

246



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

"TRATAMIENTO CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y
LEGAL DE UNA AGENCIA DE VIAJES.

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN CONTADURIA
P R E S E N T A N :
ERIKA YOLANDA ZOZAYA LOPEZ
MARTIN CORTES URBAN

ASESOR: L.C. ROSA MARIA OLVERA MEDINA

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.

2000



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 esta 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.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN
PRESENTE

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de: TESIS:

"Tratamiento Contable, Administrativo y Legal de una
Agencia de Viajes"

que presenta la pasante Erika Yolanda Zozaya López
con número de cuenta 8928441-8 para obtener el TÍTULO de:
Licenciada en Contaduría

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo de Méx, a 30 de marzo de 2000.

PRESIDENTE	<u>L.C. Blanca N. Jiménez y Jiménez</u>	<u>[Firma]</u>
VOCAL	<u>L.C. Rosa María Olvera Medina</u>	<u>[Firma]</u>
SECRETARIO	<u>C.P. Héctor Ignacio Medina Sánchez</u>	<u>[Firma]</u>
PRIMER SUPLENTE	<u>C.P. Ma. Magdalena Luna Peña</u>	<u>[Firma]</u>
SEGUNDO SUPLENTE	<u>L.C. Teresita Hernández Martínez</u>	<u>[Firma]</u>



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXÁMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES CUAUTITLÁN

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS



DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLÁN
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de: TESIS:

"Tratamiento Contable, Administrativo y Legal de una
Agencia de Viajes"

que presenta el pasante: Martín Cortés Urbán
con número de cuenta: 8901199-3 para obtener el TÍTULO de:
Licenciado en Contaduría

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutida en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO

A T E N T A M E N T E.

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de Méx., a 30 de marzo de 2000.

PRESIDENTE I. C. Blanca N. Jiménez y Jiménez *[Firma]*

VOCAL I. C. Rosa María Olvera Medina *[Firma]*

SECRETARIO C. P. Héctor Ignacio Medina Sánchez *[Firma]*

PRIMER SUPLENTE C. P. Ma. Magdalena Luna Peña *[Firma]*

SEGUNDO SUPLENTE C. Teresita Hernández Martínez *[Firma]*

DEDICATORIAS

EL VIAJERO

Que no puede sentirse sobre la tierra otra cosa que un viajero, pero quiere observar y mantener lo ojos abiertos para todo lo que sucede en el mundo; por eso no puede atar demasiado su corazón a nada particular; es necesario que haya en él algo del viajero que gusta del cambio y de la caducidad. Sin duda, un hombre semejante pasará noches malas, en las que se encontrará cansado y hallará cerrada a cal y canto la puerta de la ciudad que debía ofrecerle reposo; quizá, como en oriente, le suceda que el desierto se extienda hasta esa misma puerta, y oiga rugir a las fieras más o menos cerca, se levante un súbito huracán, o los ladrones le arrebaten sus acémilas. Entonces la terrible noche caerá sobre él como un segundo desierto sobre el desierto, y en el fondo de su corazón se sentirá cansado del viaje. La aurora saldrá para él, ardiente como una divinidad de la ira, se abrirán las puertas de la ciudad, y él verá en los rostros de sus moradores quizá aún más desierto, inmundicia, engaño e inseguridad que ante las puertas, y el día será casi peor que la noche. Bien puede ocurrirle esto al viajero; pero luego vienen, en compensación, las mañanas deliciosas de otros parajes y otros días, en los que apenas despunta el alba ve en las nieblas de los montes los coros de las musas bailando a su lado; en los que luego, cuando reposa apaciblemente bajo los árboles en armonía con el espíritu de la mañana, verá caer desde las copas de los árboles cosas buenas y luminosas, regalo de todos los espíritus libres que moran en la montaña, en el bosque y en la soledad, y que, igual que él, a su manera unas veces alegre, otras reflexiva, son viajeros y filósofos. Nacidos de los misterios de la mañana, piensan en cómo el día, entre la décima y duodécima campanada, puede ofrecer un rostro tan puro, tan transfigurado, tan penetrado de luz y alegría: es que buscan la filosofía de la mañana.

F. Nietzsche.

Dedico este trabajo de tesis, que representa una vida de enseñanza y aprendizaje perpetuos, cuyos protagonistas aqui mencionados, fueron y son con su ejemplo, mi principal alimento para una formación espiritual y profesional, encaminada al triunfo.

**A mis papas
Yolanda y Alfredo**
Por su inmenso amor y apoyo incondicional.

**A mis hermanos
Angel, Verónica y Hector**
Por su cariño y su divertida y nutrida compañía.

A Martín
Por que enriqueció mi vida con pasión y amor.

**A mi Alma Mater
La UNAM**
Por su estricta vocación de servir.

A mis asesores, profesores y jurado
Por sus valiosos conocimientos, compartidos con calidez y confianza.

Familia Cortés Urban
Por su paciencia y calurosa comprensión.

A mis amigos
Por los momentos inolvidables.

Sobre todo, agradezco a Dios por su incomparable grandeza, su protección y cercanía y, por que hizo que todos estos viajeros fueran a mi encuentro para filosofar juntos.

Con mi eterna gratitud.
Erika Z.

Dedico este trabajo de tesis:

A Dios

Mi inseparable amigo.

Gracias por estar ahí, por comprenderme y por guiarme hacia mi camino.

A ti, mi eterna gratitud.

A mis padres

Tulita y José

Quién si no ellos, por darme la oportunidad de ser profesionista.

Quienes con su ejemplo me enseñaron el significado del bien, del espíritu de superación y de la responsabilidad.

Para ellos con todo mi cariño.

A mis hermanos

Lic. Daniel, Lic. Sergio, Psic. Tere, C.D. Rosy y C.P. Fredy

Por haberme demostrado lo mejor de cada uno de ustedes con sus consejos.

A Erika

Con el amor que se le tiene a una compañera, amiga y confidente.

Por que siempre compartimos lo bueno y lo malo.

Gracias.

Universidad Nacional Autónoma de México

Y todo lo que representa la misma, por habernos forjado como profesionistas.

Con gratitud, a nombre de todos los universitarios de la familia Cortés Urbán.

A ustedes

Profesores, asesores, amigos y compañeros

Por que ocuparon un espacio y tiempo, muy valioso durante mi carrera.

Gracias les doy.

Con sinceridad.

Martín C.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
--------------------	---

CAPÍTULO 1 MARCO HISTÓRICO

1.1. Origen y Evolución del Turismo.....	6
1.2. Concepto y Definición de Turismo	9
1.3. Antecedentes de las Agencias de Viajes	11

CAPÍTULO 2 GENERALIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

2.1. Conceptos y Definición de una Agencia de Viajes	16
2.2. Aspectos Generales y Características	17
2.3. Clasificación de las Agencias de Viajes	21

CAPÍTULO 3 CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO

3.1. Sociedad Mercantil o Persona Física	24
3.2. Organismos Reguladores de una Agencia de Viajes	25
3.2.1. Requisitos de la Secretaría de Turismo.....	26
3.2.2. Requisitos de la International Air Transport Association.....	27
3.2.3. Avisos ante Otros Organismos y Dependencias Gubernamentales .	32

CAPÍTULO 4 ASPECTO LEGAL

4.1.	Ley Federal de Turismo	37
4.2.	Ley Federal de Protección al Consumidor	41
4.3.	Ley Federal sobre Metrología y Normalización	44
4.4.	Contrato de Comisión Mercantil	52
	4.4.1. Intermediación de Servicios	53
4.5.	Aspectos Laborales	55
	4.5.1. Trabajadores	55
	4.5.2. Comisionistas	57

CAPÍTULO 5 RÉGIMEN FISCAL

5.1.	Impuesto Sobre la Renta	61
	5.1.1. Resultado Fiscal	61
	5.1.2. Ingresos Acumulables	62
	5.1.3. Comprobantes de Ingresos	64
	5.1.4. Deducciones Autorizadas	71
	5.1.5. Deducciones de Gastos de Viaje	78
	5.1.6. Pagos Provisionales	81
5.2.	Impuesto al Valor Agregado	82
	5.2.1. Actividades Gravadas y Tasas	83
	5.2.2. Prestación de Servicios	84
	5.2.3. Momento de Causación del IVA	85
	5.2.4. Separación del IVA en las Agencias de Viajes	88
	5.2.5. Pago de Comisiones	89
	5.2.6. Acreditamiento del Impuesto	89

5.3. Impuesto al Activo	91
5.3.1. Sujetos del Impuesto	91
5.3.2. Base del Impuesto	92
5.3.3. Promedio de Activos	93
5.3.4. Pagos Provisionales y del Ejercicio	98
5.3.5. Acreditamiento del ISR	100
5.3.6. Recuperación del IMPAC	102

CAPÍTULO 6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

6.1. Organigrama de una Agencia de Viajes	105
6.2. Responsabilidades de las Áreas	107

CAPÍTULO 7 CASO PRÁCTICO

7.1. Catálogo de Cuentas	122
7.2. Instructivo de las Principales Cuentas	129
7.3. Caso Práctico del Aspecto Contable de la Agencia de Viajes	153
7.4. Estados Financieros	162
7.5. Cuestiones de Interés en el Registro de Operaciones y en la Elaboración de Estados Financieros	166

CONCLUSIONES	171
--------------------	-----

ANEXOS	174
--------------	-----

BIBLIOGRAFÍA	197
--------------------	-----

GLOSARIO	202
----------------	-----

INTRODUCCIÓN

El turismo internacional es una actividad económica que se traduce en la compra y venta de viajes a nivel internacional, lo que la coloca en un campo dentro del cual se protagoniza una intensa competencia entre distintas regiones, diversos países, e incluso, entre centros turísticos de un mismo país o región.

A efecto de competir con posibilidades de éxito, la comercialización se constituye en un factor vital dentro del conjunto de operaciones que realizan quienes se dedican a dicha actividad, por lo que es de suma importancia establecer una técnica contable para la planificación de las actividades de una Agencia de Viajes.

Es así como, en el desarrollo de la presente tesis, se hace indispensable iniciarlo con conocimientos generales sobre Agencias de Viajes, para lo cual daremos una breve explicación de la evolución que ha tenido el turismo a través de la historia, como un fenómeno de carácter meramente socioeconómico, surgido de la necesidad que el hombre tiene de viajar, lo que a su vez, desarrolló en forma paralela el negocio de ventas de servicios de viajes para la satisfacción de las necesidades del viajero y del turista y con ello, enmarcar el inexorable surgimiento de la Agencia de Viajes.

El segundo capítulo, nos permitirá familiarizarnos con los principales aspectos y características que son atribuibles a una organización de ese tipo, y nos facultará para conceptualizar las funciones de producción y comercialización, de tal forma que podremos ubicar a la Agencia de Viajes en el ámbito financiero.

Un tercer capítulo, ya directamente encaminado a la esencia de nuestro trabajo, en el cual mencionaremos los trámites que se deberán llevar a cabo, así como los requisitos que se tendrán que cumplir ante todos y cada uno de los organismos reguladores de la Agencia de Viajes para su constitución y su adecuado funcionamiento, desde el momento de su nacimiento, ya sea como Persona Física, o bien, como Persona Moral.

Indudablemente, es de capital importancia que toda organización que pretenda lograr un desarrollo, deberá llevar un estricto control y conciencia de las obligaciones que trae consigo formar parte de un Sistema Legal en nuestro país, como sociedad mercantil, es decir, una vez alcanzada la personalidad jurídica, el aspecto legal nos va a permitir ubicar jurídicamente a la Agencia de Viajes dentro de dicho sistema, citando los momentos más importantes contemplados en nuestra legislación.

Es conveniente mencionar que todas las Agencias de Viajes, incluso aquellas consideradas pequeñas y medianas, pueden y deben desarrollar una mecánica contable funcional dentro del estricto régimen fiscal, adoptando principios técnicos a la realidad operativa de la empresa, es por eso que el régimen fiscal ocupa un importante capítulo en el que desarrollaremos los puntos más sobresalientes de las disposiciones fiscales que aplican con mayor relevancia a la Agencia de Viajes.

Los dos últimos capítulos tienen como propósito realizar un estudio, valiéndose de manuales y procedimientos implantados con anterioridad, para proponer una estructura organizacional, realizar comentarios a las principales áreas de responsabilidad y a los estados financieros y, aterrizar sobre lo más importante que a nosotros compete como contadores públicos, lo cual es la contabilidad llevada e implementada en una empresa de éstas características.

Prácticamente, el éxito de la operación financiera de una Agencia de Viajes radica en una cuidadosa administración del presupuesto y en una óptima utilización del capital circulante, por lo que es indispensable contar con una operación contable adecuada a este tipo de empresa, cuestión que muchos contadores desconocen.

Por lo tanto el trabajo desarrollado en esta tesis, pretende finicar con un conjunto de proposiciones que ofrezca al lector familiarizarse con la contabilidad en una Agencia de Viajes, tomando en cuenta los aspectos operacionales de ésta, cuyo contenido obligó a que el presente trabajo fuera más que nada explicativo, subsidiariamente informativo y finalmente ilustrativo.

CAPITULO 1 MARCO HISTÓRICO

1.1. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL TURISMO

El desplazamiento del hombre de un lugar a otro, ha tenido durante la historia de la humanidad un carácter meramente socioeconómico. Sus necesidades de producción y riqueza, han determinado la búsqueda de otros lugares para *satisfacerlas, de ésta manera podemos afirmar que nació el turismo.*

Desde los fenicios figurando como los mercaderes más destacados de la época, así como los egipcios y los griegos (siglo II al IV), hasta el imperio romano con sus territorios tan extensos, se vieron en la necesidad de viajar constantemente, construyendo caminos, estableciendo lugares de hospedaje, etc., para cumplir con sus cometidos en la administración pública. Ya en esta época, existían empresas privadas que ofrecían recorridos establecidos con servicios tales como guías, escritos ilustrativos sobre el recorrido, papiros en los que se mostraba la cocina romana y estaciones termales o hidrológicas. De igual forma, se obsequiaban cortesías que expedían las autoridades romanas llamadas "tessera hospitalis", que era una plaquita de marfil o de bronce que daba derecho al turista de tener atenciones especiales.

La ciudad de Roma durante el imperio romano, era quien fijaba los precios de alojamientos y de comidas, como en la actualidad lo hace la Secretaría de Turismo (SECTUR).

En la Edad Media, el turismo se manifiesta en forma de masas llamadas peregrinaciones, siéndo éstas de tipo religioso y teniendo como destino las regiones de Jerusalén, España y Roma. Con ello, no podían faltar también los magníficos negociantes que constituyeron un sistema de transporte sumamente eficiente, respaldado por las órdenes religioso-militares que protegían, albergaban y curaban a los caminantes.

A principios del siglo XIX, nace el Turismo Moderno, donde se comienzan a construir nuevos caminos, a utilizar barcos de vapor, locomotoras y en donde la gente se va interesando por viajar.

Es aquí, donde se da la iniciación de lo que es el desarrollo del comercio turístico. En el siglo XX, después de la Segunda Guerra Mundial y de la resaca subsiguiente que duró hasta 1950, el intercambio comercial creó el primer gran movimiento de viajeros y la vida económica que hasta hoy en día, es el motivo principal para que el hombre viaje.

Al mismo tiempo que apareció el Turismo y el agente que atiende las necesidades del turista, se desarrolló en forma paralela el negocio de venta de servicios de viajes en general, lo que antes no tenía una forma clara como actividad económica; actualmente, a quien realiza esta actividad se le llama Agencia de Viajes, que son organizaciones que atienden tanto a los turistas como a los viajeros.

Entre 1950 y 1973 hubo un progreso sorprendente en la cantidad de cruces de frontera, espoleado aunque parezca paradójico, por la Segunda Guerra Mundial, por que si algo trajo consigo este siniestro episodio, fue el vigoroso impulso tecnológico e industrial, ya que rápidamente los avances científicos logrados para fines bélicos empezaron a ser usados con fines civiles y comerciales. Así, renacieron nuevos bríos en la aviación y el transporte terrestre, pilares del sector turístico y artífices de la bonanza de esta actividad.

Las actividades aéreo-comerciales, dan sus primeros pasos en vísperas de la Primera Guerra Mundial, pero fue después de la Segunda Guerra Mundial cuando comenzó a ser la gran industria que es hoy. Los jets, que a nivel caso-experimental habían sido utilizados a finales de la Segunda Guerra Mundial, se pusieron al servicio de la aviación civil a mediados de los años cincuentas, acortando el tiempo requerido para desplazarse de un punto a otro, además, la capacidad de las aerolíneas se expandió al tiempo que ante la imagen cada vez más segura y confiable del avión

como medio de transporte, la gente perdía rápidamente el miedo a volar y se decidía a aprovechar las cada vez más baratas tarifas aéreas.

A principios de los años setentas, el sector aéreo-comercial había entrado a la era del Jumbo con el primer servicio comercial del B-747 y, aparecidas a mediados de los años cincuentas las grandes cadenas hoteleras como Hyatt, Sheraton y Holiday Inn, disfrutaban de un esplendoroso apogeo en esta etapa. Fue también en la década de los setentas, exactamente en 1976, cuando se efectuó el primer vuelo comercial del Concorde Supersónico Franco-Británico, capaz de conectar a Europa y América en menos de tres horas. Es aquí, donde se produjo el "boom" de la informática aplicada al área turística, las computadoras hicieron que la industria de viajes entrara en la era de la automatización, antes de 1980 ya habían surgido Sabre, Apollo, Galileo y otros sistemas que vinieron a revolucionar los métodos de reservación mediante computadora.

En la década de los ochentas, se vio crecer el volumen de viajeros internacionales hasta un nivel simple y llanamente inconcebible poco tiempo atrás, esto obedece a múltiples factores, pero sin duda uno de los principales, es la propia inercia del sistema; actualmente todo es más grande, vemos centros comerciales más amplios que los de hace veinte años, transportadoras convertidas en auténticos monstruos con más de medio millar de aviones, supermercados abarrotados por más y más productos, ciudades en las que ya no caben más automóviles, corporaciones multinacionales cuyos ingresos sobrepasan el producto interno bruto de muchos países, etc.

Otro factor primordial es el gran crecimiento de la aviación comercial, demostrando con ello, que la industria turística y aérea van de la mano. En 1978, el presidente Carter (E.U.A.) desreguló el sector aéreo comercial estadounidense y así, dio paso a una de las guerras más feroces que ha conocido la historia del capitalismo, y es que, desregulación significa competencia y en el camino fueron cayendo varias transportadoras importantes como Pan Am, Eastern y Braniff y otras.

En gran medida, la crisis aviatoria se generó desde dentro de la industria, debido a que su principal problema fue la guerra tarifaria, recientemente las aerolíneas están aprendiendo a competir entre ellas sin hacerse daño así mismas, firmando acuerdos como el caso de Aeroméxico y Mexicana de Aviación.

Es así, como el sector turístico ha salido avante sin demasiadas complicaciones, a pesar de sus nexos con el sector aéreo y desde luego, con la economía mundial; el número de cruces sigue creciendo al igual que la cantidad de dinero que mueve tales cruces, ocupando un lugar destacado en la economía de muchas naciones, en donde nuestro país no es la excepción.

1.2. CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE TURISMO

Etimológicamente la palabra **TURISMO** proviene de la raíz latina **TORNUS**, que significa dar una vuelta, de donde pasa al idioma francés como **TOUR**, el realizar el **TOUR**, se traduce al idioma inglés en **TOURISM**, transformándose al español en **TURISMO**.

El diccionario de la lengua española nos define el Turismo como "La afición de viajar por el gusto de recorrer un país. Organización de los medios conducentes a facilitar estos viajes", y Turista "Persona que recorre un país por distracción y recreo, desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia y que utilice algunos de los servicios turísticos".

Así pues, decimos que el turismo comprende todos aquellos instrumentos y medios, a través de los cuales se otorgan facilidades para que las personas viajen con fines recreativos, en condiciones adecuadas de economía, seguridad y comodidad.

Podemos clasificar el turismo en Nacional e Internacional, de los cuales daremos a continuación algunas de sus características:

Turismo Nacional y/o Receptivo.- Se especializa en el país de origen, por ejemplo en la República Mexicana, en donde al turista receptivo se le dará alojamiento en el Distrito Federal. El turista nacional es aquél, que básicamente quiere conocer las playas o algunas zonas arqueológicas y que normalmente se desplaza solo o por su cuenta a los lugares más cercanos.

Turismo Internacional.- Es en el que se venden viajes y paquetes al extranjero, teniendo que documentarse en todo lo relativo al lugar donde se piensa hacer el paquete; por ejemplo, forma de llegar según lo que se quiera utilizar: hoteles, traslados, documentación migratoria, entre otros.

El prestador del servicio turístico, es la persona física o moral que habitualmente proporciona, intermedia o contrae con el turista la prestación de los servicios, tales como: hoteles, albergues, guías de turistas, restaurantes, etc.

Los prestadores de servicios turísticos, proporcionan las facilidades y condiciones necesarias para el cumplimiento de programas de turismo social, a través de acuerdos con la SECTUR y los mecanismos de coordinación con los Gobiernos de las Entidades Federativas, con la participación de los Municipios respectivos, los cuales promoverán la suscripción de acuerdos para determinar precios y condiciones adecuados, así como paquetes que hagan posible el cumplimiento de dichos programas de Desarrollo Turístico, en beneficio de los grupos obreros, campesinos, infantiles, juveniles, burocráticos, magisteriales, de estudiantes, de trabajadores no asalariados y otros similares.

1.3. ANTECEDENTES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Es en el siglo antepasado cuando se tuvo la inquietud de una forma diferente de viajar, desde un viaje que representaba el deseo de desplazamiento por interés y recreo, hasta el viaje que se consideraba obligatorio por la intensa actividad comercial y capitalista del mundo entero, lo que ocasionó un extraordinario desarrollo de los medios de transporte, auxiliares importantes de los medios organizativos del viaje propiamente dicho, lo que ahora llamamos y conocemos como una Agencia de Viajes.

Éstas, tuvieron su origen como actividad comercial con Thomas Cook y Henry Wells, quienes se iniciaron en este campo en el año de 1841, en Inglaterra y Estados Unidos de América, respectivamente.

Thomas Cook es ampliamente reconocido como el padre de la industria turística organizada, ya que desde inicio, su principal preocupación fue siempre la de elaborar "tours" de acuerdo con el interés y la conveniencia de sus clientes, lo cual fue y sigue siendo uno de los aspectos importantes que más contribuye en el éxito de una Agencia de Viajes. Así como éste, son innumerables las aportaciones que Cook realizó a favor del desarrollo del turismo, de los cuales mencionaremos a continuación los más destacados.

