta, en vista que prestan un servicio a la empresa.

141-00-00

MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

CARGO

Adquisición de mobiliario y equipo.

ABONO

Venta del mobiliario y equipo.

142-00-00

EQUIPO DE COMPUTO

CARGO

Adquisición de equipo de cómputo.

ABONO

Venta del equipo de cómputo

143-00-00

EQUIPO DE TRANSPORTE

CARGO

Adquisición de equipo de transporte.

ABONO

Venta de equipo de transporte.

144-00-00

DEPRECIACION ACUMULADA

CARGO

Cuando se vende el bien, se cancela el saldo.

ABONO

Recuperación del bien por el transcurso del tiempo.

180-00-00

DIFERIDO

Son las partidas que muestran un recurso y/o derechos adquiridos por la entidad, para cuyo aprovechamiento se obtiene mediante lapsos de tiempo.

181-00-00

GASTOS DE INSTALACION

CARGO

Erogaciones realizadas para acondicionar el local del inmueble, así por ejemplo: divisiones para oficinas, aire acondicionado, folletero etc.

ABONO

182-00-00

AMORTIZACION ACUMULADA

CARGO

ABONO

El costo del intangible es absorbido durante el tiempo estimado de uso.

183-00-00

DEPOSITOS EN GARANTIA

CARGO

Por la entrega anticipada a nuestro proveedor para garantizar un servicio.

ABONO

Cuando ocupamos el servicio y pagamos nos reintegran el depósito.

Cuando se cancela el contrato que hicimos con el prestador del servicio.

200-00-00

PASIVO A CORTO PLAZO

Es el monto de las obligaciones de una empresa, pagaderas en bienes, valores o servicios, y cuya exigibilidad es menor a un año.

201-00-00

LINEAS AEREAS

CARGO

Pago de servicios prestados a nuestros clientes.
Pago de cargos de cancelación por hacerla fuera de tiempo (la cancelación).

Pago de intereses moratorios, según contrato.
Ajuste a las tarifas de nuestro proveedor de servicios.

Bonificaciones que nos hagan.
Cancelaciones parciales o totales de los servicios.

ABONO

Compra de servicios para nuestros clientes a crédito.

Ajuste a las tarifas ofrecidas.

Intereses por demora en el pago.

Cargos por cancelaciones hechas fuera de tiempo.

202-00-00

OTROS OPERADORES

CARGO

Pago de servicios prestados a nuestros clientes.

Pago de cargos de cancelación por hacerla fuera de tiempo.

Pago de intereses moratorios, según contrato.

Ajuste a las tarifas de nuestro proveedor de servicios.

Bonificaciones que nos hagan.

Cancelaciones parciales o totales de los servicios.

ABONO

Compra de servicios para nuestros clientes a crédito.

Ajuste a las tarifas ofrecidas.

Intereses por demora en el pago.

Cargos por cancelaciones hechas fuera de tiempo.

203-00-00

CRUCEROS

CARGO

Pago de servicios prestados a nuestros clientes.
Pago de cargos de cancelación por hacerla fuera de tiempo.

Pago de intereses moratorios, según contrato.
Ajuste a las tarifas de nuestro proveedor de servicios.
Bonificaciones que nos hagan.
Cancelaciones parciales o totales de los servicios.

ABONO

Compra de servicios para nuestros clientes a crédito.
Ajuste a las tarifas ofrecidas.
Intereses por demora en el pago.
Cargos por cancelaciones hechas fuera de tiempo.

204-00-00

HOTELES NACIONALES

CARGO

Pago de servicios prestados a nuestros clientes.
Pago de cargos de cancelación por hacerla fuera de tiempo.

Pago de intereses moratorios, según contrato.
Ajuste a las tarifas de nuestro proveedor de servicios.
Bonificaciones que nos hagan.
Cancelaciones parciales o totales de los servicios.

ABONO

Compra de servicios para nuestros clientes a crédito.

Ajuste a las tarifas ofrecidas.

Intereses por demora en el pago.

Cargos por cancelaciones hechas fuera de tiempo.

205-00-00

HOTELES INTERNACIONALES

CARGO

Pago de servicios prestados a nuestros clientes.

Pago de cargos de cancelación por hacerla fuera de tiempo.