La primera Agencia de Viajes constituida en el año de 1841 fue fundada por Cook, a la que llamó "Thomas Cook and Son's", inaugurándola con un viaje entre Leicester y Longborough en Inglaterra.

En 1845, inicia sus actividades con las características de lo que hoy conocemos como un "tour operador", organizando un viaje de la ciudad de Leicester a Liverpool, preparando para orientación de los participantes un manual de viajes (handbook of the trip) en el cual estableció el primer itinerario descriptivo de un viaje preparado en forma profesional.

En 1846, organiza un tour con guías de turismo, con un total de 350 personas en un viaje a través de Escocia, siendo el primer Tour conocido con estas características.

La segunda Agencia de Viajes la inauguró el estadounidense Henry Wells, en el año de 1850 llamada "American Express Company (AMEXCO)".

En la actualidad, existe toda una red de sucursales de estos dos pilares del negocio turístico, en las ciudades más importantes de los cinco continentes.

En 1862 se incluye en sus operaciones lo que ahora conocemos como el Individual Inclusive Tour o viaje todo comprendido (IIT), el cual fue creado por Thomas Bennet, Secretario del Cónsul General Británico en Oslo, en el año de 1850.

En 1867 se crea el cupón de hotel que actualmente conocemos como voucher.

En 1871, se realizó la primer vuelta al mundo en viaje turístico, con un grupo de nueve personas y con una duración de 222 días.

En 1874, se emitió la Circular Note, antecesora de lo que hoy llamamos Traveler's Check, aceptada desde entonces por bancos, hoteles, restaurantes y casas comerciales en distintas partes del mundo, originando años más tarde, concretamente en 1882, el Money Order de la American Express, adoptado tanto por los bancos como por las Agencias de Viajes. El Traveler's Check de American Express como tal, es decir, el que se emplea en la actualidad, tuvo su origen en la Banca Británica en el año de 1891.

Thomas Cook murió en el año de 1892, dejando una Corporación de 85 Agencias de Viajes alrededor del mundo, empleando un gran número de personas.

Sin embargo, Cook no fue el único que desarrolló la industria turística, por otro lado ya en 1884, Henry Wells fue considerado el principal competidor de Cook en este ramo, tomando en cuenta que el negocio de la organización de viajes resultaba muy lucrativo, lo que originaba tal competencia y por tanto innovaciones importantes sobre paquetes ofrecidos a los turistas.

Para 1878, fundada la primer Agencia de Viajes italiana en la ciudad de Milán, se calculaba ya una cantidad de 250 agencias en funcionamiento.

Debido al gran número de Agencias de Viajes existentes y a manera de proteger sus intereses, se creó en 1919 a instancias de A. Junot, la Federación internacional de Agencias de Viajes (FIÁV), la cual dio lugar en 1966 a la Fundación de la Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes que une a la mayoría de las Asociaciones Nacionales de Agencias de Viajes, conocida actualmente como FUAÁV.

En el año de 1925, las Agencias de Viajes contribuían en gran medida en la actividad turística en el continente europeo y, es en 1928 cuando surge en Estados Unidos de América la actividad mayorista que consistía en la venta de tours especialmente preparados para Agencias de Viajes detallistas, innovación que impulsó el desarrollo de los viajes vacacionales, dando lugar a su vez, al turismo masivo.

Es así como, con el surgimiento de múltiples Agencias de Viajes que operan en el sector turístico, se introducen las técnicas de marketing, que implica un conjunto de operaciones que contribuyen al desarrollo de las ventas de un producto o de un servicio y que comprende todos los aspectos relacionados con la comercialización del producto o servicio. Su instrumento principal son los estudios de mercado, es decir, estudian el comportamiento y aspiraciones de los consumidores e incluye aspectos como marca, presentación del producto o servicio, precio (incidiendo más sobre el precio del mercado que sobre del producto o servicio), distribución y publicidad y,

todo esto en su conjunto, adquiere singular importancia en la planificación de las actividades de la Agencia de Viajes.

Bajo el nuevo concepto de producto turístico y con éste, la "estandarización" de la oferta, se produce en el turismo mundial el más alto desarrollo de la industria de los viajes y llegando a su máximo esplendor, a fines de la década de los sesentas y principios de los setentas.

Durante las décadas de los ochentas y noventas, el número de cruces fronterizos se incrementaron a más de quinientos millones de llegadas internacionales por año y la Organización Mundial de Turismo (OMT), prevé que para el 2005 esa cifra se incrementará a por lo menos mil millones.

Todo este gran desarrollo que ha tenido el turismo, se debe en gran medida al desempeño profesional de las Agencias de Viajes, ya que son los lugares más apropiados para la distribución de catálogos de destinos, instrumento fundamental en la venta de un producto o servicio, lo cual no ha podido ser sustituido por un ordenador computarizado. Por otra parte, los agentes son los más indicados para transmitir información que despierte el entusiasmo de sus interlocutores, para brindar consejos experimentados y juicios razonablemente imparciales, que permitan al viajero optar por uno u otro destino, por una combinación de paquetes o por algún servicio opcional, además de brindar calidez, predisposición hacia el diálogo y entendimiento entre seres que responden a estímulos emocionales. En este sentido, ninguna máquina podrá reemplazar al ser humano, cuando se trate de ofrecer o negociar un servicio con un cliente, donde la cordialidad, la atención y la reciproca espontaneidad de información, imperan para satisfacer las necesidades del viajero que exige un servicio rápido y eficiente, como los ejecutivos de negocios permanentemente urgidos por el tiempo.

No obstante, los sistemas modernos constituyen una herramienta indispensable para el agente, agiliza la labor de la agencia, proporciona los medios

para mejorar servicios y reduce costos. Así pues, la Agencia de Viajes puede organizar itinerarios, planificar vacaciones familiares, rentar vehículos, conseguir alojamiento y brindar otros servicios de viaje complementarios, por medio de la información que llega vía sistema computarizado personal-internet, rom shopping, network, entre otros, que se traduce en un cúmulo de datos para viajar, que el turista sería incapaz de absorber para decidir el rumbo y características de su viaje.

Detrás de esta realidad se encontrará siempre el factor humano, dirigentes, operarios y líderes de organizaciones que luchan por adaptarse a las nuevas condiciones y exigencias del medio, desde empresarios que confían en personas profesionales para llevar con éxito su empresa, hasta personas profesionales, capacitadas y actualizadas para crear una organización basada en principios y políticas que los lleven al máximo rendimiento de la empresa en su conjunto, beneficiando así, tanto a los integrantes de ésta, como al país en su economía, sobre todo países en vías de desarrollo, ya que como se mencionó en párrafos anteriores, representa una cantidad de ingreso importante para cada país que logra desarrollar esta industria de los viajes.

CAPITULO 2

GENERALIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

2.1. CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES

CONCEPTO

Una vez familiarizados con la actividad turística, los antecedentes de las Agencias de Viajes y el papel que éstas juegan en el desarrollo del turismo, podemos entonces conceptualizar las funciones de producción y comercialización que desempeñan en el campo de los negocios.

Una Agencia de Viajes, es una empresa que se dedica a la realización de arreglos para viajes y a la venta de servicios sueltos u organizados en forma de paquetes, sirviendo de intermediario entre el turista-usuario (que generalmente carece de información del lugar que va a visitar) y de los organismos encargados de ofrecerle bienes y servicios, tales como hoteles, restaurantes, transportes, guías, etc., constituyendo un medio eficaz de promoción de los atractivos y servicios que ofrece un país o lugar para fines turísticos, comerciales o de cualquier otra índole.

DEFINICIÓN

Según nuestro criterio, la Agencia de Viajes puede definirse como una empresa turística que actúa como agente intermediario activo entre sujetos que buscan un desplazamiento turístico y prestadores de servicios turísticos específicos.

Las funciones y actividades de una Agencia de Viajes, pueden generalizarse en tres diferentes formas:

- I. En calidad de mandatario.- Lleva a cabo, a petición de otros colegas o de clientes individuales o en grupo, todas las gestiones necesarias para la preparación y realización de viajes o estancias proyectadas para ellos.
- II. En calidad de intermediario.- Procura la clientela y la venta, en su carácter de agente autorizado, de los servicios brindados por las empresas de transportes hoteles, rentadoras de automóviles, cruceros y otros, a los precios y condiciones por ellas establecidos.
- III. En calidad de organizador de viajes.- Concibe, prepara, organiza y opera excursiones, circuitos o cruceros de todas clases, incluyendo o no, estancias en los puntos de destinos y/o las visitas y excursiones locales, dichos servicios los ofrece a los interesados a un precio pactado.

2.2. ASPECTOS GENERALES Y CARACTERÍSTICAS

En términos mercantiles, referimos a la Agencia de Viajes, como una entidad que está subordinada a las líneas aéreas, por medio de la International Air Transport Association o Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), y que tiene la capacidad de establecer su ámbito de acción, así como sus propias características, las cuales pueden variar y estar definidas con relación a su dimensión o su especialización.

PRINCIPALES RUBROS

Ingresos.

Los ingresos de una Agencia de Viajes, están integrados básicamente por las comisiones percibidas por la venta de servicios prestados por transportistas, hoteleros, rentadores de automóviles, etc., por el margen de ganancia fijado por la

agencia sobre los programas por ella organizados (paquetes, circuitos, excursiones), y por las comisiones percibidas provenientes de la venta de servicios misceláneos, tales como seguros de viaje en todas sus modalidades, o bien, de algún otro tipo de servicio realizado por encargo de sus clientes.

Costos Operacionales.

Generalmente, los costos operacionales de una Agencia de Viajes, absorben entre el 60 y 80 por ciento del total de sus ingresos generados, a su vez, los costos relativos al personal empleado en una Agencia de Viajes, como: salarios, comisiones, prestaciones sociales, etc., son elevados, ya que oscilan entre un 40 a un 60 por ciento del costo total de operación, debido principalmente, a que todo el trabajo de una Agencia de Viajes se resume en la prestación de un servicio personal.

En efecto, la agencia debe suministrar información, tarifas e itinerarios al público, que no siempre se traduce en una venta y sí en un gasto, pero aún efectuada una venta, puede darse el caso de que se produzcan cambios en el itinerario solicitado originalmente por el cliente, lo que propicia modificaciones en las reservaciones iniciales e incluso la necesidad de emitir nuevos boletos de pasajes o vouchers, todo lo cual constituye un servicio adicional no remunerado, que lógicamente, influye en los costos operacionales.

Las fluctuaciones que se producen en el trabajo de una Agencia de Viajes, como consecuencia de la variación estacional de la demanda, la cual varía no sólo en función de los distintos meses del año, sino también, en función de los días del mes, e incluso, de las distintas horas del día, conducen a que durante el desarrollo de las actividades se produzcan momentos de pleno empleo y momentos de total desocupación, lo que sumado a las situaciones mencionadas anteriormente, hace que no todo el tiempo de servicio del personal empleado en una Agencia de Viajes sea productivo.

Servicios.

Los principales servicios que presta una Agencia de Viajes, pueden caracterizarse en tres diferentes tipos:

1. Servicio de información y asistencia.

En el ejercicio de sus actividades, una agencia brinda con carácter permanente, información gratuita al público en general sobre todo lo relacionado con los viajes, así como, algunos servicios adicionales a sus clientes, como es el caso de la gestión de visas o cualquier otro tipo de documentos de viaje. La prestación de este servicio, exige disponer de una completa base de información de consulta y disposición de personal, que se ocupe de la tramitación de documentos.

2. Venta de servicios sueltos.

La labor de una Agencia de Viajes, como ya lo hemos mencionado, es la de intermediario, el cual actúa como "agente autorizado" en la venta de servicios de viaje, que específicamente podemos llamar "servicios sueltos" y que son los siguientes:

- a) Venta de boletos de pasaje en todas sus modalidades (terrestres, aéreos y marítimos).
- b) Reservaciones de hoteles.
- c) Renta de automóviles.
- d) Venta de seguros de viaje, asistencia médica, guías, etc.

3. Venta de servicios organizados.

Todos aquéllos servicios que se venden de manera conjunta, es decir, en forma de paquetes son denominados "Servicios Organizados", los cuales pueden ser

adquiridos por el cliente en un solo acto de compra, a efecto de evitarse el complicado proceso de contratación por separado, dentro de esta denominación se incluyen los paquetes turísticos en todas sus formas, como los tours, circuitos, cruceros y viajes combinados.

Los servicios organizados que vende una Agencia de Viajes, pueden ser de dos tipos:

- a) Los de elaboración propia, es decir, los programas concebidos y preparados por la misma agencia.
- b) Los programas de viajes estandarizados, preparados por los mayoristas o las operadoras.

La ventaja proyectada en el segundo tipo de servicio es que puede ofrecer a sus clientes una gama muy amplia de opciones de viajes por todo el mundo, por ser especialistas en ello.

Finalmente, una característica en la mayoría de las Agencias de Viajes es pertenecer a la IATA, que aún cuando ésta no es genérica, si es de gran importancia e interés aplicarla como agencia aprobada para la transportación internacional de pasajeros por cuenta de las líneas aéreas miembros de la IATA, la cual reúne a todas las líneas aéreas más comerciales a nivel mundial.

Pertenecer a esta Asociación o ser una Agencia de Viajes IATA, es un objetivo primordial en cualquier agencia que pretenda alcanzar un nivel reconocible en el ámbito comercial en que se desarrolle, ya que esto trae consigo la capacidad de poder boletear servicios de transporte aéreo-comercial, ya sea pasajes domésticos (nacionales) o pasajes internacionales, desde las instalaciones mismas de la agencia, desde luego deberá cumplir con una serie de requisitos que analizaremos como parte del capítulo tercero de este trabajo de tesis.

Por otra parte, existe un sinnúmero de Agencias de Viajes que a pesar de haber recibido la correspondiente autorización gubernamental para el desarrollo de sus actividades, por diversas razones carecen de la "Certificación IATA" para la emisión de boletos internacionales. Esta práctica generalizada, se le conoce como agencias No IATA, y consiste en celebrar un acuerdo con una agencia IATA y sacar los billetes a través de esta agencia autorizada. En estos casos, la agencia IATA se queda con un determinado porcentaje de la comisión otorgada por el transportista, por obrar como "intermediario".

2.3. CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

TIPOS

Existen dos tipos de Agencias de Viajes llamadas teóricamente de turismo, las cuales son:

I. Comisionistas.

Consideradas como la forma de organización de la venta de servicios aislados de viaje. Una Agencia de Viajes comisionista, es la que interviene entre el productor de los servicios, los elementos materiales de viajes y el viajero, proporcionándoles dichos elementos y recibiendo una comisión a cambio. El precio de venta es y debe ser siempre el precio que fija el que produce el servicio, como: transportes, hoteles, compañías navieras, etc., y el pago que la Agencia de Viajes hace al productor de tales servicios se hace de acuerdo con el convenio especial que existe entre ellos.

Los elementos materiales de viajes que sirven de base para la actividad de las Agencias de Viajes, se pueden dividir en dos categorías:

- a) Elementos producidos por la industria turística en general, negociaciones que no se tipifican en las Agencias de Viajes, como: transportadores, hoteles, centros vacacionales, entre otros.
- b) Elementos producidos por las mismas Agencias de Viajes Operadoras, las cuales organizan viajes, paquetes, tours y los venden a las Agencias de Viajes Comisionistas-Detallistas a base de comisión.

II. Operadoras.

Cuando el operador o agente de turismo, hace una combinación de los elementos materiales, de acuerdo a las necesidades del cliente, es justamente esta actividad diseñadora la que busca tanto el cliente como el agente de turismo.

CLASIFICACIÓN

Con base en la magnitud de operación, tipo de mercado y carácter administrativo, las Agencias de Viajes se clasifican de la siguiente forma.

I. Atendiendo a su magnitud de operación, en:

- a) Minorista.- Es la empresa pequeña que opera con un mínimo de empleados, dedicada exclusivamente a vender al menudeo.
- b) Mayorista.- Es la empresa que opera con una organización más especializada y cuenta según su volumen de operación, con sucursales para atender a un mayor número de público.

II. Atendiendo a su tipo de mercado, en:

- a) **Agencias de turismo receptivo.-** Son las que organizan y manejan viajes y proporcionan ciertos servicios aislados al turista, que proviene de un lugar distinto al de la ubicación de la agencia.
- b) **Agencias de turismo de exportación.-** Son las que venden tanto servicios aislados, como viajes organizados, generalmente por una agencia del exterior a turistas nacionales que visitan el extranjero.
- c) **Agencias de turismo receptivo y de exportación.-** Son las que manejan simultáneamente viajes para turistas dentro y fuera de un país.

III. Atendiendo a su carácter administrativo, en:

- a) **Agencias.-** Son las empresas matrices.
- b) **Subagencias.-** Son las sucursales en el país o filiales en el extranjero.

A manera de comentario, las Agencias de Viajes tienen la virtud de confeccionarse de acuerdo a sus necesidades, prestando en muchas ocasiones, servicios propios de la operadora mayorista y agencia minorista, e inclusive, los viajes y excursiones que organicen, operen o comercialicen, podrán ser de tipo "paquete" o estructurarse y cotizarse con itinerarios y arreglos especiales a solicitud expresa de los turistas.

Los "paquetes" consisten en itinerarios o recorridos que se ofrecen al público y que comprenden dos o más servicios turísticos para el usuario. Organizar este tipo de viaje, implica ofrecer al cliente un precio total, sin especificar el costo por separado de cada elemento incluido en el mismo, el precio que se da al cliente comprende también una utilidad adicional para la agencia, es decir, que el precio no es solamente por el total de lo que se incluye, si no que se le agrega un porcentaje de utilidad.

CAPITULO 3

CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO

3.1. SOCIEDAD MERCANTIL O PERSONA FÍSICA

El Sistema Legal Mexicano nos permite establecer una Agencia de Viajes como Persona Física, o bien, como Sociedad Mercantil, que generalmente en nuestro país son Sociedades Anónimas, las cuales también pueden crearse como Sociedades de Capital Variable y, constituyen la modalidad central en este trabajo, dicha diligencia se efectúa ante un notario público.

En caso de que en una Sociedad Anónima de Capital Variable surjan modificaciones en su constitución, algo que es frecuente entre las Agencias de Viajes, éstas se harán constar de igual forma ante notario público, observando las disposiciones de la Ley General de Sociedades Mercantiles (LGSM), tratadas en el capítulo VIII.

Dicha sociedad deberá inscribirse en el Registro Público de Comercio (RPC), lo que le atribuye ser una Persona Moral con personalidad jurídica, para contratar y obligarse, independientemente de todos los socios que la constituyan.

Según el artículo 6 de la LGSM, la escritura constitutiva de una sociedad deberá contener:

- I. Los nombres, nacionalidad y domicilio de las personas físicas o morales que constituyan la sociedad.
- II. El objeto de la sociedad.
- III. Su razón social o denominación.
- IV. Su duración.
- V. El importe del capital social.

- VI. La expresión de lo que cada socio aporte en dinero o en otros bienes.
- VII. El domicilio de la sociedad.
- VIII. La manera conforme a la cual haya de administrarse la sociedad y las facultades de los administradores.
- IX. El nombramiento de los administradores y la designación de los que han de llevar la firma social.
- X. La manera de hacer la distribución de las utilidades y pérdidas entre los miembros de la sociedad.
- XI. El importe del fondo de reserva.
- XII. Los casos en los que la sociedad haya de disolverse anticipadamente.
- XIII. Las bases para practicar la liquidación de la sociedad y el modo de proceder a la elección de los liquidadores, cuando no hayan sido designados anticipadamente.

Para efectos de una mejor apreciación y aunado a los requisitos anteriores, presentamos los momentos que a nuestra consideración creemos son los más importantes, extraídos directamente del Acta Constitutiva de una Agencia de Viajes constituida en 1987 y que en conjunto con las reglas que pudiesen en un momento dado establecerse en la escritura sobre organización y funcionamiento de cualquier sociedad, constituirán los estatutos de la misma. (Anexo 1).

3.2. ORGANISMOS REGULADORES DE UNA AGENCIA DE VIAJES

Continuando el orden apropiado para la constitución y funcionamiento de una Agencia de Viajes, desde su formación hasta los permisos que deben solicitar y obtener, no sólo para iniciar actividades sino los que le son necesarios en el ejercicio de sus funciones, analizaremos la reglamentación a la que deben sujetarse, en relación a los diferentes organismos reguladores, ya sean éstos gubernamentales o socioeconómicos.

Considerando el Reglamento de la Agencias de Viajes (RAV) en vigor, los requisitos para autorizar el funcionamiento de las mismas, son los siguientes:

3.2.1 REQUISITOS DE LA SECRETARIA DE TURISMO

Sin lugar a dudas, de los principales requisitos son los solicitados por la Secretaría de Turismo (SECTUR), ya que son precisamente éstos, los que le van a dar el reconocimiento en el ámbito turístico a una Agencia de Viajes, como son:

1. El formato RNT-4 o formato de inscripción al Registro Nacional de Turismo (RNT), (Anexo 2), proporcionado por la SECTUR, el cual consta de cuatro páginas, ostentando en la portada el título de "Prestación de Servicio de Agencia de Viajes" y que se encuentra estructurado en las cuatro secciones siguientes, para su llenado solicitan:
 - a) Tipo de trámite.- Ya sea inscripción, cambio de nombre comercial, cambio de razón social, domicilio, entre otros.
 - b) Datos del establecimiento.- Nombre comercial del establecimiento, razón social, domicilio, teléfonos, entre otros.
 - c) Datos de la empresa.- En caso de ser persona moral: número de Registro Federal de Causantes (RFC), Acta Constitutiva, fecha de expedición del acta, nombre del notario, número de acta, lugar de expedición y, con relación a la empresa: número de personal y sus diferentes categorías, si es miembro de la Asociación Metropolitana de Agencias de Viajes (AMAV) y de la IATA, superficie en metros cuadrados del local que ocupa, también si cuenta con póliza de seguro de responsabilidad civil.

- d) Datos de operación.- Tipo de establecimiento, actividad principal y el enfoque hacia el turismo.
2. Pago de derechos por inscripción al RNT, dicho pago se hará a través del formato de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP-5) en cualquier Banco.
 3. Copia del contrato de arrendamiento o comodato y en el caso de ser propietarios o poseedores legales del inmueble, copia de las escrituras.
 4. Copia de la credencial de elector del representante legal o propietario de la Agencia de Viajes.

Cubiertos estos requisitos, la SECTUR inscribirá a la persona física o moral de que se trate, en el RNT y expedirá dentro de un plazo que no excederá de treinta días hábiles a partir de presentada la solicitud, la Cédula Turística correspondiente.

Todas aquellas autorizaciones o permisos que el Departamento de Turismo expida en favor del establecimiento de una Agencia de Viajes, no podrán ser traspasadas, cedidas, vendidas, arrendadas o aportadas en sociedad, sin antes tener la aprobación del Departamento de Turismo, el cual tendrá el derecho de oponerse fundadamente en un plazo de diez días hábiles, contados a partir de aquel en que se le notifique dichas intenciones.

3.2.2. REQUISITOS DE LA INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION

La Internacional Air Transport Association (IATA), o bien, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, opera de la siguiente manera:

En casi todos los países en que operan transportistas miembros de la IATA, existe una Junta de Investigación de Agencias, integrada por los representantes de todas las aerolíneas, la cual se encarga de "certificar la idoneidad" de las agencias, así como de controlar su desempeño.

Las Agencias de Viajes establecidas que deseen ser reconocidas por la IATA, deben presentar su solicitud a la citada Junta de Investigación. Esta Junta efectúa una minuciosa investigación sobre la situación financiera del solicitante, las características de su organización, así como las calificaciones y experiencia del personal con que ésta cuenta para el desarrollo de sus actividades. Posteriormente, la Junta prepara un informe completo que contiene todos los antecedentes del solicitante y lo presenta a la consideración de la Conferencia de Tráfico, correspondiente al área a la cual pertenece la agencia, y si el solicitante satisface los requisitos establecidos por la Asociación y está recomendado por la Junta de Investigación, esta Conferencia es la que le otorga el "Certificado de Funcionamiento" como una agencia IATA. A partir de que la agencia es notificada de su aceptación, puede empezar a emitir boletos de cualquier transportista IATA, y consecuentemente, el derecho de percibir la comisión por su labor de venta.

Los requisitos de aprobación para Agencia de Viajes IATA, son los siguientes:

1. Contestar a máquina un cuestionario proporcionado por la IATA, el cual deberá ser presentado, notariado en original, adjuntando una hoja en blanco con el membrete de la agencia (Anexo 3).
2. Un cheque certificado o giro bancario a favor de la IATA, por la cantidad impuesta por ésta.
3. Cuatro (4) fotografías del local de la agencia de diferentes ángulos, de 8x10 pulgadas (dos del interior y dos del exterior).

4. Una (1) fotografía que muestre la caja fuerte (empotrada y anclada al piso), tamaño postal.
5. Tres cartas de referencia mínimo, una del Banco con el que trabaja la Agencia.
6. Los requisitos financieros:
 - a) Presentar estados financieros, los cuales deberán estar dictaminados por Contador Público independiente a la agencia (anexando copia de la cédula profesional y copia de la inscripción ante el Colegio de Contadores Públicos o al Instituto Mexicano de Contadores Públicos).
 - b) Antigüedad de saldos no mayor a tres meses de la fecha de presentación.
 - c) Los estados financieros a presentar deberán ser cuando menos los siguientes:
 - c.1) Balance o Estado de Situación Financiera que incluya los siguientes anexos:

Activo.

 - Bancos.- Análisis de cuentas bancarias con sus respectivas conciliaciones y copias de los estados de cuenta del Banco.
 - Clientes y/o Cuentas por Cobrar.- Relación analítica con subcuentas, especificando antigüedad de saldos y nombre de los clientes.
 - Deudores.- Relación analítica con subcuentas, especificando antigüedad de saldos y nombre de los deudores.
 - Activos Fijos.- Relación analítica de los renglones que componen este rubro.

Pasivo.

- Proveedores.- Relación analítica con subcuentas, especificando antigüedad de saldos y nombre de los proveedores.
- Acreedores Diversos y/o Cuentas por Pagar.- Relación analítica de los renglones que componen este rubro.
- Impuestos y Cuotas por Pagar.- Relación analítica de los renglones que componen este rubro.

c.2) Estado de Resultados que incluya los siguientes anexos:

Ingresos.

- Relación analítica detallando el tipo de ingresos (Líneas Aéreas, Hoteles, Servicios Terrestres, etc.).

Gastos.

- Relación analítica detallando el tipo de gastos (sueldos, renta, teléfonos, etc.).

c.3) Balanza de Comprobación:

- Que refleje saldos iniciales, movimientos del mes (cargos y abonos), saldos finales, por cuentas de mayor y subcuentas.

c.4) Estado de Cambios en la Situación Financiera:

- Con base al flujo de efectivo (Estado de origen y aplicación de recursos).

c.5) Otros anexos:

- Declaraciones de Impuestos.- Anexar copias de declaración múltiple del mes correspondiente a los estados financieros, así como de la última declaración anual de ISR presentada; incluir además, conciliación de los resultados contables con resultados fiscales.
 - Reportes de Ventas.- Copias de los reportes de ventas de las Líneas Aéreas correspondientes a la segunda quincena del mes de los estados financieros.
7. Muestra del material promocional que indique que el solicitante esta promoviendo activamente la venta de transporte aéreo.
 8. Copia de la Cédula de Empadronamiento y RFC.
 9. El mínimo de capital fijo requerido para su agencia, será de \$ 50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) y que esté íntegramente suscrito.
 10. Testimonio del Acta Constitutiva de la sociedad, reflejando el mínimo de capital requerido en la parte fija -No Variable- (original o copia certificada).
 11. La agencia deberá contar por lo menos con dos empleados de tiempo completo, que tengan experiencia mínima de dos años trabajando para una línea aérea o, una Agencia de Viajes IATA en los últimos cuatro años, debiendo haberse dedicado cuando menos un año en la emisión de boletos internacionales.

Uno de los instrumentos de apoyo para la regulación de las Agencias de Viajes de la IATA es el Bank Settlement Plan (BSP), Plan de Liquidación mediante el Banco el cual consiste en un sistema de liquidación bancaria destinado a estandarizar el procedimiento de transacciones entre las Agencias de Viajes y las líneas aéreas.

Las funciones de las oficinas BSP de cada nación, son las de coordinar el sistema de liquidación bancaria, brindar constante entrenamiento a las Agencias de Viajes, realizar auditorías de documentos de tráfico estándar, asegurar el cumplimiento de las regulaciones IATA y automatizar el sistemas de emisión de boletos. Con el objeto de lograr el óptimo funcionamiento del sistema, se estructuran centros de ingreso de datos (Departamentos BSP) en las principales ciudades de cada país, los que se encargan de la recepción de los reportes de ventas internacionales en ingresos de datos, de la recepción de los pagos y de la distribución de los documentos de tráfico. La información ingresada por los diferentes Departamentos es transmitida a un centro de procesamiento y una vez procesada, se emiten los análisis de los agentes y sus respectivas facturas; finalmente, esta documentación es entregada a las Agencias de Viajes. Los periodos de presentación de reportes y liquidación de los mismos varían de país a país.

3.2.3 AVISOS ANTE OTROS ORGANISMOS Y OTRAS DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES

- a) Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).- Mediante la presentación de Aviso de Alta, en el formato R-1, correctamente llenado.
- b) Delegación Política del Distrito Federal.
- c) Tesorería del Departamento del Distrito Federal.
- d) Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
- e) Secretaría de Salud (SS).
- f) Sistema de Información Empresarial (SIEM).- Se envía por correo un formato, en donde se requisitan datos, como: razón social, giro, enfoque comercial, etc.,

acompañado del recibo de pago de la cuota, el cual se presentará y entregará ante el Banco, este aviso tiene carácter de obligatorio.

g) Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, A.C. (CANACO).

CAPITULO 4

ASPECTO LEGAL

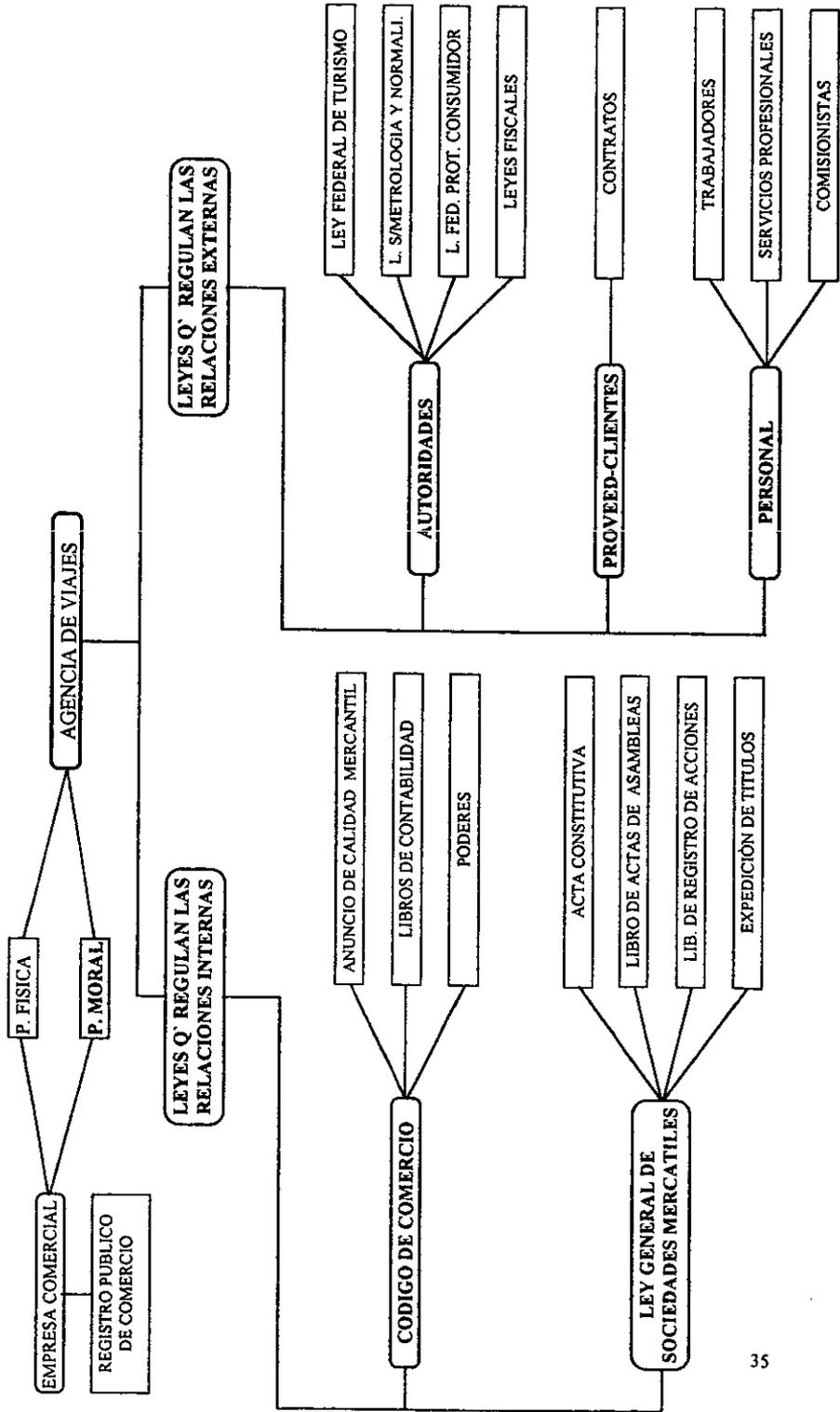
La Agencia de Viajes, como toda empresa comercial al ser intermediaria, o bien, como Sociedad Mercantil en nuestro país, deberá regularse por una serie de Leyes al igual que todas en el ámbito empresarial, si en realidad desea alcanzar sus objetivos primordiales, como pueden ser, entre otros, el lucro, el desarrollo, el éxito institucional y el bienestar para sus trabajadores. Es decir, deberá estar consciente de la importancia de llevar un "Estricto Control" de todas las obligaciones que trae consigo pertenecer a un Sistema Legal.

Es precisamente el objetivo de este capítulo, el de exponer dichas obligaciones, así como las posibles consecuencias que acarrearía el no cumplir convenientemente con las mismas. Para tal efecto, hemos diseñado una gráfica la cual se encuentra en la siguiente página, cuya finalidad es la de situar a la Agencia de Viajes en el ámbito legal, a la vez de dar un panorama de las relaciones internas y externas donde, como resultado de nuestra investigación, son las más desatendidas por los prestadores de este tipo de servicio.

COMENTARIOS AL CÓDIGO DE COMERCIO

Como empresa comercial, la Agencia de Viajes deberá inscribirse en el Registro Público de Comercio, informándole posteriormente de todos los cambios o modificaciones internas en cuanto a su constitución o características propias de la empresa, como son: domicilio, sucursales, relaciones o corresponsales mercantiles, etc., cuando las haya. Una vez asentada su personalidad jurídica en el RPC dará aviso de apertura de establecimiento, ya que sin el anuncio de calidad mercantil no tiene efectos jurídicos.

ASPECTO LEGAL DE LA AGENCIA DE VIAJES



Un adecuado sistema contable, así como los registros contables, son de gran importancia, por eso se conservarán por lo menos 10 años*.

La Agencia de Viajes actúa a través de representantes con poderes, como parte condicional para la validación de ser administradores, gerentes, comisarios, etc., los cuales están estipulados en su escritura pública, según la LGSM, también deberán estar inscritos en el Registro Público de Poderes (RPP).

COMENTARIOS A LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES MERCANTILES

Como ya hemos mencionado en el capítulo anterior, la Agencia de Viajes como sociedad mercantil, está regida por la LGSM, en virtud de ésto, las modificaciones se harán constar ante notario público. Para integrar el Libro de Actas de una Agencia de Viajes, se celebrará por lo menos una vez al año, una Asamblea Ordinaria o Extraordinaria, haciéndola constar en el acta respectiva, que a pesar de que no se crea necesario, podría servir para ratificar los nombramientos, o bien, para aceptar los estados financieros, cabe recordar que para que ésta se considere legalmente reunida, deberá estar representada por lo menos con la mitad del capital social. También, debe existir un Libro de Registro de Acciones para constatar la titularidad de la pertenencia de acciones de cada socio**.

De las utilidades netas de la agencia, deberá separarse anualmente el cinco por ciento, como mínimo para formar el fondo de reserva, hasta que importe la quinta parte del capital social.

Los administradores de la Agencia de Viajes, presentarán anualmente a la Asamblea de Accionistas, un informe que incluya por lo menos:

*Artículo 30 del Código Fiscal de la Federación.

**Artículo 125 de la Ley General de Sociedades Mercantiles.

- a) Un informe acerca del desempeño de la agencia, sobre las políticas seguidas por los administradores y, en su caso, sobre los principales proyectos existentes;
- b) Un informe en el que se declaren y expliquen las políticas y criterios contables seguidos para la información financiera, y;
- c) Por último, la información financiera conteniendo los estados financieros que se consideren los más idóneos para dar a conocer la situación financiera de la agencia.

4.1. LEY FEDERAL DE TURISMO

La Ley Federal de Turismo (LFTU), es principalmente quien tiene a su cargo el adecuado funcionamiento de las Agencias de Viajes, por lo que a continuación especificaremos lo más relevante en las siguientes seis divisiones:

1. SERVICIOS

Para efectos de esta Ley, se consideran servicios turísticos los prestados a través de:

- I. Hoteles, moteles, albergues, y demás establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de casas rodantes que prestan sus servicios.
- II. Agencias, subagencias y operadoras de viaje.
- III. Guías de turistas.
- IV. Restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y similares.
- V. Empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

2. OPERACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES

Las Agencias de Viajes podrán operar en México, bajo las siguientes modalidades:

- I. Operadora Mayorista.
- II. Agencia de Viajes Minorista.
- III. Subagencia.

Operadora Mayorista.

Tiene como actividad preponderante la integración de paquetes turísticos, los cuales son promocionados y comercializados por ellas mismas o por conducto de Agencias de Viajes minoristas.

Agencia de Viajes Minorista.

Ofrece y vende al público consumidor paquetes turísticos integrados por la operadora mayorista, es decir, de otros prestadores de servicios turísticos o relacionados con éstos y, a solicitud expresa del cliente, integra dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos en un solo producto final.

Subagencia de Viajes.

Es la persona física o moral que ofrece y vende al público consumidor, exclusivamente servicios turísticos o relacionados con ellos.

3. INICIO DE ACTIVIDADES

Toda Agencia de Viajes, deberá dar aviso de inicio de operaciones a la SECTUR o a las Dependencias u Órganos Estatales o Municipales de Turismo, correspondientes.

Los requisitos para iniciar operaciones son:

- I. Contar con un ejecutivo que tenga conocimientos y experiencia para el desempeño de la actividad, según las modalidades conforme a las que opera la Agencia de Viajes y de acuerdo con los criterios publicados en la Gaceta del Sector Turismo, y;
- II. Contar con un local que tenga los elementos necesarios en mobiliario y material técnico, así como acreditar la propiedad o presentar el contrato que, en su caso se tenga celebrado y que permita el uso de dicho local.

Las Agencias de Viajes, al identificarse en su promoción y comercialización, deberán señalar con precisión la modalidad bajo la cual se encuentran organizadas.

4. CONVENIOS

A efecto de poder llevar a cabo su labor de intermediación con otros prestadores de servicios turísticos, la agencia celebrará convenios en los que se haga constar dicha intermediación y los servicios que en ella se comprenden y en los que se consignen los derechos y obligaciones de cada una de las partes, las bases de su operación y su responsabilidad frente al turista. Dichos convenios constarán por escrito.

A falta de convenio expreso de intermediación, éste se acreditará con la existencia de papeletas de reservación, cupones de servicios, cupones de hoteles, fax, télex o cartas selladas y firmadas por personas autorizadas.

Se considera que ha sido celebrado convenio de intermediación entre prestadores de servicios y las Agencias de Viajes, cuando los primeros se encuentran inscritos en sistemas computarizados de telerreservaciones, que sean utilizados por los segundos.

5. MANIFESTACIONES AL USUARIO DEL SERVICIO

Al promocionar y comercializar paquetes turísticos, se deberá hacer del conocimiento del turista lo siguiente:

- I. Especificación de los servicios en su material publicitario, identificando al prestador.
- II. Precio total del paquete, los servicios que incluye el precio, periodo de su vigencia y condiciones bajo las que puede ser modificado.
- III. En su caso, el número de personas que conformarán un grupo.
- IV. Duración del paquete o excursión.
- V. Condiciones de reservaciones y pago.
- VI. Información necesaria para que el turista cumpla oportunamente con las regulaciones nacionales e internacionales (pasaporte, visa, etc.).
- VII. Consecuencias de la cancelación por causas imputables tanto a la Agencia de Viajes o al prestador de servicios, como al cliente.
- VIII. La delimitación de responsabilidades de la agencia, en caso de incumplimiento del servicio pactado, bajo las especificaciones estipuladas en términos del convenio de intermediación.

Las Agencias de Viajes deberán tener a disposición del público en general, el precio o la tarifa de los servicios y productos que ofrecen o comercializan.

Así también, las agencias que integren paquetes o excursiones turísticos, contratarán, en su caso, a aquellos guías que cuenten con la credencial de reconocimiento expedida por la SECTUR.

6. QUIÉNES SE EQUIPARAN A LAS AGENCIAS DE VIAJES

Las representaciones de hoteles y agentes generales de ventas de otros prestadores de servicios turísticos, se equiparan a las Agencias de Viajes en los términos que hemos venido comentando en este capítulo, es decir, se les dará el mismo tratamiento. De igual forma, toda empresa que intermedie servicios turísticos o integre paquetes turísticos, deberá actuar como Agencia de Viajes y cumplir con la normatividad aplicable a éstas.

Quedan excluidos de lo mencionado en el párrafo anterior, los centros de reservaciones de las empresas hoteleras.

4.2. LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), fue decretada en 1976 por iniciativa del sector obrero y, con base en ella, la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y del Instituto Nacional del Consumidor (INCO); entidades públicas cuyo fin común es defender los derechos del consumidor, así como investigar, informar y orientar a la población sobre la calidad y precios de los productos y servicios.

Con esta referencia, emprenderemos una búsqueda de los derechos y obligaciones que para con dicha Ley tienen las Agencias de Viajes, o por lo menos sí, las más importantes de entre las disposiciones aplicables. Hacemos hincapié, una vez más, en la importancia de interpretar correctamente éstas, ya que es trascendental en el correcto funcionamiento de la agencia.

Antes de que una Agencia de Viajes ofrezca públicamente un servicio turístico, deberá tomar en cuenta que de acuerdo con el artículo 35 de la LFTU y el artículo 57 de la LFPC, los prestadores de servicios turísticos deberán exhibir la tarifa de los principales servicios ofrecidos, con estructura legible en los lugares de acceso al establecimiento y a la vista del público.

De igual forma, como se estipula en el artículo 32 de la LFTU y el artículo 58 de la LFPC, los proveedores de bienes y servicios que ofrezcan al público en general, no podrán establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes del servicio por razones de raza, sexo, credo político o religioso, nacionalidad o condición social, ni seleccionar la clientela, reservar el derecho de admisión, excluir a personas con discapacidad u otras prácticas similares, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del establecimiento de sus clientes o de las personas discapacitadas.

Los derechos y obligaciones que deben saber tanto las Agencias de Viajes como los usuarios, son los siguientes:

- I. El usuario podrá cerciorarse de que la empresa cuente con la cédula y el número de inscripción en el RNT.
- II. Si quiere contratar algún paquete o servicio, la agencia deberá tener a disposición del público en general los precios y las tarifas que debe proporcionarle, como son:
 - Itinerarios impresos.
 - Explicación detallada de todos los servicios que incluyen el viaje.
 - Precio total.
 - Condiciones de pago, anticipos y reembolsos.
- III. Antes de firmar el contrato podrán aclarar todas sus dudas respecto a las condiciones del paquete. La LFPC lo ampara, pues en su artículo 32 establece

“La información o publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberá ser veraz, comprobable y estar exenta de textos, diálogos, imágenes y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por su inexactitud”.

- IV. El artículo 37 de la misma Ley señala que “La falta de veracidad en los informes, instrucciones, datos y condiciones prometidas o sugeridas, además de las sanciones que se apliquen conforme a la Ley, dará lugar al cumplimiento de lo ofrecido o cuando ésto no sea posible, a la reposición de los gastos necesarios”.
- V. Las condiciones de cancelación de viajes y excursiones, así como la vigencia de los paquetes deberán respetarse.
- VI. En caso de rescindir el contrato, la agencia deberá reembolsar la cantidad recibida, descontando solamente los gastos efectuados por concepto de trámites básicos en la forma y los términos que se hayan acordado en el contrato respectivo.
- VII. Si se solicita al usuario un anticipo por viaje o excursión, la agencia deberá entregarle un recibo. Si éste, líquido la totalidad del costo del viaje, podrá exigir su documento de servicio o factura.
- VIII. El artículo 12 del citado ordenamiento estipula al respecto “Sin perjuicio de lo dispuesto por la Legislación Fiscal, el proveedor tiene obligación de entregar al consumidor factura, recibo o comprobante en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada”.
- IX. No es legal que soliciten el pago en dólares, si el precio se fija en esa moneda, debe hacerse la conversión a moneda nacional y al tipo de cambio del día en que se contrate el paquete turístico, de acuerdo con lo establecido por el artículo 8 de la Ley Monetaria.