Pago de intereses moratorios, según contrato.

Ajuste a las tarifas de nuestro proveedor de servicios.

Bonificaciones que nos hagan.

Cancelaciones parciales o totales de los servicios.

ABONO

Compra de servicios para nuestros clientes a crédito.

Ajuste a las tarifas ofrecidas.

Intereses por demora en el pago.

Cargos por cancelaciones hechas fuera de tiempo.

206-00-00

RENTA DE AUTOS

CARGO

Pago de servicios prestados a nuestros clientes.

Pago de cargos de cancelación por hacerla fuera de tiempo.

Pago de intereses moratorios, según contrato.
Ajuste a las tarifas de nuestro proveedor de ser-
vicios.

Bonificaciones que nos hagan.
Cancelaciones parciales o totales de los ser-
vicios.

ABONO

Compra de servicios para nuestros clientes a
crédito.

Ajuste a las tarifas ofrecidas.

Intereses por demora en el pago.

Cargos por cancelaciones hechas fuera de tiempo.

200-00-00

POLIZAS DE SEGUROS

CARGO

Pago de servicios a la aseguradora, en los cuales
se contrató por medio de fax y por las cuales el
cliente recibe un recibo

ABONO

Compra de servicios con compañías aseguradoras y
que no se han liquidado, el servicio se contrata
para los clientes durante el trayecto tanto para
sus personas como para sus pertenencias.

208-00-00

SERVICIOS CONSULARES

CARGO

Pago de servicios de visado para los clientes.

ABONO

Deudas en relacion a la VISA que el cliente nos paga con anterioridad y por la cual le otorgamos un recibo.

209-00-00

SERVICIOS VARIOS

CARGO

Pagos que nos hagan por servicios que no entran en otro concepto.

ABONO

Deudas por servicios o prestaciones diferentes a otros.

210-00-00

ACREEDORES DIVERSOS

CARGO

Pagos que hagamos por deudas contraidas.

ABONO

Obligaciones por conceptos distintos al giro de la empresa, por ejemplo: compra de papeleria, material promocional, etc.

211-00-00

IMPUESTOS POR PAGAR

CARGO

Anticipos realizados.
Pagos definitivos.

ABONO

Provision efectuada.

212-00-00

IVA POR PAGAR

CARGO

Cancelación de los servicios que le vendemos a los clientes.

ABONO

Por el cobro del impuesto en las ventas realizadas
Por el impuesto de las comisiones.

213-00-00

REEMBOLSOS A FAVOR DE CLIENTES

CARGO

Devolución del dinero por cancelación o por exceso en el pago.

ABONO

Por la deuda que se tiene con el cliente por exceso en su pago o por cancelación, tanto total como parcial de los servicios.

214-00-00

DEPOSITOS DE CLIENTES

CARGO

Aplicación del dinero a los servicios
Devolución del depósito.

ABONO

Entrega de dinero para futuros servicios.

215-00-00

PARTICIPACION DE UTILIDADES

CARGO

Pagos a los trabajadores en forma anticipada, pagos definitivos del porcentaje de utilidades del negocio a los trabajadores.

ABONO

Previsión efectuada.

300-00-00

CAPITAL

Es el remanente o diferencia entre los valores, bienes, derechos y aprovechamiento que conforman el patrimonio de una empresa y las deudas u obligaciones a cargo de la misma.

301-00-00

CAPITAL SOCIAL

CARGO

Retiros de mismo por parte de los accionistas.

ABONO

Aportaciones o aumentos de capital por revaluación.

400-00-00

INGRESOS

CARGO

Por cancelación de servicios en los que ganamos comisión.

ABONO

Por el producto de las comisiones ganadas por la venta de servicios.

500-00-00 GASTOS DE ADMINISTRACION

CARGO

Importe de los gastos necesarios para el funcionamiento de la sociedad.

ABONO

600-00-00 GASTOS DE VENTA

CARGO

Importe de los gastos necesarios para el funcionamiento de la sociedad.

ABONO

700-00-00 OTROS GASTOS Y PRODUCTOS

CARGO

Por diferencia en cambios
Intereses bancarias pagados
Comisiones bancarias pagadas
Pagos excesivos
Descuentos concedidos.

ABONO

Por diferencia en cambios
Intereses cobrados
Comisiones bancarias ganadas
Pagos recibidos en exceso
Descuentos ganados

NOTA: Los cargos y abonos de las cuentas se afectaron solo durante el ejercicio, es decir, no se tomaron antes ni después del ejercicio.

EJERCICIO

Teniendo los saldos que aparecen en el libro Mayor, la agencia de viajes denominada Viajes Turín, S.A., tiene la operación que a continuación se describe.

El día 20 de octubre, telefónicamente el Ingeniero Salatiel nos pide una cotización para 5 personas, 4 adultos y 1 menor, con diferentes alternativas.

- # Puerto Escondido.
- # Ixtapa-Zihuatanejo.
- # Puerto Vallarta.

Tomando en cuenta que los agentes de viajes mas que vendedores son asesores de turismo, y además por la experiencia que debe tener el agente, se le sugiere Ixtapa, además porque el cliente se inclinó por este destino, ya que por las comodidades que ofrece como por el precio.

Ya decidido el lugar, se procede a elaborar el record, en el cual se anotan los datos necesarios para la elaboración del paquete, que en este caso contendrá:

- Alojamiento.
- Alimentación.
- Transportación Aérea.
- Transfer y traslados locales.
- Cover en disco.

DATOS PARA LA COTIZACION

Alojamiento

5 noches para 5 personas (4 adultos y 1 menor).

Se acuerda la reservación de dos habitaciones dobles, ya que el menor compartirá habitación.

Fecha: del 7 al 12 de diciembre.

Alimentación

5 desayunos buffette.

5 cenas de gala.

Transportación Aérea

México-Zihuatanejo.

Zihuatanejo-México.

Transfer y traslados locales

Aeropuerto-Hotel, Hotel-Aeropuerto.

Recorridos a zonas turísticas.

Pasajeros

Gabriel Salatil

Patricia Salatil

Pedro Salatil

Rafael Salatil

Carmen Salatil (8 años)

Forma de pago: Contado.

Ya con los datos necesarios, se procede a la requerida cotización.

El primer paso será contactar con la línea aérea, que en esta ocasión se tratará de "Mexicana de Aviación", para saber si tiene lugares disponibles, ya que como temporada 'alta se nos dificultará.

La salida será el 7 de diciembre y regreso el 12 del mismo, antes de haberse comunicado con la línea, el vendedor encargado tuvo que consultar los vuelos y sus horarios, ya que entre la salida y llegada hay un tiempo de cinco días. La aerolínea otorga un descuento sobre su tarifa, que es del 40%.

El vendedor al ver los precios y comparandolos con la tarifa normal se da cuenta que en la tarifa especial el menor paga igual que el adulto y en la tarifa normal se le otorga un descuento del 50%, razón por la cual, cuatro boletos son con tarifa especial y uno con tarifa normal pero con descuento para menores.

TARIFA ESPECIAL

Tarifa Neta.	I.V.A.	T.U.A.	T O T A L
\$ 188,940.-	28,341.-	26,760.-	= \$ 244,041.-
			X 4

			\$ 976,164.-

TARIFA NORMAL

\$ 157,450.-	23,617.-	26,760.-	= \$ 207,827.-

Total servicios aéreos			\$ 1,183,991.-

El vuelo que elegimos es el 513 que sale a las 7:00 y llega a Zihuatanejo a las 7:55, con regreso a la Cd. de México en el vuelo 763 que sale a las 15:25 y llega a las 16:15.

Como si existen espacios en los vuelos referidos, nos confirma los espacios la línea aérea, el vendedor anota en el record los datos complementarios.

Cubierto este punto se continúa con el alojamiento.

En este punto, el vendedor se comunica con el hotel elegido para cerciorarse si tiene habitaciones desocupadas para las fechas que nos solicitaron, no sin antes ver los precios netos o el porciento de la comisión que nos otorgan como agencia, en nuestro ejercicio, contamos con tarifas netas.

Habitación doble

\$ 105,000.-	+ I.V.A. = \$ 120,750.- diarios
	X 5 noches

	603,750.-

Camarista

\$ 1,720 por noche

\$ 1,720 X 5 = 8,600.-

Botones

\$ 3,400

3,400.-

\$ 615,750.- por habitación

X 2

Alojamiento

\$1'231,500.-

Ya que el hotel cuenta con servicio de restaurante, la alimentación se dará en el mismo lugar; el hotel nos cotiza a \$ 16,00 desayunos y \$ 20,000 cenas.