X. Así mismo, no está permitido:

- Alteración de tarifas.
- Cambio de itinerarios sin previo aviso.
- Deficiencia en el servicio.
- Incumplimiento del contrato.
- Ocultamiento de las tarifas.
- Cobros en moneda extranjera.
- Condicionamiento del servicio.
- Cancelaciones.
- Publicidad engañosa.

XI. La agencia esta obligada a exhibir en un lugar visible y fácilmente identificable, los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas, de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana-02-TUR-1995 de junio de 1995, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

4.3. LEY FEDERAL SOBRE METROLOGIA Y NORMALIZACIÓN

La Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), establece que las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) se constituyen como el instrumento idóneo para la prosecución de los siguientes objetivos:

- a) Adecuar el marco regulador de la actividad económica nacional.
- b) Garantizar que los productos y servicios que se comercialicen en territorio nacional ostenten la información comercial necesaria para que los consumidores y usuarios puedan tomar adecuadamente sus decisiones de compra, y usar y disfrutar plenamente los productos y servicios que adquieran.

Las Normas Oficiales que con mayor énfasis buscan la finalidad de esta Ley, las mencionaremos en orden cronológico y cuya extracción ha sido directamente del DOF. Cabe indicar, que únicamente las Normas aplicables a las Agencias de Viajes se someterán a su análisis y descripción.

NORMAS OFICIALES MEXICANAS.

1. **NOM-005-TUR-1995.-** Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la prestación del servicio.

Martes 13 de junio de 1995

SECTUR

2. **NOM-001-TUR-1995.-** De los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a establecimientos de hospedaje.

Miércoles 28 de junio de 1995

SECTUR

3. **NOM-002-TUR-1995.-** De los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos relativos a Agencias de Viajes.

Miércoles 26 de Julio de 1995

SECTUR

Objetivos de la Norma:

- a) Establecer las características de información que deben cumplir los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de quejas y sugerencias.
- b) Dar a conocer los elementos normativos y operativos a que deben sujetarse las Agencias de Viajes y los usuarios en la utilización del formato.

- c) Establecer un mecanismo alternativo al sistema de información turística estatal, a través de un cuestionario.

Elementos normativos, según las disposiciones generales:

- a) Los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de quejas y sugerencias, deben estar a disposición del usuario en un lugar visible y fácilmente identificable en las instalaciones de la Agencia de Viajes, específicamente en el área de recepción. Dichos formatos deben ser impresos en español y en inglés, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas.
- b) Las quejas y sugerencias deben referirse al servicio que prestan las Agencias de Viajes, y únicamente las pueden presentar los usuarios que utilicen estos servicios. El formato deberá ser enviado por correo a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), para su análisis, tramitación y despacho, sin costo alguno para el usuario.
- c) Los formatos deben ser de un solo diseño para todas las Agencias de Viajes que operan en el territorio nacional, además de llevar un número de folio.
- d) El costo de la impresión de los formatos corre a cargo de la Agencia de Viajes, pudiendo a su elección, insertar en los formatos publicidad conforme a las restricciones que la presente norma determine, eximiendo con ello el costo de los mismos; el costo del porte y del contrato con Servicio Postal Mexicano (SPM) es a cargo de la SECOFI.

Especificaciones del Formato:

- a) Medidas de 21.5 cm de largo X 28.0 cm de ancho.
- b) Con el objeto de que la reproducción de los formatos sea más práctica, se deben elaborar en papel de 36 kg. o similar a una sola tinta.

c) Por razones de operación los formatos deben tener la forma de tríptico, el cual tendrá una parte desprendible que se utilizará como comprobante del usuario. Cuando exista inconformidad en la prestación del servicio recibido, debe contener el mismo número de folio para la presentación de la queja, se utilizará como sobre y contará con una cejilla engomada que se depositará en cualquier buzón de correos, así mismo, las sugerencias se dejarán en el área de recepción de la Agencia de Viajes.

4. NOM-003-TUR-1995.- De los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de quejas y sugerencias de servicios turísticos relativos a establecimientos de alimentos y bebidas.

Viernes 28 de Julio de 1995

SECTUR

5. NOM-004-TUR-1995.- De los formatos foliados y de porte pagado para la presentación de quejas y sugerencias de servicios turísticos a empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.

Jueves 10 de Agosto de 1995

SECTUR

6. NOM-006-TUR 1995.- Requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos y paradores de casas rodantes.

Lunes 21 de Agosto de 1995

SECTUR

7. NOM-007-TUR-1996.- De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje, para la protección y seguridad de los usuarios.

Jueves 08 de Agosto de 1996

SECTUR

8. NOM-008-TUR-1996.- Establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales.

Viernes 24 de Enero de 1997

SECTUR

9. NOM-008-TUR-1996.- Establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.

Lunes 04 de Agosto de 1997

SECTUR

10. Proyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-010-TUR-1998.- De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios.

Objetivo del Proyecto.

Establecer las características y condiciones mínimas que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios.

Campo de Aplicación.

Esta Norma Oficial Mexicana es obligatoria en territorio nacional para las personas físicas y morales que proporcionen, intermedien o contraten con el usuario la prestación de los servicios turísticos referidos al inicio de este capítulo (4.1.).

Elementos normativos, según las disposiciones generales:

a) Contratos que deben celebrarse entre los prestadores de servicios turísticos y los usuarios.

- b) Todas aquéllas prestaciones de las cuales sea acreedor el usuario, deben estar claramente estipuladas en el cláusulado de los contratos y serán desglosadas por incisos o numerales si se trata de diversos servicios.
- c) Los contratos deben ser legibles a simple vista y constar por escrito en idioma español, sin perjuicio de la utilización de otros idiomas.
- d) En los contratos se debe especificar el lugar, fecha, monto y forma de pago que efectúe el usuario, así como de los recargos y/o intereses.

Tratándose de contratos celebrados en la República Mexicana para prestarse el servicio en el extranjero, se pueden establecer los precios en el tipo de moneda que corresponda, informando al usuario que el tipo de cambio se tomará al día en que se realice la operación.

Las obligaciones de pago en moneda extranjera, contraídas dentro de la República Mexicana para ser cumplidas en ésta, se deben solventar entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que rija en el lugar y fecha en que se haga el mismo, tal como lo señala la Ley Monetaria (LM) de los Estados Unidos Mexicanos, o en la moneda extranjera, a elección del usuario en el momento de la contratación.

En caso de ventas a crédito se deben especificar la frecuencia con que se realicen los pagos parciales y la forma o mecánica que se utilice para el cálculo de los intereses que se cobren. En ningún caso los prestadores de servicios turísticos, tienen la facultad de fijar a su arbitrio el monto de los intereses.

El precio debe ser una cantidad cierta determinada, desglosando, en su caso, los conceptos y el monto de cada uno de los servicios solicitados.

Se deben señalar las causas que pueden ocasionar una alteración al precio ya pactado, estableciéndose la modificación al precio original en documento posterior.

Los contratos deben contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre, denominación o razón social del o de los prestadores de servicios turísticos con quien contrata el usuario.
- Nombre del usuario (persona física o moral).
- La descripción precisa de los servicios a que se hace acreedor el usuario, especificando cada uno de ellos si se contrata un paquete.
- Las causales de rescisión del contrato y las consecuencias jurídicas que resulten para ambas partes.
- El nombre y firma de las personas responsables de suscribir el contrato.

Especificaciones operativas para las Agencias de Viajes:

- a) Se debe establecer una cláusula en la que se mencione el plazo en el que el usuario pueda cancelar los servicios contratados con cualquiera de los prestadores de servicios turísticos, sin que sufra menoscabo económico. Así mismo, el procedimiento a seguir en caso de que el cliente transfiera o ceda sus derechos a un tercero, sin perjuicio en el precio pactado inicialmente.
- b) Se deben determinar las causales de rescisión del contrato, el monto del porcentaje que por concepto de pena convencional esté obligado a pagar, o a elección del perjudicado, exigir el cumplimiento del contrato, que en su caso, dio lugar a la rescisión por incumplimiento.

c) Los paquetes que ofrezcan las Agencias de Viajes deben describir el material impreso a disposición de los usuarios y especificar los servicios de que consta, las características y modalidades en la prestación de cada uno de ellos, el tiempo de duración, el tipo de guía que se ofrece, el precio total y el número de personas.

Si los servicios que son ofrecidos en un paquete no son prestados con la oportunidad requerida (traslados, hoteles u otros), el usuario puede contratar un servicio que le solucione la falta y que sea equivalente a lo ofrecido. En caso de que la falta sea imputable a la agencia mayorista y operadora que ofreció el servicio, la misma está obligada a auxiliar al usuario para conseguir otro servicio similar. Si la falta fuera imputable a otro prestador de servicios turísticos, éste es el obligado de subsanar la falta.

d) Las Agencias de Viajes pueden cobrar a los usuarios por concepto de cualquier tipo de viaje o excursión, anticipos sobre los servicios que se ofrezcan extendiendo los recibos correspondientes.

Tratándose de viajes o excursiones con itinerarios y arreglos especiales que cancelen los usuarios, las Agencias de Viajes deben reembolsar a los mismos los pagos que les hayan entregado, con deducción de los gastos efectuados y en la forma y términos que se hayan acordado en cada caso.

e) Para los casos en que las Agencias de Viajes contraten servicios en el extranjero con el objeto de comercializarlos en México, deben ser responsables de la prestación del servicio o de su reembolso en el caso de que aquél no se efectúe.

f) La Agencia de Viajes debe especificar el tipo de guía que prestará el servicio, así como requisitar el documento correspondiente que garantice los servicios contratados.

Cuando sea el caso, se debe especificar e informar el número de visitas destinadas a compras en locales comerciales, así como el tiempo de duración de la visita, y bajo ningún concepto pueden inducir al usuario a comprar en algún comercio determinado.

Vigilancia de la Norma:

- a) La SECOFI, en forma directa o a través de las unidades de verificación aprobadas y acreditadas en términos de la Ley en materia o por conducto y en coordinación con las demás Dependencias, Organismos competentes u Organismos Estatales y Municipales de Turismo, verificará la veracidad de la información proporcionada por el prestador, así como las condiciones de la prestación del servicio, según lo señala esta Norma, independientemente de la competencia que tenga la Procuraduría Federal del Consumidor (PFC).

- b) En caso de incumplimiento de la Norma, los prestadores de servicios turísticos de: Hospedaje, Agencias de Viajes, Empresas de Sistemas de Intercambio y Operadoras de Buceo, se harán acreedoras a las sanciones previstas en la Ley y su Reglamento y las demás disposiciones legales aplicables.

4.4. CONTRATO DE COMISIÓN MERCANTIL

La naturaleza contable y jurídica de una Agencia de Viajes es la de actuar como comisionista, por lo que es de suma importancia que se conozcan las distintas formalidades que debe cumplir, motivo por el cual en el resto de este capítulo, precisaremos las características del Contrato de Comisión Mercantil, comenzando por su definición de acuerdo a lo establecido en el Código de Comercio (CC), en su artículo 273.

Definición.

El Contrato de Comisión Mercantil es un mandato aplicado a actos concretos de comercio en el cual interviene una persona llamada comitente, el cual le confiere a otra persona llamada comisionista quien desempeña la actividad comercial.

Características.

- a) La comisión mercantil, no necesariamente debe darse en escritura pública pero si por escrito y según la naturaleza del negocio, el comisionista no puede delegar los actos a alguna otra persona.
- b) El comisionista puede actuar en nombre propio o en nombre de su comitente, en el primer caso tendrá acción directa con quienes contrate y en el segundo adquiere los derechos y obligaciones de un mandatario.
- c) El comisionista siempre deberá sujetarse a las instrucciones recibidas del comitente y en todo caso debe actuar como si se tratara de su negocio.

4.4.1 INTERMEDIACIÓN DE SERVICIOS

Para lograr este acto comercial de intermediación, debemos primero situarnos en la posición jurídica del comitente, la supuesta comisión perfeccionada por la aceptación del comisionista.

Así pues, las condicionantes de esta posición jurídica son las siguientes:

- a) El comitente debe proveer de los fondos necesarios al comisionista con la debida oportunidad a menos que otra cosa se haya estipulado.
- b) Podrá ratificar o no las gestiones realizadas por el comisionista, en exceso o con violación de las instrucciones conferidas.
- c) Ha de pagar al comisionista por sus servicios, a menos que se hubiere convenido en el carácter gratuito de los mismos, también debe reembolsarle los gastos realizados en unión de los intereses convenidos o, en defecto de convenio, los legales.

La circunstancia de que mediante estipulación o sin ella el comisionista efectúe desembolsos por cuenta del comitente, supone la celebración de un contrato adicional de apertura de crédito, que en la práctica, con frecuencia se opera en cuenta corriente. Esta consideración es la que permite afirmar que pueden las partes convenir libremente una tasa de interés sobre las sumas que se habrán de erogar por el comisionista, pese a que en el Código de Comercio sólo se refiere dicho interés legal.

- d) Es libre de revocar la comisión en cualquier momento, pero tal revocación sólo surte efectos frente a terceros una vez que les sea notificada, mientras ello no ocurra, es responsable de la actuación del comisionista.
- e) Su fallecimiento o inhabilitación no influye en la vigencia de la comisión, pero sus herederos o representantes pueden revocarla en cualquier momento.

Las características de un Contrato de Comisión Mercantil en virtud de la intermediación de un servicio, son las siguientes:

- a) Consensual.- Es decir, que basta con que las partes den su consentimiento para que se tenga por celebrado, sin olvidar la ratificación por escrito antes de que concluya el negocio, cuando dicho contrato se haya otorgado verbalmente.
- b) Típico y Nominativo.- Ya que bajo el nombre con el que se le conoce queda regulado en la Ley Mercantil.
- c) Bilateral.- Por cuanto hace surgir obligaciones y derechos de ambas partes.
- d) Oneroso o Gratuito.- Posibilidad esta última, que requiere pacto expreso.
- e) Conmutativo o Aleatorio.- En razón de que no siempre es posible prever los resultados económicos para los otorgantes.

- f) De tracto sucesivo o instantáneo.- Lo que depende del número y naturaleza de las operaciones para las que se confiera.

Según el Código de Comercio, la comisión no necesita formalidad especial y podrá conferirse por escrito o de palabra, pero cuando haya sido verbal se ha de ratificar por escrito antes de que el negocio concluya. La exigencia de la ratificación por escrito se reduce a un simple consejo ya que no tiene sanción, ni la falta de ratificación podría nulificar el negocio. En la práctica se realizan los negocios encomendados al comisionista sin que medie la ratificación escrita del mandato.

Es nuestra obligación comentar que desde el punto de vista contable-fiscal, la informalidad en los Contratos de Comisión Mercantil de la Agencia de Viajes hacia sus comisionistas, puede causar que el pago de dichas comisiones no sean deducibles.

4.5. ASPECTOS LABORABLES

La última parte de lo que denominamos "relaciones externas", la ocupan precisamente los dirigentes con su personal (ver gráfica al inicio del capítulo), y hacemos énfasis en que son los recursos humanos de quien depende el éxito de una empresa, aún por encima de los recursos materiales y los financieros.

4.5.1. TRABAJADORES

El trabajador que presta sus servicios en forma material o intelectual, da origen a un contrato de trabajo, considerando éste, como el primer requisito que debe cumplir la Agencia de Viajes, respecto a las personas con quien labora.

También deberá cumplir con prestaciones laborales al dar de alta a sus trabajadores ante el IMSS y todo lo que conlleva este rubro, como es el régimen obligatorio que comprende los seguros de:

- a) Riesgos de trabajo.
- b) Enfermedades y maternidad.
- c) Invalidez y maternidad.
- d) Invalidez y vida.
- e) Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez.
- f) Guarderías y prestaciones sociales.

La inscripción en el RFC (CURP) y retención del Impuesto Sobre Producto del Trabajo (ISPT), son responsabilidades fiscales que deberán cumplirse por el patrón.

La Participación de los Trabajadores en las Utilidades de la Empresa (PTU), según lo establece el artículo 123 Constitucional y el artículo 120 de la Ley Federal del Trabajo (LFT), se calculará conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR).

Se consideran Aportaciones de Seguridad Social, las aportaciones que realicen los patrones y el Gobierno Federal a la subcuenta de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez de la cuenta individual que se constituya en los términos de la Ley del Seguro Social (LSS), las aportaciones a la cuenta individual del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), en los términos de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (LISSSTE), las aportaciones en los términos de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda de los Trabajadores (LINFONAVIT), así como, las aportaciones voluntarias que efectúen los patrones a favor de los trabajadores.

Cabe mencionar que el incumplimiento de cualesquiera de estos requisitos, puede traer consigo, primeramente, que las erogaciones por concepto de salarios no

sean deducibles, y al no ser deducibles, afecta directamente la utilidad de la agencia y con ello la alteración al Impuesto Sobre la Renta (ISR) no pagado, por lo que deberá actualizarse y pagarse con recargos. Así pues, las consecuencias pueden afectar directamente el patrimonio de la sociedad.

En cuanto a la prestación de los servicios profesionales en forma independiente, se destaca como obligación de la agencia lo siguiente:

1. Recabar el comprobante por el goce de los servicios profesionales (recibo de honorarios) y verificar que cumpla correctamente con todos los requisitos fiscales señalados en el art. 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación (CFF), para efecto de poder hacerlos deducibles.
2. Verificar en el comprobante, la correcta retención y pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA), así como su adecuada contabilización. La retención por concepto del ISR actualmente es del 10%.
3. Por último, al existir la relación laboral de acuerdo al artículo 78 de la LISR, deberá celebrarse un contrato laboral por concepto de servicios profesionales.

4.5.2. COMISIONISTAS

Los Comisionistas son todas aquéllas personas con personalidad jurídica propia, que realizan actos de comercio en nombre de otra y que perciben una comisión, o bien, la remuneración recibida por el comisionista por los actos realizados en nombre del comitente.

Para efectos del párrafo anterior, se considera comitente a la persona física o moral que envía (consigna) a otra llamada comisionista (recibe) mercancías o servicios para su venta.

Los Derechos y Obligaciones de los comisionistas, según interpretaciones al CC, son las siguientes:

1. Deben realizar todos los actos conservatorios de los bienes que se les hubieren remitido, mientras el comitente no hace designación de un nuevo comisionista.
2. La sola realización, por su parte, de cualquier acto que pueda entenderse como desempeño de la comisión, los obliga a cumplirla en términos de lo estipulado en el contrato.
3. Pueden suspender su actuación mientras no reciban los fondos necesarios de los que deba proveerlo el comitente o un tercero, en su caso.
4. Si nada se estipula sobre el particular, pueden actuar en nombre del comitente o en nombre propio; en este último caso, al comisionista corresponderán los derechos y las obligaciones frente a terceros.
5. Deben ajustarse a las instrucciones recibidas y a falta de ellas, consultar al comitente, salvo que se les hubiera autorizado para actuar conforme a su criterio.
6. Son responsables de la observancia de Leyes y Reglamentos en lo referente a su actuación, según lo refiere el artículo 291 del CC "Si los contravinieren en virtud de ordenes expresas del comitente, las responsabilidades a que haya lugar, pesaran sobre ambos".
7. Concluido su encargo, deben dar cuenta detallada de su gestión al comitente.
8. Salvo autorización expresa del comitente el comisionista no puede contratar consigo mismo.

9. Deben actuar con diligencia en los cobros, por todos los medios legales, so pena de constituirse responsable de los perjuicios que por su inactividad se causen.

Respecto de los comisionistas, en la LFT se considera lo que a continuación se comenta:

Los agentes de comercio, de seguros, los vendedores, viajantes, propagandistas o impulsores de ventas y otros semejantes, son trabajadores de la empresa o empresas a las que presten sus servicios, cuando su actividad sea permanente.

El salario a comisión puede comprender, una prima sobre el valor de la mercancía o servicio vendido o colocado sobre el pago inicial o sobre los pagos periódicos, o dos o las tres de dichas primas.

Las primas que correspondan a los trabajadores no podrán retenerse ni descontarse si posteriormente se deja sin efecto la operación que le sirvió de base.

Es causa especial de rescisión de las relaciones de trabajo, la disminución importante y reiterada del volumen de las operaciones, salvo que concurren circunstancias justificativas.

La importancia de celebrar un contrato por escrito se hace presente una vez más, ya que implica que de esta forma los gastos erogados por pago de comisiones sean deducibles.

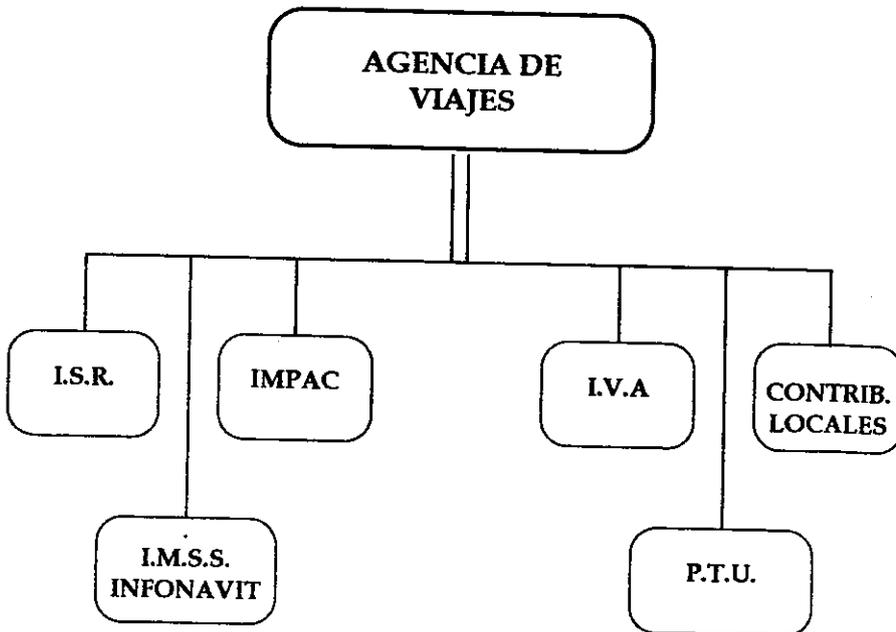
Es recomendable verificar que el comisionista este registrado ante la SHCP, como actividad empresarial según lo estipula el artículo 16 del CFF, también deberán estar inscritos ante el Registro Público de Comercio y exigir factura por el pago de dichas erogaciones.