\$ 16,000.- por cinco = \$ 80,000.-

\$ 20,000.- por cinco = \$ 100,000.-

\$ 180,000.-

+ 15% de servicio 27,000.-

+ 15% de I.V.A. 27,000.-

\$ 234,000.- por persona

X 5

Total alimentación

\$1'170,000.-

En lo referente al cover de la disco, se enviará pago hasta que el cliente nos confirme.

La disco nos cobra \$ 30,000 (IVA incluido) como tarifa neta

\$ 30,000.-

X 4 (adultos)

\$ 120,000.-

Para el servicio de transfer y recorridos, se contacta con agencia transportadora en Ixtapa, la cual nos cotiza en \$ 200,000 por cinco personas y nos informa que otorga el 15% de comisión sobre el total.

\$ 200,000 X 15% = 30,000 de comisión

Nos cotiza con IVA incluido

Cotización

	C/tarifa neta.	C/comisión
Transportación aérea		\$ 1'183,991.-
Alojamiento	\$ 1'231,500.-	
Alimentación	\$ 1'170,000.-	
Transfer		\$ 200,000.-
Cover	\$ 120,000.-	
	-----	-----
	\$ 2'521,500.-	\$ 1'383,991.-
	X 20%	

	504,300.-	
	2'521,500.-	
	1'383,991.-	

T o t a l	\$ 4'409.791.-	

NOTA: Se aumenta 20% por comisión para los servicios con tarifas netas.

Nos comunicamos con el Ing. Salatil y le damos nuestra cotización, aceptandola procedemos a elaborar el cupón de reservación para el hotel, anotando fecha, tanto de entrada como de salida, el nombre del cliente, nombre del hotel y los servicios que prestará.

Se comunica con el hotel y se confirma.

Se garantiza la reservación mandando un depósito por \$ 200,000.- a sus oficinas en el D.F., se envía depósito con cheque nominativo 1003 a cargo de BANAMEX.

Se le pide al departamento de operaciones se elaboren los boletos aéreos, para esto, se le da el record de la reservación con los datos necesarios.

Se envía pago a la disco con cheque número 1007 de BANAMEX y solicitamos nos envíen factura, la cual nos enviarán por paquetería. Número de factura 130011.

Se manda pagar a la agencia transportadora el servicio de transfer con cheque nominativo número 1009, así como nuestro recibo de comisión por \$ 30,000 con IVA desglosado y nos manda factura número 14003.

Se le pide al cliente pase por su documentación y al mismo tiempo liquide su adeudo, el cual se realiza en efectivo.

Ya que estamos a primero de noviembre y no contamos con crédito del hotel, mandamos pago con cheque número 1110 por el restante y nos otorga factura número 35052.

Ya que el reporte de la aerolínea se paga cada 7 días hábiles después de cada quincena y nuestros boletos entraron en este reporte, se manda pagar, descontandonos nuestra comisión.

La línea aérea nos otorga una comisión del 10% antes de IVA y TUA más el 15% de IVA sobre comisión que descuenta en el reporte.

\$ 188,940.-	X 10%	=	18,894.-	
	IVA		2,834.-	

		\$	21,728.-	X 4 boletos = 86,912.-
\$ 157,450.-	X 10%	=	15,745.-	
	IVA		2,362.-	

		\$	18,107.-	X 1 boleto = 18,107.-
				Comisión 105,019.-
Servicios aéreos		\$	183,991.-	
- Menos				
Comisión		\$	105,019.-	

Pago reporte		\$	1078,972.-	
			=====	

El día 6 de diciembre se comunica con nosotros el Ingeniero y nos informa que sus dos hijos mayores no podrán realizar el viaje por motivos de salud, así que nos pide cancelemos sus reservaciones y otorguemos su reembolso.

Según la política del hotel en cuanto a cancelaciones, nos cobra una noche por cargos más impuestos, ya que se hizo entre las 48 horas y la llegada.

\$ 105,000.- + 15% = \$ 120,750.-

Nosotros le cobramos al cliente \$ 150,000 por cargos.