CAPITULO 5 RÉGIMEN FISCAL

El estricto y complejo Régimen Fiscal implantado en nuestro país, ha obligado a toda empresa a desarrollar mecánicas contables adoptando principios técnicos a la realidad operativa de la misma. En el caso particular de la Agencia de Viajes, es vital este mecanismo para poder cumplir con sus obligaciones fiscales.

A continuación se representan gráficamente las obligaciones fiscales a que esta sujeta la Agencia de Viajes.

OBLIGACIONES FISCALES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES



Para darle cierto grado de agilidad y sencillez a las contribuciones referidas anteriormente, se exponen en seguida los conceptos que deberán cubrir las Agencias de Viajes, de acuerdo a las disposiciones en la legislación fiscal actual en nuestro país.

5.1. IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Iniciamos con el ISR, que se origina a partir de un ingreso, entendiendo éste, como la modificación positiva registrada en el patrimonio de una persona susceptible de valoración pecuniaria y que produce un derecho de crédito que coloca a quien lo obtiene como sujeto del ISR, aún cuando no produzca, como consecuencia inmediata, una entrada de efectivo. Este último supuesto no produce modificación en el patrimonio.

5.1.1. RESULTADO FISCAL

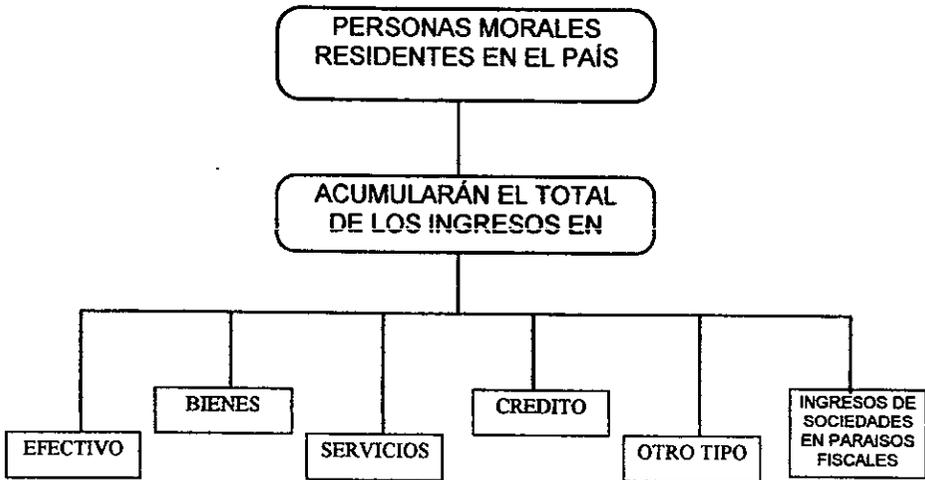
Se encuentran sujetos al ISR las Personas Morales que están reguladas en el Título II de la LISR, en donde encontramos la mecánica para obtener el Resultado Fiscal.

Ejemplo práctico: Ilustrar la operación final que debe realizarse para obtener el Resultado Fiscal.

RESULTADO FISCAL		
<i>Base Gravable para pagar el ISR</i>		
	Ingresos Acumulables	\$ 100.00
Menos:	Deducciones Autorizadas	60.00
Igual:	Utilidad Fiscal	40.00
Menos:	Pérdidas fiscales	20.00
Igual:	Resultado Fiscal	20.00
	Tasa de ISR (34%)	6.80

5.1.2. INGRESOS ACUMULABLES

Las Personas Morales residentes en el país, acumularán la totalidad de los ingresos, como se muestra en la siguiente gráfica.



Inclusive de establecimientos en el extranjero.

Momento de Acumulación e Ingresos por Servicios.

Toda enajenación de bienes o prestación de servicios que se celebra por personas físicas o morales, constituye un acto jurídico que reporta ingresos en crédito susceptibles de ser gravados por la Ley, pues éstos derivan de contratos sinalagmáticos en los que las partes se obligan a satisfacerse prestaciones recíprocas, independientemente de que dicho derecho de crédito se satisfaga en el momento mismo en que se entrega la cosa o se presta el servicio (operaciones de contado) o, se difiera su entrega (operaciones a plazo).

Específicamente, el momento en que se obtienen ingresos en la enajenación o prestación de servicios es cuando:

I. Prestación de servicios.

- a) Se expida el comprobante.
- b) Cuando se preste el servicio.
- c) Se cobre o sea exigible el precio total o parcialmente.

En relación a los intereses moratorios, se acumularán cuando:

- a) Se expida el comprobante que los ampare.
- b) Se perciban en efectivo, bienes o servicios.

Excepto si provienen de:

- Personas físicas que no realicen actividades empresariales.
- Personas físicas o personas morales residentes en el extranjero.
- Personas morales no contribuyentes.

Otros Ingresos Acumulables.

- I. Ingresos determinados presuntivamente por la SHCP.
- II. La diferencia entre avalúo por la SHCP y parte de inversión no deducida por pagos en especie.
- III. Los que provengan de construcciones, instalaciones o mejoras permanentes en inmuebles, que de conformidad con los contratos por los que otorgó su uso o goce queden en beneficio del propietario.
- IV. Ganancia en la enajenación de activos fijos, terrenos, títulos valor, acciones, partes sociales, así como la ganancia que se derive de fusión o escisión de sociedades.

- V. Recuperación de créditos incobrables.
- Vi. Recuperación por seguros, fianzas o responsabilidades, tratándose de pérdida de bienes.
- Vii. Indemnización por seguros de hombre-clave.
- Viii. Cantidades que perciba para efectuar gastos por cuenta de terceros cuando no estén respaldados por documentación comprobatoria a nombre del tercero.
- Ix. Intereses y ganancia inflacionaria.

En el caso de la primera fracción, para la comprobación de los ingresos o del valor de los actos, actividades o activos por los que se deba pagar contribuciones, las autoridades fiscales presumirán, salvo prueba en contrario:

- a) Que la contabilidad contenga correctamente la información de las operaciones del contribuyente.
- b) Que son ingresos por los que se debe pagar contribuciones, los depósitos en cuentas bancarias, tanto de la agencia como del personal administrativo.
- c) Los cheques librados contra las cuentas de la agencia a proveedores o prestadores de servicios y que no correspondan a operaciones registradas en su contabilidad.

Cuando se perciba un ingreso en servicios, se considerará el valor de éstos en moneda nacional a la fecha de la percepción, según las cotizaciones o valores en el mercado. La fracción VIII (Ingresos Acumulables) es de especial atención, ya que la agencia recibe cantidades a cuenta de paquetes y grupos en tránsito con frecuencia.

5.1.3. COMPROBANTES DE INGRESOS

Prestador del Servicio y la Agencia de Viajes.

Para el caso particular de una Agencia de Viajes, es importante identificar las obligaciones del prestador real del servicio, para poder ubicar las obligaciones de la

agencia al momento emitir sus comprobantes con sus respectivos requisitos, hecho que a la vez, nos permitirá hacer una clasificación de los Ingresos Acumulables y los Ingresos No Acumulables más representativos de ésta, en combinación con los comprobantes que se deberán expedir.

Las tablas que presentamos a continuación, pretenden dejar clara la situación fiscal de la Agencia de Viajes al momento de emitir sus comprobantes, en relación a sí éstos deberán ser fiscales o no y también mostraremos si los ingresos son acumulables o no.

1. AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA	<i>Ingresos</i>
<p><i>I. Como Comisionista:</i></p> <p><i>a) Cuando el servicio es prestado por un residente en México.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite comprobante con requisitos fiscales por la comisión que cobra. • Emite únicamente los voucher de servicio que acrediten la contratación del servicio de entrega al usuario del servicio. <p><i>b) De las líneas aéreas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos por comisión, se comprobarán con los reportes de boletaje vendidos de vuelos nacionales e internacionales que elaboren las propias Agencias de Viajes y la Asociación de Líneas Aéreas BSP, A.C. • No emiten comprobante, sólo voucher de servicios. Las copias de boletos de pasajeros expedidos por línea aérea, serán comprobante fiscal para el usuario. 	<p>Acum.</p> <p>No Acum.</p> <p>Acum.</p> <p>No fiscal No Acum.</p>

<p><i>c) Cuando el servicio es prestado por residentes en el extranjero:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emiten comprobante con requisitos fiscales por la comisión que cobran. • Emiten voucher de servicios, que acrediten la contratación del servicio que entregan al usuario del servicio. 	<p>Acum.</p> <p>No Acum.</p>
<p>II. Como intermediaria (paquetes turísticos):</p> <p><i>a) Cuando el servicio es prestado por residente en México.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite factura por el total del servicio al usuario-turista (a su vez debe obtener factura real del servicio). • Si el servicio se vendió por conducto de Agencia de Viajes minorista, debe solicitar su factura por la comisión. • Si la Agencia de Viajes minorista actúa como intermediaria, se le factura el total del servicio, y ésta facturará al usuario. <p><i>b) Cuando el servicio es prestado por residente en el extranjero.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite factura por el total del servicio al usuario. <p>Separar el valor de los servicios que se presten en el país, de los que se proporcionan en el extranjero (Art.33 del Reglamento Impuesto al Valor Agregado RIVA) (debe obtener factura del prestador real del servicio en el extranjero).</p> <p>Igual tratamiento de los servicios prestados por residentes en México, si se vende por Agencia de Viajes minorista.</p>	<p>Acum.</p> <p>Acum.</p>

2. AGENCIA DE VIAJES MINORISTA	<i>Ingresos</i>
<p><i>I. Como Comisionista:</i></p> <p><i>a) Cuando el servicio es prestado por residente en México.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite comprobante con requisitos fiscales por la comisión que cobra. • Emite únicamente los voucher de servicios, que acrediten la contratación del servicio que entrega al usuario del servicio. <p><i>b) De las líneas aéreas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos se comprobarán con reportes de boletaje vendidos de vuelos nacionales e internacionales que elaboren las propias Agencias de Viajes y la Asociación de Líneas Aéreas, BSP, A.C. • No emiten comprobante sólo voucher de servicios. 	<p>Acum.</p> <p>No Acum.</p> <p>Acum.</p> <p>No Fiscal No Acu.</p>
<p><i>II. Como Intermediario:</i></p> <p><i>a) Cuando el servicio es prestado por residente en México.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite factura por el total del servicio al usuario (debe obtener factura del prestador real del servicio). • Si se trata de paquetes turísticos integrados por operador mayorista, obtiene factura por el costo total del servicio del operador mayorista. <p><i>b) Cuando el servicio es prestado por residente en el extranjero.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite factura por el total del servicio al usuario (obtiene factura del prestador real del servicio). 	<p>Acum.</p> <p>Acum.</p>

Expedición de Comprobantes.

La Agencia de Viajes como intermediaria que es, expide básicamente dos tipos de comprobantes, los cuales tratamos en el punto anterior, y que a continuación describimos:

Factura.- Es el documento que otorga la agencia, principalmente por las comisiones recibidas de los prestadores reales del servicio, como son hoteles, operadores mayoristas, etc., y que deben cumplir con todos los requisitos fiscales en cuanto a su expedición, impresión y datos que contiene.

Voucher de Servicio o Documento de Servicio.- Es el documento que expide la agencia como comprobante de la contratación del servicio y cuyo valor fiscal es nulo.

Aspectos que deben considerarse para la emisión de comprobantes.

Los comprobantes que expidan los prestadores de servicios deberán reunir los requisitos que señala el artículo 29-A del CFF. Las personas que adquieran los servicios deberán no sólo solicitar, sino también, obtener el comprobante respectivo, ya que a partir del 1ro de abril de 1999, si la autoridad descubre que el contribuyente no entrega los comprobantes o si el adquirente o usuario no los obtiene, dichos actos constituirán infracciones.

Para la impresión de comprobantes, deberá realizarse en los establecimientos que autorice la SHCP, cumpliendo con los requisitos que al efecto se establezcan, mediante reglas de carácter general.

Quienes expidan los comprobantes referidos, deberán asegurarse de que el nombre y denominación o razón social de la persona a favor de quien se expiden los

comprobantes, correspondan con el documento con el que acrediten la clave del RFC que se asienta en dichos comprobantes.

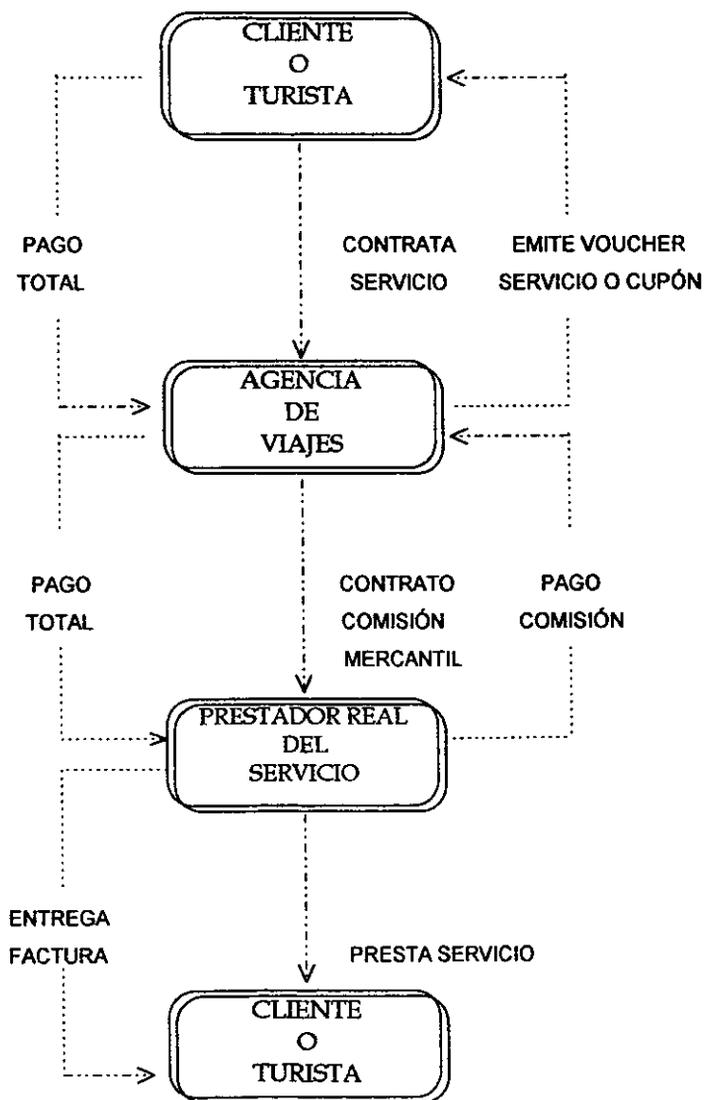
Sustentado en el DOF del 30 de Octubre de 1992, la expedición de comprobantes de la Agencia de Viajes, específicamente debe ser de la siguiente manera:

La Agencia de Viajes se abstendrá de emitir comprobantes en los términos de los artículos 29 y 29-A del CFF y 37 de su Reglamento, respecto de las operaciones que realicen en calidad de comisionistas de prestadores de servicios y que vayan a ser prestados por estos últimos, debiendo emitir únicamente los llamados "voucher de servicio" que acrediten la contratación de tales servicios ante los prestadores de los mismos, cuando se requiera.

Asimismo, las Agencias de Viajes no emitirán comprobantes respecto de los ingresos, por concepto de comisiones que perciban de las líneas aéreas y de las notas de crédito que éstas les expidan. Tales ingresos se comprobarán con los reportes de boletaje vendido de vuelos nacionales e internacionales que elaboren las propias Agencias de Viajes y la Asociación de Líneas Aéreas, BSP, A.C., respectivamente, en los que se precise por línea aérea y por Agencia de Viajes, el número de boletos vendidos, el importe de las comisiones y créditos correspondientes.

Dichos reportes y notas de crédito, servirán a las líneas aéreas para comprobar la deducción y el acreditamiento que proceda conforme a las disposiciones fiscales.

El siguiente diagrama pretende dejar más en claro los movimientos, el pago y los comprobantes expedidos entre las diferentes partes que componen el sistema principal de la Agencia de Viajes.



5.1.4. DEDUCCIONES AUTORIZADAS

Se consideran deducciones autorizadas, aquellas que son necesarias para obtener el ingreso. En nuestro país, se parte de un principio, "Son deducciones autorizadas las estrictamente indispensables para los fines de la actividad del contribuyente".

No existe una definición básica para las deducciones, por lo que ilustramos este concepto a través del Poder Judicial de la Federación, el cual establece como tales.

Aquellas partidas que permite la Ley restar de los ingresos acumulables del contribuyente, para así formar la base gravable sobre la cual el impuesto se paga. Son los conceptos que el legislador considera, intervienen en detrimento de la riqueza, objeto del ingreso obtenido por el contribuyente.

El artículo 22 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR), determina como deducciones autorizadas las siguientes:

- I. Las devoluciones que se reciban o los descuentos o bonificaciones que se hagan, aún cuando se efectúen en ejercicios posteriores.
- II. Adquisición de mercancías, materias primas, productos semiterminados o terminados.
- III. Gastos.
- IV. Inversiones.
- V. Diferencia de inventarios en actividades de ganadería.
- VI. Créditos incobrables y pérdidas por caso fortuito o fuerza mayor.
- VII. Aportaciones para fondos destinados a investigación, desarrollo de tecnología y capacitación.
- VIII. Fondos de pensiones, jubilaciones y primas de antigüedad.

IX. Derogada.

X. Intereses y pérdidas inflacionarias.

XI. Anticipos y rendimientos que paguen cooperativas de producción y anticipos que entreguen Asociaciones Civiles o Sociedades Civiles a sus miembros.

XII. Derogada.

Principales Requisitos Fiscales.

Si bien es cierto que las Deducciones Autorizadas se pueden considerar como una prerrogativa a favor del contribuyente, también lo es, que las mismas deben cumplir con determinadas formalidades, pues los legisladores incluyeron en la Ley diversos requisitos a los que se sujeta su procedencia, debido a que por medio de ellas podría disminuirse en forma indebida la utilidad fiscal del contribuyente.

Requisitos Generales para las Deducciones, artículo 24 LISR.

- I. Que sean estrictamente indispensables para los fines de la actividad del contribuyente, salvo que se trate de donativos.

Son gastos estrictamente indispensables, atendiendo a las siguientes características:

- a) En un concepto genérico.
- b) Debe existir caso específico.
- c) Debe atender circunstancias de cada contribuyente.
- d) Debe ser normal y propio de cada contribuyente.
- e) Debe haber proporción en relación a la operación de la empresa.
- f) No deben estar considerados en forma específica como "no deducibles" en el artículo 24 ó 25 de la LISR.

Como ejemplo, en la Agencia de Viajes pueden ser: los servicios de radiocomunicación, mensajería y paquetería, teléfonos, pasajes, papelería, etc.

- II. Inversiones.- Se procede conforme a la sección III del capítulo II "De las Deducciones" de la LISR.
- III. Comprobantes.- Reunir requisitos fiscales de identidad y domicilio de quien los expida, así como de quien adquiera los bienes y servicios cumpliendo los requisitos del CFF y Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF), además que los pagos se efectúen con cheque nominativo.
- IV. Que estén registradas en contabilidad.
- V. Se cumplan obligaciones de retención y entero de impuestos.- En los pagos al extranjero cumplir con requisitos de información y pagos de sueldos con obligaciones según artículo 83-I y 83-A de la LISR.

Requisitos para la deducción de sueldos, según artículo 24 LISR:

- a) Efectuar las retenciones al trabajador y entregar, en su caso, el crédito al salario.
- b) Que lleven los registros por los pagos de salarios y en general por la prestación de un servicio personal subordinado, en el que se identifique en forma individualizada a cada uno de los trabajadores a los que se realicen los pagos.
- c) Conservar comprobantes en los que se demuestre el monto de los salarios pagados, el ISR retenido y la diferencia que resulte a favor del trabajador con motivo del crédito al salario.
- d) Que hayan pagado las Aportaciones de Seguridad Social y del SAR.

- VI. Los pagos se efectúan a personas obligadas a solicitar su inscripción en el RFC.
- VII. Que el Impuesto al Valor Agregado (IVA), se traslade en forma expresa y por separado.
- VIII. Que los intereses por capitales tomados en préstamo, se hayan invertido en los fines del negocio. Para los efectos de esta Ley, dichas inversiones o gastos que

no sean deducibles o lo sean parcialmente (los intereses que deriven de los capitales), sólo serán deducibles en la misma proporción.

IX. Los pagos de honorarios y arrendamiento a personas físicas, los pagos por prestación de servicios independientes a sociedades y asociaciones civiles y, a contribuyentes del régimen simplificado y donativos que sólo se deduzcan cuando hayan sido pagados en efectivo o cheque en el ejercicio de que se trate. Respecto a los sueldos, se podrán deducir cuando se paguen a más tardar a la fecha en que deba presentarse la declaración anual (siempre y cuando sea dentro del ejercicio de que se trate).

X. Que los pagos de honorarios a administradores y consejeros, se determinen en cuanto al monto total y percepción mensual o por asistencia y se satisfagan los supuestos siguientes:

- a) Que el importe anual establecido para cada persona no sea superior al sueldo anual del funcionario de mayor jerarquía.
- b) El total de honorarios no sea superior a los sueldos del personal.
- c) Que no excedan del 10% del total de las otras deducciones.

XI. Pagos por asistencia técnica y regalías.

XII. La previsión social se otorgue de manera general y cumpliendo los requisitos del Reglamento del Impuesto Sobre la Renta (RISR).

XIII. Que los pagos de primas de seguros o fianzas, correspondan a conceptos deducibles y que durante la vigencia de la póliza no se otorguen préstamos por parte de la aseguradora.

XV. Que los costos de adquisición correspondan al valor de mercado.

XVI. Adquisición de bienes de importación.

XVII. Se consideran pérdidas por créditos incobrables cuando prescriban, o antes si fuera notoria la imposibilidad práctica del cobro.

XVIII. Derogada.*

* Antes deducción inmediata; se pretende eliminar la opción de deducir las inversiones, en un solo ejercicio, a su valor presente. Reformas fiscales 1999.

XXII. Se debe reunir requisitos fiscales de las operaciones realizadas a más tardar cuando se presente la declaración. La fecha de la documentación de los gastos deducibles debe ser del ejercicio en que se deduzcan.