Se solicita al hotel el reembolso y nos lo envía por el remanente.

\$ 615,750.- Hospedaje
+ 468,000.- Alimentación

1'083,750.-

- 120,750.- Cargos

\$ 963,000.- Reembolso del hotel

En el servicio aéreo no nos cobran cargos y nos otorgan el reembolso de los dos boletos cancelados.

Por parte de la agencia transportadora no hay cargos y nos envían reembolso.

En la disco sucede lo mismo.

El cliente nos pide su reembolso y se lo otorgamos en cheque nominativo número 2113 descontándole los cargos.

HOTEL PLAYA LINDA
IXTAPA.

Atención: ARTURO BAUTISTA
GERENTE GENERAL
VIAJES TURIN.

Estimado Sr. Bautista:

Por este conducto y con mucho gusto, hotel Playa Linda se complace en otorgar a su distinguida agencia de viajes, las tarifas para la próxima temporada en este su hotel, así como su vigencia de las mismas, como a continuación detallamos:

Septiembre - Enero	DOBLE	
	PUBLICA	NETA
	155,000	105,000
<hr/>		
	TRIPLE	
	PUBLICA	NETA
	180,000	130,000

Favor de agregar el 15% de IVA a las tarifas anteriores.

Botones \$ 3,400
Camarista \$ 1,720 por noche

Las tarifas que confirmamos son confidenciales y exclusivas para su agencia.

Para garantizar cualquier reservación se requiere de un depósito con cheque certificado, efectivo o cupón debidamente autorizado amparando el número de noches reservadas.

Por cancelaciones recibidas entre 48 horas antes y la llegada se cargará una noche e impuesto por cuarto cancelado.

El hotel concederá una habitación de cortesía para grupos de más de 15 habitaciones.

Niños menores de 12 años gratis, compartiendo la misma habitación con dos adultos, sin cama adicional y máximo dos.

Sin más por el momento, me despido de usted enviándole un cordial saludo.

Hotel Playa Linda

Agencia

Firma

Firma

LIBRO DIARIO

CUENTA	SUBCUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
104-00-00		Anticipo a Operadores		200,000	
	104-01-00	Hoteles Nacionales			
102-00-00		Bancos			200,000
	102-01-00	Banamex			
		Por depósito a hoteles nacionales para garantizar reservación cheque número 1003.			
103-00-00		Clientes		144,000	
	103-01-00	Varios			
202-00-00		Otros Operadores			120,000
	202-02-00	Avisa			
401-00-00		Ingresos			20,870
	401-04-00	Com. por Vta. otros Operadores			
212-00-00		IVA por pagar			3,130
		Registro de comisión obtenida por venta de cover para 4 personas.			
202-00-00		Otros Operadores		120,000	
	202-02-00	Avisa			
102-00-00		Bancos			120,000
	102-01-00	Banamex			
		Pago de la factura número - 130011 con cheque número 1007.			
103-00-00		Clientes		200,000	
	103-01-00	Varios			170,000
206-00-00		Renta de autos			
	206-01-00	Hertz			
401-00-00		Ingresos			26,087
	401-06-00	Com. por Vta. renta de autos			
212-00-00		IVA por pagar			3,913
		Registro de comisión por renta de auto para traslado.			
206-00-00		Renta de autos		170,000	
	206-01-00	Hertz			
102-00-00		Bancos			170,000
	102-01-00	Banamex			
		Pago de factura número 14003 con cheque número 1009.			

LIBRO DIARIO

CUENTA	SUBCUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
102-00-00		Bancos		4,409,791	
	10-01-00	Banamex			4,409,791
103-00-00		Clientes			
	103-01-00	Varios			
		Liquidación del adeudo del Ing. Salatil en efectivo por viaje a Ixtapa.			
103-00-00		Clientes		2,881,800	
	103-01-00	Varios			2,401,500
204-00-00		Hoteles Nacionales			
	204-05-00	Hotel Playa Linda			
401-00-00		Ingresos			417,652
	401-02-00	Com. por Vta. Hoteles Nacionales			
212-00-00		IVA por pagar			62,648
		Registro del 2% de comisión por alojamiento y alimentación del paquete a Ixtapa.			
204-00-00		Hoteles Nacionales		2,401,500	
	204-00-00	Hotel Playa Linda			200,000
104-00-00		Anticipo a Operadores			
	104-01-00	Hoteles Nacionales			
102-00-00		Bancos			2,201,500
	102-01-00	Banamex			
		Por el pago de la factura - número 35052 con cheque número 1110.			
103-00-00		Clientes		1,183,991	
	103-01-00	Varios			
201-00-00		Líneas Aéreas			1,078,972
	201-03-00	Mexicana de Aviación			
401-00-00		Ingresos			91,321
	401-01-00	Com. por Vta. de pasajes aéreos			
212-00-00		IVA por pagar			13,698
		Registro de la comisión ganada por la venta de 5 boletos a Ixtapa.			
201-00-00		Líneas Aéreas		1,078,972	
	201-03-00	Mexicana de Aviación			
102-00-00		Bancos			1,078,972
	102-01-00	Banamex			
		Pago del reporte con cheque certificado número 1112.			

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

LIBRO DIARIO

CUENTA	SUBCUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
204-00-00		Hoteles Nacionales		763,000	
	204-05-00	Hotel Playa Linda			
106-00-00		Deudores Diversos		120,750	
	106-01-00	Varios			
401-00-00		Ingresos		189,478	
	401-02-00	Com. por Vta. Hoteles Nales.			
212-00-00		IVA por pagar		28,272	
213-00-00		Reembolsos a favor de clientes			1,300,500
		Cancelación de la comisión.			
102-00-00		Bancos		963,000	
	102-01-00	Banamex			963,000
204-00-00		Hoteles Nacionales			
	204-01-00	Hotel Playa Linda			
		Por el reembolso del hotel por cancelación de 2 Pax.			
103-00-00		Clientes		1,103,971	
	103-01-00	Varios			
201-00-00		Líneas Aéreas			1,078,972
	201-03-00	Mexicana de Aviación			
401-00-00		Ingresos			91,521
	401-01-00	Com. por Vta. de pasajes aéreos			
212-00-00		IVA por pagar			13,698
		Registro de la comisión ganada por la venta de 5 boletos a Ixtapa.			
201-00-00		Líneas Aéreas		1,078,972	
	201-03-00	Mexicana de Aviación			
102-00-00		Bancos			1,078,772
	102-01-00	Banamex			
		Pago del reporte con cheque certificado número 1112.			
204-00-00		Hoteles Nacionales			963,000
	204-05-00	Hotel Playa Linda			
106-00-00		Deudores Diversos		120,750	
	106-01-00	Varios			
401-00-00		Ingresos		189,478	
	401-02-00	Com. por Vta. Hoteles Nales.			
212-00-00		IVA por pagar		28,272	
213-00-00		Reembolsos a favor de clientes			
		Cancelación de la comisión.			

LIBRO DIARIO

CUENTA	SUBCUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
102-00-00		Bancos		963,000	
	102-01-00	Banamex			963,000
204-00-00		Hoteles Nacionales			
	204-01-00	Hotel Playa Linda			
		Por el reembolso del hotel por cancelación de 2 Pax.			
201-00-00		Líneas Aéreas		444,626	
	201-03-00	Mexicana de Aviación			
401-00-00		Ingresos		37,788	
	401-01-00	Com. por Vta. de pasajes aéreos.			
212-00-00		IVA por pagar		5,668	
213-00-00		Reembolsos a favor de clientes			488,082
		Cancelación de la comisión obtenida por la venta de 2 boletos.			
102-00-00		Bancos		444,626	
	102-01-00	Banamex			
201-00-00		Líneas Aéreas			444,626
	201-03-00	Mexicana de Aviación			
		Depósito por reembolso.			
206-00-00		Renta de autos		69,555	
	206-01-00	Hertz			
401-00-00		Ingresos		9,074	
	401-06-00	Com. por Vta. renta de autos			
212-00-00		IVA por pagar		1,361	
213-00-00		Reembolsos a favor de clientes			80,000
		Cancelación de comisión obtenida por venta de traslado y transfer.			
102-00-00		Bancos		69,555	
	102-01-00	Banamex			
206-00-00		Renta de autos			69,555
	206-01-00	Hertz			
		Depósito por el reembolso obtenido por cancelación de 2 Pax.			