XXVIII. Por los pagos a comisionistas o mediadores del extranjero ya que se cumplan los requisitos del RISR

Retención del Impuesto Sobre la Renta.

La retención, es primeramente la disminución de un pago para dar cumplimiento a una disposición oficial. En las Agencias de Viajes, el procedimiento de retención del ISR es similar al de cualquier empresa que paga sueldos y salarios, o bien, honorarios. Esto significa una de las "obligaciones de hacer" a las que está sujeta la agencia y consiste en la función de recaudación y entero de las contribuciones a favor del fisco, que debe llevar acabo en sustitución suya, en virtud de que la Ley le ha asignado tal encomienda.

La obligación de retención y entero de impuestos por pago a personas físicas, se especifica de la siguiente forma:

1. Sueldos y Salarios.- El artículo 80 de la LISR nos dice que quienes hagan pagos por estos conceptos, están obligados a efectuar retenciones y enteros mensuales que tendrán el carácter de pagos provisionales. No se efectuará retención a las personas que perciban el salario mínimo.
2. Consejo de administración.- La retención y entero no podrá ser inferior al 30% sobre su monto, salvo que exista, además, relación de trabajo con el retenedor (aplicar tabla del art. 80 de LISR).
3. Honorarios.- Los ingresos por honorarios y en general por la prestación de un servicio personal independiente, que se obtengan por pagos que efectúen las personas morales, éstas últimas, deberán retener como pago provisional el 10%

sobre el monto de los mismos sin deducción alguna, debiendo proporcionar a los contribuyentes constancia de la retención.

4. Pagos que se asimilan a salarios.- La retención se calculará aplicando a la totalidad de los ingresos obtenidos en un mes de calendario, la tarifa establecida en la tabla del artículo 80 de la LISR*.
5. Arrendamiento de inmuebles, retención del 10%.
6. Derechos de autor, sin retención ó del 10%.
7. Adquisición de bienes muebles, retención del 20%.
8. Retención del 20% en la adquisición de acciones y partes sociales.
9. Retención del 20% por pagos de los demás ingresos (por ejemplo intereses).
10. Retención del 35% por ganancia cambiaria e intereses.
11. En el caso de pago a personas residentes en el extranjero, la retención, según el concepto de ingreso, será conforme al Título V de la LISR.

Las sanciones por no retener y enterar impuestos, son:

1. Responsabilidad solidaria, es decir, las personas que estén obligadas a efectuar pagos provisionales por cuenta del contribuyente, hasta por el monto de esos pagos.
2. Omisión en presentar declaraciones periódicas para el pago de contribuciones fuera de plazo, se podrá hacer efectiva una cantidad igual a la última o cualquiera de las seis últimas declaraciones de contribuciones propias o retenidas.
3. Determinación presuntiva de contribuciones que se debieron haber retenido. Caso de presunción de ISR sobre sueldos si el retenedor tiene más de 20 trabajadores.
4. Delito de defraudación fiscal, lo comete quien con uso de engaños o aprovechamiento de errores, omita total o parcialmente el pago de alguna contribución y obtenga un beneficio indebido con perjuicio del Fisco Federal. Este delito se sancionará con las penas especificadas en el art. 108 del CFF.

* Las cantidades contenidas en la tabla, se actualizarán en los meses de enero, abril, julio y octubre. La SHCP hará las operaciones aritméticas y publicará la tarifa actualizada en el DOF.

Cabe mencionar que se incorporan a los delitos graves desde 1999, los de defraudación fiscal y contrabando, por lo que no tendrán derecho a libertad bajo caución o fianza*.

Pago a Comisionistas.

Los pagos que realizan las Agencias de Viajes por remunerar servicios personales, pueden especificarse como COMISIONES.

A trabajadores.

La comisión forma parte del sueldo para efectos del:

ISR

IMSS

INFONAVIT

IMPUESTOS LOCALES (2% SOBRE NÓMINA)

A terceros:

- I. Deberá probarse ante las autoridades fiscales, de seguridad social y laborales, que no existe relación obrero patronal (subordinación, horario de labores, lugar de trabajo, etc.).
- II. Celebrar contrato de comisión mercantil.
- III. El comisionista debe entregar comprobante (factura) con todos los requisitos fiscales.
- IV. Además, se tiene la opción de asimilar comisiones a sueldos, en los términos del artículo 78 fracc. VI de la LISR.

* Artículo 194 del Código Federal de Procedimientos Penales.- Reformas Fiscales 1999.

Para efectos del ISR se asimilan a salarios, entre otros, los siguientes:

- a) Los honorarios que perciban las personas físicas de personas morales o de personas físicas con actividades empresariales a las que presten servicios personales independientes, cuando comuniquen por escrito al prestatario que optan por pagar el impuesto en los términos del capítulo I de la LISR "Ingresos por Salarios y en General por la Prestación de un Servicio Personal Subordinado".
- b) Los ingresos que perciban las personas físicas de personas morales o de personas físicas con actividades empresariales por las actividades empresariales que realicen, cuando comuniquen por escrito a la persona que efectúa el pago que optan por pagar el impuesto en los términos del capítulo I mencionado en el párrafo anterior.

5.1.5. DEDUCCIONES DE GASTOS DE VIAJE

La importancia de este punto, a nuestro parecer es real, ya que dentro de la Agencia de Viajes es muy común que los ejecutivos de ventas estén viajando constantemente por cuestiones de actividades propias de la empresa.

El artículo 25 de la LISR hace alusión a las partidas no deducibles, incluyendo, específicamente en la fracción VI, los gastos de viaje y viáticos, que nos dice:

Los viáticos o gastos de viaje en el país o en el extranjero, cuando no se destinen al hospedaje, alimentación, transporte, uso o goce temporal de automóviles y pago de kilometraje, de la persona beneficiaria del viático o cuando se apliquen dentro de una faja de 50 kilómetros que circunde al establecimiento del contribuyente, siempre y cuando las personas a favor de las cuales se realice la erogación, tengan relación de trabajo con el contribuyente.

El límite de deducción de gastos de viajes se encuentra determinado en el mismo artículo, tomando en cuenta que los importes se actualizan semestralmente.

Ejemplo:

CONCEPTO	LIMITE	
	Primer Semestre	Segundo Semestre
	2000	2000
Alimentación:		
• Territorio Nacional.	\$ 520.00	\$ 565.00
• Extranjero.	1,041.00	1,129.00
Renta de autos.	585.00	635.00
Hospedaje:		
• Territorio Nacional.	Sin Límite.	
• Extranjero.	2,631.00	2,855.00
Transporte	Sin Límite.	

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

Disposiciones de la LISR.

Reglas de la resolución miscelánea fiscal 1998-1999, que se relacionan con la Agencia de Viajes:

- Requisitos para la Deducibilidad de los Viáticos.

Tratándose del pago de viáticos o gastos de viaje que beneficien a personas que le presten al contribuyente servicios personales subordinados o servicios personales independientes por encargo de aquél, serán deducibles cuando dicha persona se desplace fuera de la faja de 50 kilómetros que circunde al establecimiento de dicho contribuyente. Presentarán una relación de los gastos con requisitos fiscales y estarán éstos expedidos a nombre del contribuyente.

- **Deducción de consumo en restaurantes por Gastos de Viaje.**

Si se acompaña documentación de transporte, es deducible el gasto de alimentos cuando se paga con tarjeta de crédito de la persona que realiza el viaje.

Se puede deducir el gasto de alimentos sin pagar con tarjeta de crédito hasta por un monto de un salario mínimo general en los siguientes casos:

Que la persona que efectuó el gasto preste sus servicios en:

- Compañía aseguradora.
- Empresas de Flotilla.
- Empresas de Venta o Cobranza.
- Se compruebe gasto con comprobante simplificado.

- **Deducción de consumos en restaurantes o bares.**

Serán deducibles como consecuencia de la organización de seminarios, convenciones o cursos de capacitación.

Cumplir con los requisitos de:

- a) No exceder de \$ 520.00 diarios (1998).
- b) Los alimentos se destinen a personas que tengan su establecimiento fuera de una faja de 50 kilómetros del lugar del evento.
- c) Si el evento es oneroso, el pago de la cuota debe realizarse con tarjeta de crédito del asistente al evento o cheque de la empresa donde preste sus servicios.

Cuando los contribuyentes hagan uso de tarjetas de crédito, podrán deducir las erogaciones efectuadas, siempre que el pago correspondiente se realice a través de cheque nominativo expedido a favor del emisor de la tarjeta.

En el caso de interés y demás contraprestaciones que paguen residentes en México a los residentes en el extranjero que otorguen crédito a través de tarjetas, se entiende que se presta el servicio en territorio nacional cuando en el mismo se utilice la tarjeta.

Si el contribuyente efectúa erogaciones a través de un tercero, excepto tratándose de contribuciones, deberá expedir cheques nominativos a favor de éste y cuando dicho tercero realice pagos por cuenta del contribuyente, los documentos que comprueben el gasto deberán reunir los requisitos de deducibilidad.

5.1.6. PAGOS PROVISIONALES

Pasos a seguir para determinar los pagos provisionales de ISR:

I. Cálculo del Coeficiente de Utilidad (CU):

CU =	Utilidad Fiscal (Pérdida Fiscal)	314,200.00	= .02131
	Ing. Nominales del Ejercicio	14,745,785.00	

II. Determinación de la Utilidad Fiscal estimada para pago provisional:

	Coeficiente de Utilidad	.02131
Por:	Ingresos nominales del periodo del pago provisional	<u>5,395,838.25</u>
Igual:		114,985.31
Menos:	Pérdidas fiscales de ejercicios anteriores actualizadas	16,258.89
Igual:	Utilidad fiscal estimada para pago provisional	<u>98,726.72</u>

III. Monto del pago provisional

	Utilidad Fiscal (pto. II)	98,726.72
Por:	Tasa del 34%	.34
Igual:	Monto del pago provisional (Sin acreditamientos)	33,567.08

Reglas para su cálculo:

1. De la totalidad de ingresos obtenidos, se restará el monto de las deducciones autorizadas del periodo del ajuste y, en su caso, las pérdidas fiscales de ejercicios anteriores.
2. Tratándose de deducción de inversiones (depreciaciones y amortizaciones) y reservas deducibles, se restará la parte proporcional de la deducción del ejercicio que represente por los meses comprendidos en el periodo del ajuste, respecto del total de meses del ejercicio.
3. Al resultado obtenido en el punto anterior se le aplicará la tasa del 34%.
4. Al monto del ajuste se le acreditarán los pagos provisionales efectuados.
5. La diferencia a cargo se deberá enterar conjuntamente con el pago provisional del mes en que se efectúe el ajuste.
6. Si la diferencia es a favor, se podrá acreditar contra el impuesto que resulte a su cargo, en los pagos provisionales del mismo ejercicio que se efectúen posteriormente.

5.2. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

El IVA juega un papel muy importante en la Agencia de Viajes, este impuesto se encuentra en casi todas las operaciones de la entidad, ya que grava al consumidor final de la prestación del servicio, tomando en cuenta desde luego, las excepciones y tasas que establece la propia Ley y que repercuten directamente en la agencia.

Sujetos del impuesto.

- a) Personas Físicas.
- b) Personas Morales.

5.2.1. ACTIVIDADES GRAVADAS Y TASAS

Objeto.

Actos o actividades realizados en territorio nacional por:

- I. Enajenación de bienes.
- II. Prestación de servicios independientes.
- III. Otorgar el uso o goce temporal de bienes.
- IV. Importación de bienes o servicios.

Base Gravable.

En cada actividad se establece, pero en términos generales, es el precio o contraprestación mas cargos o cobros que se adicionen.

Tasas.

- General 15.00%
- Zona Fronteriza 10.00%

- Alimentos, medicinas de exportación 0.00%
- Transporte aéreo internacional o franja
fronteriza 25% del 15% = 3.75%
- Transporte aéreo internacional o franja fronteriza,
si se inicia viaje en franja fronteriza 25% del 10% = 2.75%

5.2.2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Para los efectos de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA) se considera prestación de servicios independientes:

I. Obligaciones de hacer.

La prestación de obligaciones de hacer que realice una persona a favor de otra, cualquiera que sea el acto que le dé origen y el nombre o clasificación que a dicho acto le den otras leyes.

II. Transporte.

El transporte de personas o bienes.

III. Seguros y fianzas.

El seguro, el afianzamiento y el reafianzamiento.

IV. Comisiones.

El mandato, la comisión, la mediación, la agencia, la representación, la correduría, la consignación y la distribución.

V. Asistencia técnica.

La asistencia técnica y la transferencia de tecnología.

VI. Obligaciones de dar, de no hacer o de permitir.

Toda otra obligación de dar, de no hacer o de permitir, asumida por una persona en beneficio de otra, siempre que no esté considerada por esta Ley como enajenación o uso o goce temporal de bienes.

Sueldos y ciertos honorarios.

No se considera prestación de servicios independientes, la que se realiza de manera subordinada mediante el pago de una remuneración ni los servicios por los que se perciban ingresos que la LISR asimile a dicha remuneración.

Se entenderá que la prestación de servicios independientes tiene la característica de personal, cuando se trate de las actividades señaladas en este numeral, que no tengan la naturaleza de actividad empresarial.

Base del impuesto en la prestación de servicios.

Para calcular el impuesto, tratándose de prestación de servicios, se considera como valor el total de la contraprestación pactada, así como las cantidades que además se carguen o cobren a quien reciba el servicio por otros impuestos, derechos viáticos, gastos de toda clase, reembolsos, intereses normales o moratorios, penas convencionales y cualquier otro concepto.

5.2.3. MOMENTO DE CAUSACIÓN DE IVA

En la prestación de servicios, se tendrá obligación de pagar el impuesto en el momento en que sean exigibles las contraprestaciones a favor de quien los preste y sobre el monto de cada una de ellas. También quedan incluidos los anticipos que reciba el prestador del servicio.

A continuación, se presenta una tabla en la que se especifica claramente en qué casos y en qué porcentajes se aplica el IVA al momento de prestar los diferentes tipos de servicios.

1. AGENCIA DE VIAJES COMO OPERADORA MAYORISTA	IVA
<i>I. Como Comisionistas:</i>	
<i>a) Cuando el servicio es prestado por un residente en México.</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Emite únicamente los voucher de servicios que acrediten la contratación del servicio que entrega al usuario-turista. 	NO
<ul style="list-style-type: none"> • Emite comprobante con requisitos fiscales por la comisión que cobra. 	15%
<i>b) De las líneas aéreas.</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • No emite comprobante, sólo voucher de servicios (no fiscal). 	NO
<ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos por comisión, se comprobarán con los reportes de boletaje vendido nacional e internacional que elaboren la Agencia de Viajes y la Asociación de Líneas Aéreas BSP. A.C. 	15%
<ul style="list-style-type: none"> • En transporte aéreo internacional 25% del servicio esta gravado al 15% (3.5%), igual tratamiento a franja fronteriza del norte y sur del país, tasa 10% (25% sobre 10% = 2.5%) 	3.5% y 2.5%
<i>c) Cuando el servicio es prestado por residentes en el extranjero.</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Emiten voucher de servicios que acrediten la contratación del servicio que entregan al usuario del servicio. 	NO
<ul style="list-style-type: none"> • Emiten comprobante con requisitos fiscales por la comisión que cobran. 	15%

<p>II. Como intermediaria (paquetes turísticos):</p>	<p>IVA</p>
<p>a) <i>Cuando el servicio es prestado por residente en México.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite factura por el total del servicio al usuario. 	<p>15%</p>
<p>b) <i>Cuando el servicio es prestado por residente en el extranjero.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite factura por el total del servicio al usuario. 	<p>0%</p>

<p>2. AGENCIA DE VIAJES MINORISTA</p>	<p>IVA</p>
<p>I. Como comisionista:</p>	
<p>a) <i>Cuando el servicio es prestado por residente en México.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Emite únicamente los voucher de servicios que acrediten la contratación del servicio que entrega al usuario del servicio. 	<p>NO</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Emite comprobante con requisitos fiscales por la comisión que cobra. 	<p>15%</p>
<p>b) <i>De las Líneas Aéreas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • No emiten comprobante (Opción: voucher de servicios). 	<p>NO</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Los ingresos se comprobarán con reportes de boletaje vendido de vuelos nacionales o internacionales que elaboren las agencias y la Asociación de Líneas Aéreas BSP, A.C. 	<p>15%</p>

II. Como Intermediario:	IVA
<i>a) Cuando el servicio es prestado por residente en México.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Emite factura por el total del servicio al usuario. 	15%
<i>b) Cuando el servicio es prestado por residente en el extranjero.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Emite factura por el total del servicio al usuario (obtiene factura del prestador real del servicio). 	0%

5.2.4. SEPARACIÓN DEL IVA EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

Obligaciones Diversas.

Los obligados al pago de este impuesto y las personas que realicen los actos o actividades a que se refiere la LIVA, tienen además de las obligaciones señaladas en otros artículos de esta ley, las siguientes:

- Contabilidad y separación de operaciones.- Llevar contabilidad de conformidad con el CFF y su Reglamento (RCFF) y el Reglamento de la Ley del IVA (RIVA) y, efectuar conforme a este último, la separación de los actos o actividades de las operaciones por las que deba pagarse el impuesto en sus distintas tasas de aquellos por los cuales la Ley libera de pago.
- Los contribuyentes que en un mismo contrato ofrezcan diversos servicios turísticos por una cuota individual preestablecida y por un tiempo determinado, deberán separar el valor de los servicios que se presten en el país de los que se proporcionen en el extranjero.

5.2.5. PAGO DE COMISIONES

El comisionista trasladará, en su caso, el impuesto por cuenta del comitente, aplicando al valor de los actos o actividades por los que se deba pagar el impuesto las tasas que corresponda. El comitente considera a su cargo el impuesto correspondiente a los actos o actividades realizados por su comisionista, sin descontar el valor de la comisión ni los reembolsos de gastos efectuados por cuenta del comitente y otros conceptos.

El comisionista considera a su cargo y trasladará al comitente el impuesto correspondiente a la comisión pactada, incluyendo los gastos efectuados a su nombre y por cuenta del comitente.

Los comisionistas deberán realizar la separación en su contabilidad y registros de las operaciones que lleven a cabo por cuenta propia de las que efectúen por cuenta del comitente.

5.2.6. ACREDITAMIENTO DEL IMPUESTO

El IVA opera bajo la mecánica del acreditamiento, es decir, a la cantidad que resulte de aplicar la tasa señalada en la LIVA a los valores de los productos o servicios se resta el impuesto acreditable.

El principio teórico de "impuesto contra impuesto", consiste simplemente en aplicar la tasa correspondiente sobre el monto total de las ventas efectuadas en cada etapa del proceso de producción y comercialización de los bienes, lo que dará lugar a un débito fiscal, contra el cual el contribuyente podrá imputar las sumas que por igual concepto le hayan sido trasladadas al adquirir las mercaderías o insumos que le son necesarios en su actividad.

En virtud de las diferentes tasas que se aplican a bienes o servicios, según sus características, pueden generarse saldos a favor del cliente, optando por solicitar su devolución o compensarlos contra este u otros impuestos, de conformidad con la misma Ley al momento de presentar sus declaraciones.

5.3. IMPUESTO AL ACTIVO

El Impuesto al Activo (IMPAC) como su nombre lo indica, grava el valor del activo que posean las personas físicas y las personas morales. En la Agencia de Viajes, este activo en su mayoría esta compuesto por mobiliario, equipo de oficina y equipo de computó, tomando en cuenta que en una empresa de servicios, la presentación ante el público es indispensable y más aún el servicio; es así como, mediante los sistemas de computó, los cuales deben ser constantemente actualizados, le permitirá a la agencia su propia existencia y brindar un servicio más eficiente.

Existen tres tipos de contribuyentes:

A) Que pagan IMPAC.

Debido a que generan una pérdida fiscal en el ISR y pagan el IMPAC con la esperanza de recuperarlo en los siguientes ejercicios.

B) Que pagan ISR y solamente calculan IMPAC.

Debido a que obtienen un resultado fiscal con el cual determinan un ISR superior al IMPAC, generando únicamente cargas administrativas.

C) Que pagan ISR e IMPAC.

Debido a que generan un resultado fiscal, con el cual determinan ISR que no logra superar al IMPAC, resultando un diferencial de este último a cargo, también sujeto a devolución.

5.3.1. SUJETOS DEL IMPUESTO

Las personas sujetas a este impuesto en la modalidad de Agencia de Viajes, pueden ser:

- Personas físicas que realicen actividades empresariales.
- Personas Morales.
- Residentes en el extranjero que tengan un establecimiento permanente en el país.
- Personas que otorguen el uso o goce temporal de bienes a los contribuyentes señalados en los puntos anteriores, por su activo fijo y terrenos por los que obtengan ingresos.

5.3.2. BASE DEL IMPUESTO

Actualmente a la base del impuesto se le calcula una tasa de 1.8 %, pero es conveniente mencionar los cambios que a tenido el porcentaje aplicable a este impuesto desde su creación, para cálculos retroactivos.

Al valor del activo en el ejercicio se le aplicará un porcentaje del:

EJERCICIO	TASA
1989-1994	2 %
1995	1.8 %
1996	1.8 %
1997	1.8 %
1998	1.8 %
1999	1.8 %

Determinación del Impuesto.

Ecuación para obtener el valor del Activo del Ejercicio.

Sumar el promedio de:

1. Activos Financieros.

2. Activos Fijos, Gastos y Cargos Diferidos Actualizados.
3. Terrenos Actualizados.
4. Inventarios de Materias Primas, Productos Semiterminados o Terminados, Actualizados.

Restar

5. El valor promedio de las deudas con empresas residentes en el país y sean deudas no negociables, excepto con el Sistema Financiero o con su intermediación.

5.3.3. PROMEDIO DE ACTIVOS

Promedio de Activos Financieros

Son activos financieros:

- Inversiones en títulos de crédito a excepción de las acciones de personas morales.
- Las acciones emitidas por sociedades de inversión de renta fija.
- Cuentas y documentos por cobrar.
- Intereses devengados a favor no cobrados.
- Inversiones y depósitos en instituciones del Sistema Financiero.

Obtención del "Promedio Mensual".

a) Operaciones contratadas con el Sistema Financiero:

<p style="text-align: center;"><u>Sumatoria de saldos diarios del mes</u></p> <p style="text-align: center;">Número de días de cada mes</p>

b) Operaciones "No" contratadas con el Sistema Financiero:

<p><u>Saldo al inicio del mes + Saldo al final del mes</u></p> <p>2</p>

Una vez obtenido el promedio mensual de cada cuenta del Activo Financiero.