LIBRO DIARIO

CUENTA	SUBCUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
202-00-00		Otros Operadores		60,000	
	202-02-00	Avisa			
401-00-00		Ingresos		10,435	
	401-04-00	Com. por Vta. otros Operadores			
212-00-00		IVA por pagar		1,563	
213-00-00		Reembolsos a favor de clientes			72,000
		Cancelación de los ingresos por -- comisión.			
102-00-00		Bancos		60,000	
	102-01-00	Banamex			
202-00-00		Otros Operadores			60,000
	202-02-00	Avisa			
		Por depósito del reembolso de la disco.			
213-00-00		Reembolso a favor de clientes		1,940,582	
106-00-00		Deudores diversos			120,750
	106-01-00	Varios			
700-00-00		Otros gastos y productos			29,250
	700-07-00	Cobros excesivos			
102-00-00		Bancos			1,790,582
	102-01-00	Banamex			
		Registro del reembolso otorgado al Ing. Salatiel.			

LIBRO MAYOR

CAJA	
5) 600,000	

BANCOS	
5) 15'000,000	200,000 (1)
6) 4'409,791	120,000 (3)
12) 963,000	170,000 (5)
14) 443,626	2'201,500 (8)
16) 69,365	1'070,972 (10)
18) 60,000	1'790,162 (19)
MD) 20'946,982	5'561,054 (MA)
5) 15'385,920	

CLIENTES	
5) 6'200,000	4'409,791 (6)
2) 144,000	
4) 200,000	
7) 2'081,000	
9) 1'183,991	
MD) 10'609,791	4'409,791 (MA)
5) 6'200,000	

ANTICIPO A OPERADORES	
5) 10'000,000	200,000 (8)
1) 200,000	
MD) 10'200,000	200,000 (MA)
5) 10'000,000	

IMPUESTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	
5) 2'399,510	

DEUDORES DIVERSOS	
5) 2'999,000	120,750 (19)
11) 120,750	
MD) 3'110,750	120,750 (MA)
5) 2'990,000	

MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	
5) 15'000,000	

EQUIPO DE COMPUTO	
5) 20'000,000	

EQUIPO DE TRANSPORTE	
5) 15'000,000	

DEPRECIACION ACUMULADA	
	3'195,740 (5)

GASTOS DE INSTALACION	
5) 3'200,000	

AMORTIZACION ACUMULADA	
	164,400 (3)

LIBRO MAYOR

DEPOSITOS EN GARANTIA

5)	2'000,000	
----	-----------	--

LINEAS AEREAS

10)	1'078,972	1'078,972 (9
13)	444,626	444,626 (14
MD)	1'523,598	1'523,598 (MA

OTROS OPERADORES

3)	120,000	5'500,000 (5
17)	60,000	120,000 (2
		60,000 (10
MD)	180,000	5'680,000 (MA
		5'500,000 (5

CRUCEROS

	12'000,000 (5
--	----------------

HOTELES NACIONALES

8)	2'401,500	9'179,315 (5
11)	963,000	2'401,500 (7
		963,000 (12
MD)	3'364,500	12'543,815 (MA

HOTELES INTERNACIONALES

	8'068,000 (5
--	--------------

RENTA DE AUTOS

5)	170,000	500,000 (5
15)	69,565	170,000 (4
		69,565 (16
MD)	239,565	739,565 (MA
		500,000 (5

POLIZAS DE SEGUROS

--	--

SERVICIOS CONSULARES

--	--

SERVICIOS VARIOS

--	--

ACREEDORES DIVERSOS

	1'390,100 (5
--	---------------

IMPUESTOS POR PAGAR

	3'562,785 (5
--	---------------

LIBRO MAYOR

IYA POR PAGAR

11)	28,272	199,350 (5
13)	5,668	3,130 (2
15)	1,361	3,913 (4
17)	1,565	62,648 (7
		13,698 (9
MD)	36,866	282,739 (MA
		245,873 (5

REEMBOLSOS A FAVOR DE CLIENTES

19)	1'940,582	1'238,000 (5
		1'380,500 (11
		488,082 (13
		80,000 (15
		72,000 (17
MD)	1'940,582	3'178,582 (MA
		1'238,000 (5