<p><u>Sumar los promedios mensuales (Sistema Financiero y otros)</u></p> <p>Número de meses del ejercicio</p>

Pasos:

1. Identificar las cuentas del Sistema Financiero y otras diferentes.
2. Obtener el promedio mensual.
3. Sumar los promedios mensuales y calcular el promedio de promedios.

Promedio y Actualización de Activos Fijos, Gastos y Cargos Diferidos

Conceptos:

Activos Fijos.

Es el conjunto de bienes tangibles que utilicen los contribuyentes para la realización de sus actividades y que se demeriten por el uso en el servicio del contribuyente y por el transcurso del tiempo. La adquisición de estos bienes tendrá siempre como finalidad la utilización de los mismos para el desarrollo de las actividades del contribuyente y no para ser enajenados dentro del transcurso normal de sus operaciones.

Gastos Diferidos.

Son los activos intangibles representados por bienes o derechos que permitan reducir costos de operación o mejorar la calidad o aceptación de un producto, por un periodo limitado e inferior a la duración de la actividad de la persona moral.

Cargos Diferidos.

Son aquellos que reúnan los requisitos señalados en el párrafo anterior, pero cuyo beneficio sea por un periodo ilimitado que dependerá de la duración de la actividad de la persona moral.

Actualización.

- El saldo pendiente de deducir en ISR al INICIO del Ejercicio, o,
- El monto original de la inversión, en el caso de bienes adquiridos en el mismo ejercicio, o,
- El monto original de la inversión de bienes No deducibles.

Se actualizará:

$\frac{\text{INPC del último mes de la primera mitad del ejercicio}}{\text{INPC del mes de adquisición}}$

Se disminuirá:

Con el 50% de la deducción anual en los términos de la LISR

Se dividirá:

Entre doce

Y se multiplicará:

Por el número de meses en los que el bien se haya utilizado en el ejercicio.

Para tomarse en cuenta.

- Las inversiones no deducibles formarán parte del cálculo del IMPAC.
- Las adquisiciones realizadas después de julio no se actualizarán.*
- El arrendatario considerará los bienes adquiridos mediante arrendamiento financiero para la base del IMPAC.**
- Los contribuyentes que usen o gocen temporalmente bienes, propiedad de personas físicas o de residentes en el extranjero sin establecimiento permanente, podrán optar por considerar dichos bienes como activos propios para efectos de determinar el impuesto a su cargo y liberar al propietario de cumplir las obligaciones en materia de IMPAC.***
- Las inversiones a las cuales se hubiera aplicado tasas inferiores de deducción a las autorizadas por la LISR, podrán determinar el saldo de deducir con las tasas máximas autorizadas. ****

Promedio de Terrenos

El monto original de la inversión de cada terreno.

Se actualizará:

INPC del último mes de la primera mitad del ejercicio

INPC mes de adquisición o avalúo catastral

* Artículo 3 -IMPAC

** Artículo 5-A RIMPAC

*** Artículo 25 RIMPAC

**** Artículo 8 RIMPAC

Se dividirá:

Entre doce

y se multiplicará:

Por el número de meses en que el terreno haya sido propiedad del contribuyente
(se haya utilizado o no) en el ejercicio.

Promedio y Actualización de Inventarios

Actualización.

Se actualizarán:

- 1) De conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (Boletín B-10).
- 2) Conforme al precio de la última compra efectuada en el ejercicio.
- 3) Conforme al valor de reposición. A precio en que se incurriría de adquirir o producir artículos iguales a su inventario al final del ejercicio.

Se sumarán:

Los saldos al inicio y final del ejercicio de todos los inventarios.

Y se dividirán:

Entre dos.

Promedio de Deudas**Obtención del "Promedio Mensual".**

Dado que todas son operaciones "NO" contratadas con el Sistema Financiero:

$$\frac{\text{Saldo al inicio del mes} + \text{Saldo al final del mes}}{2}$$

Una vez obtenido el promedio mensual de cada cuenta de las deudas, se debe obtener el promedio de promedios:

$$\frac{\text{Sumar los promedios mensuales}}{\text{Número de meses del ejercicio}}$$

Para tomarse en cuenta.

- Se podrán deducir del valor del activo en el ejercicio las deudas contratadas con personas físicas que realicen actividades empresariales o morales, siempre que sean contribuyentes del IMPAC.
- Las personas físicas podrán deducir del valor del activo, un monto equivalente a 15 veces el salario mínimo general del área geográfica del contribuyente elevado al año (en caso de que haya varios salarios mínimos en el año, se consideran todos y se saca un promedio).

5.3.4. CÁLCULO ANUAL Y PAGOS PROVISIONALES**Cálculo Anual**

Las personas morales del título II de la LISR, están obligadas al pago del IMPAC, cuya base se ejemplifica en el siguiente cuadro:

	Promedio mensual de activos financieros	\$ 1,200.00
Mas:	Promedio de activos fijos, gastos y cargos diferidos	2,600.00
Mas:	Promedio de activos (baja o enajenados)	1,350.00
Mas:	Promedio de terrenos	12,300.00
Mas:	Promedio de inventarios	2,850.00
Menos:	Promedio de deudas	6,500.00
Igual:	Base del IMPAC	13,800.00
Por:	Tasa del IMPAC	1.8%
Igual:	IMPAC 1998	\$ 248.40

Pagos Provisionales 1999

IMPAC 1998	248.40
Factor de Actualización:	
<u>Dic. 98 275.0380 INPC</u>	1.1860
Dic. 97 231.8860 INPC	
IMPAC 1998 Actualizado	294.60
Entre 12 = Pago Provisional Mensual de 1999	24.55

Obligación y Periodicidad de los pagos provisionales.

- 1) Mensuales.- A más tardar el día 17 del mes inmediato posterior a aquel al que corresponda el pago.

2) Trimestrales.- Los contribuyentes que de conformidad con la LISR deban efectuar los pagos en forma trimestral, podrán efectuar los pagos provisionales del IMPAC por el mismo periodo y en las mismas fechas de pago establecidas para el ISR.

Pagos provisionales de enero y febrero.

Los pagos provisionales de enero y febrero se realizarán por el mismo importe que los pagos provisionales del ejercicio anterior y una vez presentada la declaración anual, se efectuará el pago provisional con los datos del ejercicio inmediato anterior y se producirá un ajuste a los pagos provisionales acumulados.

Periodos exentos del pago del IMPAC.

- ⇒ En el periodo preoperativo.
- ⇒ En el ejercicio de inicio de actividades.
- ⇒ En los dos ejercicios siguientes al inicio de actividades.
- ⇒ En el ejercicio de liquidación, salvo que dure más de dos años.

Se considera ejercicio de inicio de actividades aquel en que el contribuyente comience a presentar o deba comenzar a presentar, las declaraciones de pago provisional del ISR, incluso cuando se presenten sin el pago de dicho impuesto.

5.3.5. ACREDITAMIENTO DEL ISR

Acreditamiento del ISR contra el IMPAC.

El ISR determinado que resulte de aplicar la tasa del 34 % al resultado fiscal, será el que se acreditará contra el IMPAC del mismo ejercicio.

Ejemplo:

Determinación del ISR del ejercicio 1999.

	Ingresos acumulables	\$ 1,000.00
Menos:	Deducciones Autorizadas	<u>600.00</u>
	Utilidad fiscal	400.00
Menos:	Pérdidas Fiscales	<u>200.00</u>
Igual:	Resultado Fiscal	<u>200.00</u>
	ISR Determinado (34%)	\$ 68.00

Acreditamiento contra IMPAC.

	IMPAC del ejercicio	\$ 50.00
Menos:	ISR Acreditable	<u>68.00</u>
Igual:	Excedente del ISR Acreditable	18.00

Consideraciones para el acreditamiento del ISR contra el IMPAC:

- Los contribuyentes podrán acreditar contra el IMPAC del ejercicio una cantidad equivalente al ISR del mismo ejercicio (declaración anual).
- Los contribuyentes podrán acreditar contra los pagos provisionales del IMPAC, los pagos provisionales de ISR (pagos separados).
- Cuando en la declaración de pago provisional el contribuyente no pueda acreditar la totalidad de ISR efectivamente pagado, el remanente lo podrá acreditar contra los siguientes pagos provisionales (pagos separados).
- Los contribuyentes podrán acreditar contra el IMPAC del ejercicio y contra sus pagos provisionales, el exceso de ISR sobre IMPAC generado en cada uno de los tres ejercicios inmediatos anteriores, sin considerar las cantidades que hayan dado

lugar a la devolución o acreditamiento (declaración anual y pagos provisionales separados), teniendo derecho a actualizar los saldos acreditables.

5.3.6. RECUPERACIÓN DEL IMPAC

Ejemplo Práctico:

Compensación del IMPAC recuperado contra el ISR.

Datos:

1. La Cia. Viajes Ensueño, S.A. de C.V., pagó IMPAC en el ejercicio de 1996 por \$20,000.00 y en 1997 por \$30,000.00.
2. En 1998 el ISR del ejercicio es por \$100,000.00 y el IMPAC del ejercicio por \$40,000.00, cantidad máxima a recuperar \$60,000.00.
3. Efectuó pagos provisionales de ISR en 1997 por \$25,000.00.
4. Compensó el IMPAC de ejercicios anteriores en la declaración del ejercicio de 1998, para pagar el ISR.

Solución:

1. Actualización del IMPAC.

	INPC sexto mes del ejercicio en que el ISR excede al IMPAC
Factor =	_____
	INPC del sexto mes del ejercicio en que se pagó el IMPAC

	INPC junio 1998	251.0790			
Factor =	_____	=	_____	=	1.3877
	INPC junio 1996		180.9310		

	INPC junio 1998	251.0790		
Factor =	_____	=	_____	= 1.1530
	INPC junio 1997	217.7490		

2. IMPAC Actualizado.

1996 =	\$ 20,000.00	X	1.3877	=	27,754.00
1997 =	<u>30,000.00</u>	X	1.1530	=	34,590.00
Suma:	\$ 50,000.00				<u>\$ 62,344.00</u>

3. ISR a pagar del ejercicio 1998.

ISR del ejercicio	\$ 100,000.00
Menos:	
Pagos provisionales	25,000.00
A pagar	<u>75,000.00</u>
Menos:	
Compensación IMPAC	<u>60,000.00</u>
A pagar (Neto)	\$ 15,000.00

La diferencia máxima a compensar es por \$ 60,000.00, aún cuando la cifra actualizada del IMPAC pagado es por \$ 62,344.00. *

* Artículo 9 LIMPAC

CAPITULO 6

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y PRINCIPALES ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

Como ocurre en cualquier tipo de empresa, las Agencias de Viajes deben contar con una estructura organizacional bien definida, aunque se han caracterizado por ser, en su mayoría, pequeñas organizaciones de tipo informal*.

Estas organizaciones rudimentarias tienen una gran cantidad de deficiencias, la falta de especialización del trabajo es una de ellas, puesto que cuentan con poco personal en donde todos hacen de todo y con ello la consecuente insatisfacción de los usuarios-turistas y la carencia de una imagen comercial óptima.

En contraposición a lo anterior, existen agencias con una estructura más compleja que sus necesidades reales, trayendo consigo deficiencias como incremento en erogaciones por concepto de sueldos y salarios, la super especialización para poder justificar el personal excedente, aumento en la autoridad de los responsables de cada área, etc., lo que se traduce en la falta de coordinación jerárquica y disminución de la eficiencia y productividad.

En este capítulo observaremos la existencia de una organización formal** y su correspondiente descripción de funciones, obligaciones y autoridad, así como las relaciones que deben existir entre los diversos niveles jerárquicos que la conforman, hecho que en una Agencia de Viajes es relevante, tal vez más que en ninguna otra organización, debido a la forma en que se da el desarrollo y crecimiento de la misma, por lo que tiene varias etapas durante su existencia.

* ORGANIZACIÓN INFORMAL.- Conjunto de relaciones organizativas que surgen de la comunicación y relación que existe entre los miembros de una organización formal, y que no aparece ni en las gráficas de organización ni en los manuales.

** ORGANIZACIÓN FORMAL.- Las posiciones e interrelaciones establecidas por las políticas y procedimientos oficiales de una empresa.

La primera de ellas consiste en lograr una estabilidad en relación a su cartera de clientes, por lo mismo, su personal suele ser escaso; cuando una agencia nace, comienza a escalar una serie de situaciones en donde el personal tiene que realizar todas las actividades, como ejemplo: un vendedor no sólo tiene que controlar sus reservaciones, si no también, verificar el tráfico de documentos, preparar su reporte, estar al tanto del cobro al cliente, entre otras cosas. Esta etapa permitirá definir la existencia de la agencia, para lo cual, el nivel directivo deberá fincar buenas relaciones y bases para conservar una clientela y apoyarse en todos los elementos con que cuenta, obteniendo la participación de su personal en cualquier tipo de situación, es decir, "todos deberán hacer de todo".

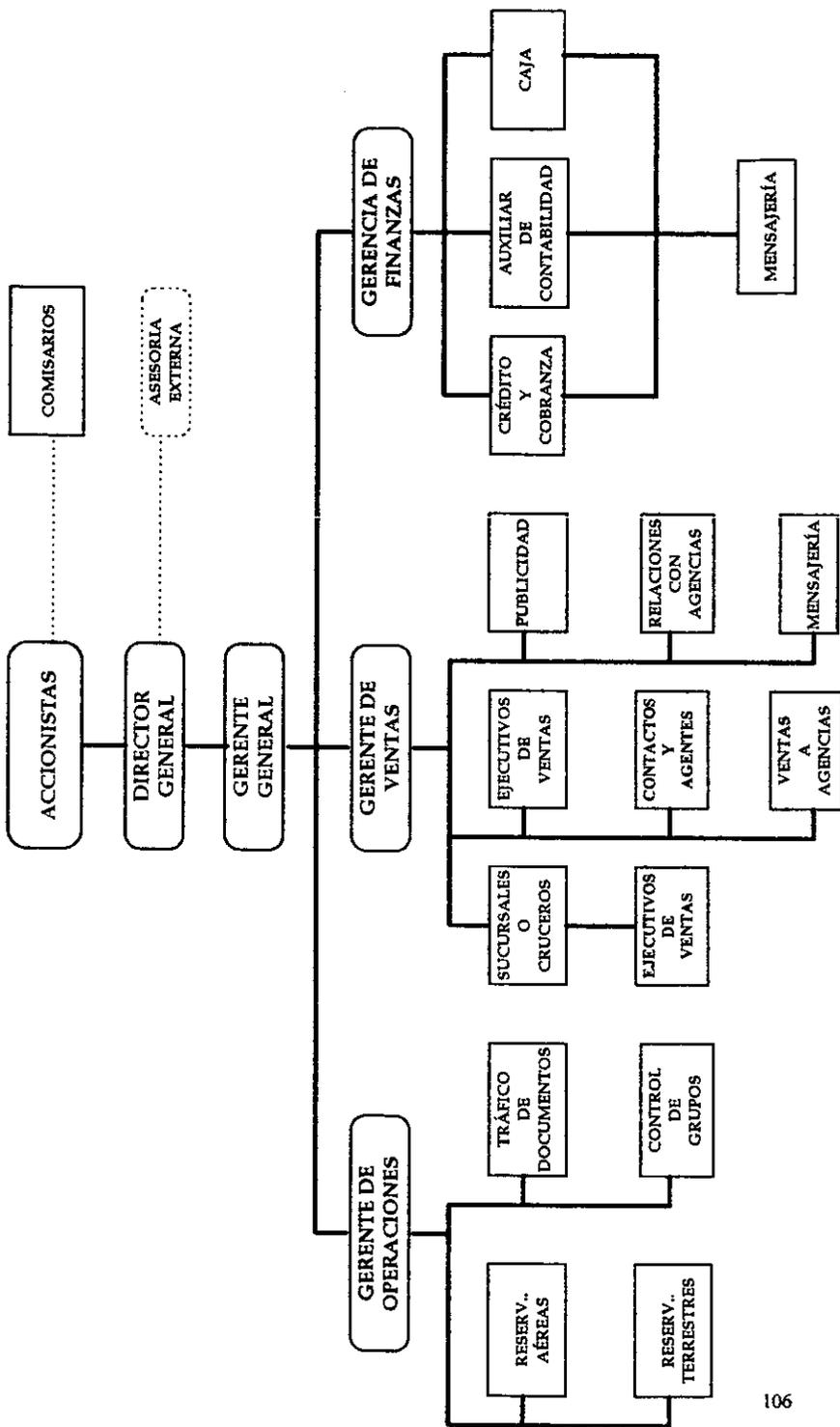
A medida que la agencia logra un mayor mercado, comienza una nueva etapa donde se requiere de más contrataciones, y con ello las dificultades de administrar al personal. Esta etapa se caracteriza por la pésima organización, producto del crecimiento de trabajo y las necesidades de la agencia, es el precio que comunmente se genera con los cambios.

La etapa referida es la más importante, ya que en ella se concentra la posibilidad del cambio de una agencia minorista a una mayorista, el nivel directivo deberá solventar en tiempo el equipo necesario y las necesidades de personal sin perder el control del mismo, para dejar perfectamente bien definidos los niveles de autoridad.

Finalmente, una agencia se consolida con el reconocimiento de su nivel de ventas y la eficiencia que tiene en el momento de prestar un servicio, la adecuada selección del personal profesional y actualizado es un punto importante para tener un buen funcionamiento, sin para ello olvidar a las personas que estuvieron en la primera y segunda etapa, puesto que su experiencia es de gran ayuda, no sólo en el trato con los clientes sino también con los contactos que tiene la agencia.

6.1. ORGANIGRAMA DE UNA AGENCIA DE VIAJES

ORGANIGRAMA DE UNA AGENCIA DE VIAJES DEL MERCADO GENERAL
VIAJES ENSUENO, S.A. DE C.V.



La estructura básica que presentamos anteriormente, es adaptable a un tipo de agencia de porte medio, tomando en cuenta que no existe dentro de las Agencias de Viajes una estructura generalizada.

6.2. RESPONSABILIDADES DE LAS ÁREAS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

DIRECTOR GENERAL

También se le puede denominar Presidente General, su labor consiste en dar la autorización final de los créditos, ventas, inversiones, gastos, etc., dirigir la administración y el control de los negocios, finanzas, propiedades e intereses de la agencia y hacer todos los contactos posibles en el medio turístico.

Las atribuciones que se le confieren pueden especificarse en los siguientes puntos:

1. Fijar objetivos y metas y establecer una filosofía general para el desarrollo de las actividades de la agencia.
2. Formular y/o autorizar políticas propuestas por sus Gerentes Departamentales y aprobar el presupuesto operacional de la agencia.
3. Revisar y evaluar los resultados de las actividades desarrolladas por personal de la agencia, así como transferir a cualquier empleado y delegar autoridad y obligaciones a éstos, al igual que aprobar la designación de puestos.
4. Establecer salarios y aprobar compensaciones, gratificaciones y emolumentos administrativos y cualquier otro tipo de prestación a los empleados.
5. Designar auditores externos para verificar la gestión financiera, contable y administrativa de la agencia y con base en el asesoramiento de éstos, autorizar inversiones de capital y la revocación de activos y pasivos.

6. Tener regularmente contacto directo con sus Gerentes Departamentales, para tomar decisiones oportunas que permitan promover a la empresa eficientemente.

GERENTE GENERAL.

El Gerente General es el administrador encargado de asistir al presidente en todo lo referente a la agencia, asegurándose del buen funcionamiento y crecimiento efectivo y productivo de la misma, supervisando todos los departamentos, manteniendo una comunicación continua con los jefes responsables de cada uno de ellos y exigiendo, a su vez, que exista la comunicación necesaria para resolver problemas y se busquen soluciones propicias y alcanzables.

En el ejercicio de sus atribuciones, el Gerente General tendrá las siguientes responsabilidades y autoridad:

1. Desarrollar y proponer al propietario, los planes y programas a corto y mediano plazo del manejo de sus activos, dentro de las políticas generales de la empresa.
2. Ejecutar planes y programas aprobados por el propietario.
3. Llevar a cabo los contratos y compromisos aprobados y concertados con anterioridad.
4. Establecer derechos y obligaciones del personal a su cargo y dirigir la organización funcional de la agencia.
5. Cuidar de todos los fondos, bienes físicos y demás propiedades de la agencia y que estén debidamente salvaguardados y administrados, obteniendo también la carta de libertad de gravámenes.
6. Informar permanentemente al propietario sobre el progreso de todas las fases de las actividades de la agencia y rendir como lo determinen sus políticas internas un informe relacionado con la gestión realizada.

GERENTE DE FINANZAS

(Contador General)

El Contador General es el responsable del buen desarrollo y funcionamiento de un sistema efectivo de controles contables y presupuestarios sobre las actividades de la agencia; de formular y aconsejar recomendaciones al Gerente General y/o propietario para la determinación de objetivos, políticas y planes generales relativos al área financiero-contable; estar pendiente de tener todos los precios al corriente, que todo se venda correctamente, se cobren las cuentas y se otorguen los créditos oportunos; revisar el manejo apropiado de la caja y saber con exactitud, las fechas límites de pago del BSP, también se hará cargo del trabajo interno, como: nómina, seguro social, pago de impuestos, etc. Para la realización de estas actividades, si es necesario se apoyará en auxiliares contables, los cuales también estarán a su cargo.

Es evidente que el Departamento de Contabilidad es la parte medular de la Agencia de Viajes y debe funcionar conjuntamente con el Gerente General dentro de los límites de las políticas, procedimientos, programas y presupuestos autorizados por el propietario. La contabilidad financiera tiene un rol muy importante, ya que no sólo se registran transacciones, sino también se clasifican y se resumen, presentándola en documentos con la finalidad de mostrar la salud financiera de la entidad.

El Contador General esta comprometido y tiene autoridad para llevar a cabo las siguientes funciones:

1. Operar un sistema integral de contabilidad y control presupuestario.
2. Hacer funcionar los sistemas de información estadística y políticas y procedimientos relacionados entre sí, para definir y presentar la información contable clara, veraz y oportuna.
3. Cuidar que los libros y registros exigidos por las leyes respectivas, estén debidamente salvaguardados. Estos libros deberán ser llevados correctamente y que concuerden con los informes financieros presentados a los directivos.