DEPOSITOS DE CLIENTES

		2'000,000 (3
--	--	---------------

PARTICIPACION DE UTILIDADES

	5'199,350 (5
--	---------------

CAPITAL SOCIAL

	41'088,470 (5
--	----------------

INGRESOS

11)	185,478	20,870 (2
13)	37,788	26,007 (4
15)	9,874	417,652 (7
17)	18,435	91,321 (9
MD)	245,775	555,930 (MA
		310,155 (5

OTROS GASTOS Y PRODUCTOS

29,250 (19

--	--

--	--

--	--

VIAJES TURIN
BALANZA DE COMPROBACION AL DE DE 199

NOMBRE	MOVIMIENTOS		SALDOS	
	DEUDOR	ACREEDOR	DEUDOR	ACREEDOR
Caja	600,000		600,000	
Bancos	20,946,982	5,561,054	15,385,928	
Clientes	10,609,791	4,409,791	6,200,000	
Ant. a Proveedores	10,200,000	200,000	10,000,000	
Imp. pagados por Ant.	2,399,510		2,399,510	
Deudores Diversos	3,110,750	120,750	2,990,000	
Mob. y Equipo	15,000,000		15,000,000	
Eq. de Computo	20,000,000		20,000,000	
Eq. de Transporte	15,800,000		15,800,000	
Depreciación Acua.		3,195,740		3,195,740
Gastos de Inst.	3,288,000		3,288,000	
Amort. Acumulada		164,400		164,400
Dep. en garantía	2,000,000		2,000,000	
Líneas Aéreas	1,523,598	1,523,598		0
Otros Operadores	180,000	3,680,000		3,500,000
Cruceros		12,000,000		12,000,000
Hoteles Nales.	3,364,500	12,543,815		9,179,315
Hoteles Inter.		8,068,000		8,068,000
Renta de Autos	239,565	739,565		500,000
Acreeedores Diversos		1,390,100		1,390,100
Impuestos por pagar		3,562,785		3,562,785
IVA por pagar	36,866	282,739		245,873
Reembolsos a favor de C.	1,940,582	3,170,582		1,230,000
Dep. de Clientes		2,000,000		2,000,000
Participación de Utili.		5,199,350		5,199,350
Capital Social		41,088,470		41,088,470
Ingresos	245,775	555,930		310,155
Otros Gtos. y Prod.		29,250		29,250
	111,485,919	111,485,919	93,663,438	93,663,438

CALCULOS REALIZADOS ANTES DE LA
DISMINUCION DE LA TASA DEL I.V.A.
AL 10% ESTABLECIDA A PARTIR DEL
11 DE NOVIEMBRE DE 1991

CONCLUSIONES

Terminando el trabajo, se considera que en concordancia con el desarrollo del turismo en nuestro país, y como surgimiento de más agencias de viajes, bien se podría generalizar el uso de manuales, tanto administrativos como contables y el uso de cuentas y asientos semejantes en todo tipo de agencia, no importando su tipo, ya que no existe una generalidad y cada agencia tiene su propio modo de llevar la contabilidad.

Lo anterior es consecuencia de la poca literatura que sobre el tema se halla en el mercado, ya que como lo mencionamos en su oportunidad, solo algunas agencias cuentan con material de este tipo.

Implementando los manuales, se minimizarían errores, tiempo, a demás de que servirían como un sistema capacitador, trayendo como resultado una negociación más productiva y más rentable a la vez.

BIBLIOGRAFIA

Administración y Estructura de la Agencia de Viajes.
Secretaría de Turismo.
Editorial Limosa 1988.

Foro de Consulta Popular sobre Turismo.
Secretaría de Turismo 1989.

Gran Diccionario Enciclopedico Ilustrado.
Selecciones de Reader's Digerst Tomo XII.

Imagen del Producto Turístico Mexicano en el Extranjero.
José Luis Bautista Chávez.
Tesis 1988.

Ley del Impuesto sobre la Renta.

Normas y Procedimientos de Auditoría.
Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

Operación de Viajes.
Susana Pilar Susana, Raúl Santiago, Rafael Valdez Becerra.
Colegio de Bachilleres 1980.

Primer Curso de Contabilidad.

Elias Lara Flores.

Editorial Trillas.

Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.