4. Estar al pendiente de que todos los impuestos y contribuciones exigidos por Ley, sean controlados cuidadosamente al día y presentados con oportunidad.
5. Es responsable de recibir, custodiar, controlar, desembolsar fondos y valores, de la concesión de créditos y el cobro de las cuentas.
6. Elabora planes y programas que satisfagan los requisitos financieros a largo y corto plazo de la agencia.
7. Coordina las actividades de la agencia en las áreas de relaciones laborales, como: administración de salarios, seguridad social, prestaciones y pago de impuestos.
8. Será responsable de la prestación de servicios auxiliares de la agencia, como mensajeros y personal de servicio.
9. Deberá tener cuidado en el correcto control de la caja chica en moneda nacional y en dólares.
10. Preparar informes de desempeño y documentos que reflejen la posición financiera corriente.

Así pues, en el control contable se permite identificar las causas de lo ocurrido en las operaciones financieras, para que la agencia decida las mejores opciones en futuras actuaciones. Este tipo de control debe tener las siguientes características:

- a) Proporcionar información veraz y oportuna, como herramienta para la toma de decisiones de los usuarios de los estados financieros.
- b) Servir de instrumento para identificar las áreas de mayor dificultad.
- c) Evitar malos manejos y desfalcos.
- d) Detectar causas y orígenes, y no limitarse al registro de operaciones.

GERENTE DE VENTAS

Es la persona encargada de organizar, promover y vender paquetes a otras agencias o al público en general, por medio de su cuerpo de vendedores o "contactos".

Si la compañía promueve ventas nacionales, internacionales y receptivas, es recomendable tener a una persona encargada de cada sección, teniendo en cuenta que debe conocer a fondo el tipo de operación que realiza.

Por su parte el Gerente de Ventas, debe verificar que se pase toda la información necesaria a los distintos departamentos para procesarla, ya que al final de cuentas, es su departamento quien integra todo el paquete y lo entrega al cliente.

El Gerente de Ventas, deberá cumplir con todas las expectativas de la mercadotecnia, realizará estudios de mercado, utilizará los recursos con que cuenta la organización para crear, estimular y satisfacer al cliente, ya que de él dependerá el crecimiento de la agencia.

Contactos.

Son las personas que hacen de la venta de servicios turísticos su actividad ordinaria, sin depender económicamente de una sola agencia, no hay subordinación laboral, pues no reciben su remuneración como sueldo, sino exclusivamente un porcentaje sobre la comisión que cobra la agencia en cada servicio y no están sujetos a determinado horario dentro de la oficina, por lo tanto sus relaciones de trabajo se sujetan a un contrato de "Comisión Mercantil".

Ejecutivos de Ventas.

Son las personas que, considerándose empleados de la agencia sujetos a un contrato de trabajo y a la reglamentación laboral, se dedican también a la venta de servicios y su remuneración puede ser con un sueldo fijo solamente, o bien, sueldo fijo y comisión sobre el importe de los servicios que vende, aunque naturalmente será menor que el porcentaje que cobra un contacto, porque además las personas que atiende, son las que acuden a la oficina como resultado de la propia campaña de publicidad o por el prestigio de la Agencia de Viajes, es decir, atienden a personas

decididas a efectuar su viaje y que únicamente desean información complementaria sobre el plan que eligieron.

En la mayoría de los casos la agencia tiene que cuidar de la reservación inmediata de los servicios al cliente, de las explicaciones preliminares no sólo de los servicios turísticos, sino de la documentación migratoria que va a necesitar, de la forma en que operen los planes de crédito, etc., y que todos esos trámites se realicen con oportunidad a fin de evitar retrasos o cancelaciones de la salida de su cliente, redundando en perjuicio del propio agente y de la Agencia de Viajes.

Los agentes y vendedores deben formular directamente las facturas o documentos (vouchers de servicio), pues son las personas que conocen antes que nadie los pormenores de los servicios que vendió, como son: clase de servicios, fecha de salida, costo, forma de pago, datos generales del cliente y desglose del precio de venta, en su caso, con ayuda de los sofisticados sistemas que se manejan hoy en día, como la interface.

La orden de cobro debe formularse en los tantos necesarios y en diferentes colores para su identificación inmediata, siendo su distribución de la siguiente forma:

- a) Original para el cliente.
- b) Copia para el Departamento de Crédito y Cobranzas, con el fin de seguir los trámites del crédito en caso de que lo haya y verificar su cobro total cuando sea pago al contado.
- c) Copia para el Departamento de Contabilidad para su registro contable y consecutivo fiscal.
- d) Copia para la Agencia de Viajes, la cual deberá conservar para aclaraciones futuras; así como, preparar su liquidación periódica de comisiones a su favor comparándola con la que le formule la agencia por medio del Departamento de Contabilidad.

GERENTE DE OPERACIONES

Es el que controla los "alloments**" y se ocupa de supervisar todos los detalles de un itinerario, delegando en casos de mucho movimiento, parte del trabajo a un encargado de la contratación de servicios terrestres, hoteles, "charters***", grupos, etc., y a un encargado de tráfico.

Encargado de Reservaciones Terrestres y Tráfico.

Aquí, haremos referencia al tratamiento que se le da a la formulación y reporte de ventas (Encargado de Servicios Terrestres) y a los documentos de tráfico (Encargado de Tráfico), utilizados en el interior del país y que implican las siguientes funciones:

1. Verificar que todas las reservaciones estén hechas y confirmadas.
2. Que se expidan boletos con las mejores y más adecuadas tarifas.
3. Que se reserven las habitaciones necesarias y una vez confirmadas, se envíe la papeleta y se haga el cupón de hotel.
4. Una vez hecho el paquete se pasa al encargado de ventas para que notifique al cliente.

La información que a continuación se describe es responsabilidad del Departamento de Tráfico y aún cuando es parte de su labor revisar que ésto se lleve a cabo correctamente, también lo es del Departamento de Contabilidad porque cualquier anomalía repercutiría directamente en el control contable de la agencia.

Documentación.

Existen básicamente dos tipos de documentación:

* Alloment.- porción, asignación de rutas en las líneas aéreas.

** Charter.- Vuelos.

- a) Documentos de Tráfico.
- b) Formas Administrativas.

Documentos de Tráfico.

Como ya se ha mencionado, el giro principal de la Agencia de Viajes es vender boletos de avión, los cuales se componen de cupones y varían en número, de acuerdo a las escalas y ruta del vuelo deseado, son cuatro las categorías existentes de los documentos de tráfico estándar, las cuales describimos a continuación:

CONCEPTO	CUPONES
1. Boleto de Pasaje y Cupón de Equipaje.	2 y 4
2. Boleto Automatizado (OPTAT)	4
3. Orden de Cargos Misceláneos estándar (OCM)	1
4. Orden de Servicios Terrestres (OST)	1 (hotel), 2 (taxis) y 1 (otros servicios).

Cada uno de los boletos descritos anteriormente, contiene los siguientes cupones:

- A) Cupón de Auditor.- Original que se entrega a la compañía aérea o al BSP junto con el reporte.
- B) Cupón de Agente.- Es el que conserva la agencia en su archivo para control y/o aclaraciones futuras.
- C) Cupón de Vuelo.- Es el que entrega el pasajero a la línea aérea, obligándose ésta a proporcionar el servicio de transportación correspondiente a la porción aérea (alloment) especificada en dicho cupón.
- D) Cupón de Pasajero.- También llamado "contratapa", es el comprobante fiscal del cliente.

Los boletos automatizados, son sin duda la mejor arma que puede proporcionar una agencia en cuanto a servicios eficientes se refiere, ésto le va a permitir imprimir boletaje en sus propias instalaciones y de una manera más eficiente que en el caso del boletaje manual, además no se necesita la validación por medio de "máquina validadora", ya que toda la información se imprime en el boleto simultáneamente en el momento en que la máquina lo emite.

Debido a que los cupones de auditor y formas de soporte son procesados a través del equipo de procesamiento electrónico de datos del Centro de Procesamiento, se solicita a las agencias que al emitir documentos de tráfico observen las siguientes reglas:

- Los documentos de tráfico deben ser emitidos en orden consecutivo por número de serie.
- No se permiten anotaciones manuscritas en la casilla de "lugar de emisión", ni tampoco en el área blanca al pie de los documentos de tráfico, con excepción de la casilla de "endoso/restricciones".
- Cuando los cupones de vuelo-canje han sido utilizados para revisiones o reembolsos, deben ser diagonalmente marcados con la palabra REVISADO o REEMBOLSADO, según sea el caso, anexando atrás del cupón de auditor el nuevo boleto o junto al "aviso de boletos reembolsados".

Cancelación de Documentos.

Los documentos de tráfico estándar, aún los cancelados, deben ser contabilizados y enviados al Centro de Procesamiento con el informe de ventas del periodo respectivo.

Un documento de tráfico estándar se cancela de la siguiente manera:

- Si el documento no ha sido validado, se deberá validar usando solamente la placa validadora de la agencia.*
- Trazar una línea diagonal en el anverso de todos los cupones y perforar o remarcar con tinta la palabra CANCELADO.
- Enviar todo el documento de tráfico cancelado (incluyendo el cupón de pasajero), exceptuando el cupón de agente, al Centro de Procesamiento con el informe de ventas del período correspondiente.

Cancelación de Cupones.

Cuando no se requiere en la emisión todos los cupones de vuelo-canje de un documento de tráfico, se deben cancelar (voidear) los cupones no utilizados con la palabra VOID**. Los cupones cancelados deben adjuntarse al cupón de auditor y enviarlos en el informe de ventas.

Área Contable de los Documentos.

Área Contable.

Las anotaciones efectuadas en esta área determinan la cantidad que será contabilizada a la agencia por el documento, así como el porcentaje de comisión que será acreditado por el Centro de Procesamiento. Esta área aparece en los cupones de auditor y de agente.

Casilla de Moneda.

El código alfabético de la moneda con el cual se recibe el pago se registra en esta casilla. El correspondiente a moneda para México es MXN y aplica para ventas efectuadas a crédito o en efectivo.

* Un boleto ha sido validado, cuando lleva impresa la placa validadora de la Agencia de Viajes, la cual ostenta la clave TATA.

**Dentro del argot del medio, la palabra VOID se utiliza para realizar cancelaciones ya sea de servicios o cupones.

Casilla de Tasa de Comisión.

La tasa de comisión a pagar a la agencia por la transacción se registra en esta casilla, es decir se pondrá únicamente el porcentaje de la comisión que se obtendrá de la tarifa aérea.

Casilla de Impuesto.

Todos los impuestos a pagar en un documento de tráfico se registran en el casillero de "Impuesto", en este casillero se pondrá, la suma de los impuestos que genere el servicio (el uso de aeropuerto, IVA, otros).

Los impuestos a cobrar en una transacción efectuada parcialmente de contado y crédito se deben considerar como un cobro al contado, es decir, el monto del cobro al contado deberá incluir el importe de los impuestos.

Formas Administrativas.

Las formas administrativas deben requerirse a través del BSP, estimando la cantidad necesaria para seis meses e imprimiendo con la máquina validadora de boletos, la fecha y los datos de la agencia.

A continuación se describen las formas administrativas más usuales en las Agencias de Viajes:

Aviso de Reembolso / Canje.

El objetivo de este documento es reportar los boletos OCM y OST, o bien, boletos en general reembolsados o canjeados. los cuales posteriormente aparecerán confirmados en el reporte de ventas.

Reporte de Ventas.

El objetivo de este formato es concentrar cifras de control o tipo de ventas realizadas por la agencia de acuerdo al periodo de informe establecido por el sistema BSP Único.

Esta forma debe llenarse, aún cuando en el período establecido no se generen ventas.

Una vez elaborado el Reporte de Ventas, se introduce en el sobre de informe de ventas. Este sobre debe ostentar el nombre de la agencia, clave IATA incluyendo dígito verificador y el periodo que comprende.

Liquidación del Reporte de Ventas.

Para la liquidación del Reporte de Ventas se siguen los pasos que a continuación se indican:

- Primeramente las Agencias de Viajes depositan en el Banco encargado, los cupones de auditor de todos y cada uno de los boletos vendidos y las formas administrativas correspondientes.
- Posteriormente la IATA, mediante el BSP, envía a las Agencias de Viajes un reporte de sus ventas realizadas durante un periodo determinado.
- El reporte es verificado por el encargado de tráfico de documentos de la Agencia de Viajes.
- Revisado el reporte, la agencia entrega al banco la liquidación del reporte de ventas en la fecha convenida, descontando su comisión que ya viene explícita en el mismo. El banco a su vez, entrega al BSP para que lo transfiera a las aerolíneas.

En el supuesto de cualquier error que resulte de las verificaciones, será ajustado mediante memorándum que se envía a la agencia por concepto de crédito o débito, correspondiente al periodo determinado de reporte, es así como se forma un ciclo continuo, que existe mientras haya una relación de la agencia con la IATA.

Reporte de Documentos de Tráfico Perdidos.

Para reportar el robo o la pérdida de documentos de tráfico, placas de identificación del transportista o placa de la agencia, se debe llenar una forma de reporte de documentos de tráfico perdidos dirigida al gerente del BSP.

El gerente del BSP enviará una copia de esta forma al Centro de Procesamiento, para que éste ajuste la existencia de documentos de tráfico.

Documentación Contable de las Líneas Aéreas.

Las Líneas Aéreas BSP preparan cierta documentación contable, la cual envían directamente a la agencia con el propósito de ajustar la contabilidad entre ambos por medio del Centro de Procesamiento.

Memo de Débito.

Este documento sirve para notificar a una agencia que, a menos que se compruebe lo contrario, la misma le debe a la línea aérea emisora la cantidad que aparece en el memo por las razones indicadas. Esta forma se identifica con la clave ADM 69.

Memo de Crédito.

Cuando una línea aérea BSP descubre que le debe dinero a la agencia, le envía un Memo de Crédito de Agencia indicando los detalles de la cantidad que le

será acreditada. Esta forma se identifica con la clave ACM, para indicar al Centro de Procesamiento, que se requiere tomar acción de débito en contra de la línea aérea.

POLÍTICAS GENERALES DE UNA AGENCIA DE VIAJES

1. Controlar a través de la tabulación diaria y semanal cada una de las operaciones de ventas al contado, a crédito y boletos cancelados.
2. Realizar la guarda y custodia de los documentos generados durante la operación de ventas y cancelación de boletos, como son: los cupones de agente, los cupones de auditor, tabulaciones de control y vouchers de tarjetas de crédito.
3. Requisar semanalmente, de acuerdo al calendario anual de reportes y pagos de facturas de Agencias de Viajes, los formatos de tabulación semanal, entrega de reporte y sobre de envío de documentos.
4. Elaborar el Reporte de Ventas, aún cuando no se haya realizado ninguna operación de venta durante el periodo.
5. Entregar a la sucursal bancaria que se le asigne, a la hora y día determinado en el calendario anual de reportes y pagos de facturas para Agencias de Viajes, el sobre de envío de documentos contenido en el Reporte de Ventas.
6. Archivar como lo establece el "Plan BSP Único", la documentación necesaria que respalde la operación semanal de ventas en efectivo, a crédito y cancelados; así como, la evidencia de la entrega de Reporte de Ventas a la sucursal bancaria correspondiente para las aclaraciones posteriores en caso necesario.
7. Aclarar con el Gerente BSP, sobre alguna discrepancia u omisión de información que surja durante la captura del Reporte de Ventas.
8. Efectuar las ventas de boletaje asignado en custodia por la gerencia del BSP a través del Banco Compensador.
9. Requisar formas valorables que le proporciona el Banco Compensador, apegándose a los términos, políticas e instrucciones que para tal efecto gire la Gerencia del Plan.
10. Pagar oportunamente las facturas al Banco Compensador conforme lo estipula el calendario del BSP.

11. Engraparse en cada tabulación el nombre y número de la Agencia de Viajes y la fecha de cierre del periodo en cada cinta.
12. Anotar en el formato autorizado del Reporte de Ventas la cantidad calculada.
13. Ensobretar el Reporte de Ventas para su envío al centro procesador de acuerdo a las fechas establecidas de entrega en el BSP.

Cada agencia puede crear sus propias políticas generales y particulares, relacionadas con sus actividades y tamaño, así como sus áreas de responsabilidad según convenga a sus intereses.

CAPÍTULO 7.

CASO PRÁCTICO

7.1. CATÁLOGO DE CUENTAS

La importancia de contar con un sistema de contabilidad codificado numéricamente, es decir, número y nombre de las cuentas que se deberán utilizar para el correcto registro contable de las operaciones de una Agencia de Viajes, nace de la necesidad de contar con un Catálogo de Cuentas, el cual creemos es el más acertado y en el que incluimos subcuentas derivadas de este tipo de giro, así como el orden en que comúnmente se presentan en el Balance General, atendiendo por supuesto, a una relación ordenada y pormenorizada.

1000-000-000	ACTIVO	A*
1100-000-000	CIRCULANTE	A
1101-000-000	Caja	A
1101-001-000	Fondo Fijo de Caja	D**
1101-002-000	Caja Dólares	D
1101-003-000	Complemento de Caja Dólares	D
1102-000-000	Bancos	A
1102-001-000	Santander Mexicano	D
1102-002-000	Bancomer	D
1102-003-000	Bitel en Dólares	D
1102-004-000	Bitel Cuenta Complementaria Dólares	D
1103-000-000	Clientes	A
1103-001-000	Clientes de la Agencia	A
1103-001-001	Clientes Eventuales de la Agencia	D

* Analítica

** De Detalle

1103-001-002	Teléfonos de México	D
1103-001-003	Comisión Federal de Electricidad	D
1103-001-004	SHCP	D
1103-001-005	Zebal y Asociados, S.C.	D
1103-001-006	Credicorp, S.A.	D
1103-002-000	Clientes de Ruth Lichtenberg Leitner	A
1103-002-001	Clientes Eventuales de Ruth L.	D
1103-002-002	Colortex, S.A. de C.V.	D
1103-002-003	Diseños Espaciales de México, S.A.	D
1103-003-000	Clientes de Arlyn Margules Sheinberg	A
1103-003-001	Clientes Eventuales de Arlyn M.	D
1103-003-002	Serigraph, S.A. de C.V.	D
1103-004-000	Clientes de Gerardo Reyes	A
1103-004-001	Clientes Eventuales de Gerardo R.	D
1103-005-001	Clientes de Guillermo Pantoja	A
1103-005-002	Clientes Eventuales de Guillermo P.	D
1103-006-001	Clientes de Miriam Casanova	A
1103-006-002	Clientes Eventuales de Miriam C.	D
1104-000-000	Inversiones y Valores	A
1104-001-000	Integra Empresarial Banamex	D
1104-002-000	Teléfonos de México	D
1105-000-000	Documentos o Cuentas por Cobrar	A
1105-001-000	American Express, S.A.	D
1105-002-000	Cheques Devueltos	D
1106-000-000	Deudores Diversos	A
1106-001-000	Comisiones por Recuperar	D
1106-002-000	Operadores	D
1106-003-000	Varios	D

1107-000-000	Adeudos de Funcionarios y Empleados	A
1107-001-000	Corina Ceballos	D
1107-002-000	Jobano De Luis	D
1108-000-000	IVA Acreditable	A
1108-001-000	IVA Acreditable	D
1200-000-000	FIJO	
1201-000-000	Mobiliario y Equipo de Oficina	A
1201-001-001	Mobiliario y Equipo de Oficina	D
1202-000-000	Equipo de Transporte	A
1202-001-000	Equipo de Transporte	D
1203-000-000	Edificios y Terrenos	A
1203-001-000	Edificios y Terrenos	D
1204-000-000	Equipo de Cómputo	A
1204-001-000	Equipo de Cómputo	D
1205-000-000	Depósitos en Garantía	A
1205-001-001	Depósitos en Garantía	D
1300-000-000	DIFERIDO	
1301-000-000	Gastos Pagados por Anticipado	A
1301-001-000	Rentas Pagadas por Anticipado	D
1302-000-000	Impuestos Pagados por Anticipado	A
1302-001-000	Crédito al Salario	D
1302-002-000	Anticipos de ISR	D
1303-000-000	Gastos de Instalación	A
1303-001-000	Gastos de Instalación	D
1304-000-000	Gastos de Organización	A
1304-001-001	Gastos de Organización	D

1305-000-000	Dep'n. Acum. de Mobiliario y Equipo de Oficina	A
1305-001-000	Dep'n. Acum. de Mob. y Equipo de Oficina	D
1306-000-000	Dep'n. Acum. de Equipo de Transporte	A
1306-001-000	Dep'n. Acum. de Equipo de Transporte	D
1307-000-000	Dep'n. Acum. de Edificios y Terrenos	A
1307-001-000	Dep'n. Acum. de Edificios y Terrenos	D
1308-000-000	Dep'n. Acum. de Equipo de Cómputo	A
1308-001-000	Dep'n. Acum. de Equipo de Cómputo	D
1309-000-000	Amort'n. Acum. de Gastos de Instalación	A
1309-001-000	Amort'n. Acum. de Gastos de Instalación	D
1310-000-000	Amort'n. Acum. de Gastos de Organización	A
1310-001-000	Amort'n. Acum. de Gastos de Organización	D
2000-000-000	PASIVO	A
2101-000-000	Líneas Aéreas	A
2101-001-000	BSP Único	D
2101-002-000	Continental Air Lines	D
2101-003-000	United Air Lines	D
2102-000-000	Otros Operadores	A
2102-001-000	Otros Operadores Varios	D
2102-002-000	Turismo Marben	D
2102-003-000	Viajes Liberación	D
2103-000-000	Hoteles Nacionales	A
2103-001-000	Hoteles Nacionales Varios	D
2104-000-000	Hoteles Internacionales	A
2104-001-000	Hoteles Internacionales Varios	D
2105-000-000	Servicios Terrestres	A
2105-001-000	Servicios Terrestres Nacionales	D
2105-002-000	Servicios Terrestres Internacionales	D

2201-000-000	Grupos en Tránsito	A
2201-001-000	Grupos en Tránsito Varios	D
2201-002-000	Samsung Electronics de México	D
2202-000-000	Acreedores Diversos	A
2202-001-000	Acreedores Diversos Varios	D
2202-002-000	Visas	D
2202-003-000	Microinformática Gerencial	D
2202-004-000	American Express	D
2202-005-000	Sabre Sociedad Tecnológica	D
2203-000-000	Impuestos por Pagar	A
2203-001-000	ISPT	D
2203-002-000	IMSS	D
2203-003-000	IMPAC	D
2203-004-000	5% INFONAVIT	D
2203-005-000	2% Retiro Vejez y Cesantía	D
2203-006-000	10% S/Arrendamiento	D
2203-007-000	10% S/Honorarios Retención	D
2203-008-000	15% IVA S/Honorarios Retención	D
2203-009-000	2% S/Nómina	D
2204-000-000	IVA por Pagar	A
2204-001-000	IVA por Pagar	D
2205-000-000	Reembolso a Clientes	A
2205-001-000	Reembolso a Clientes	D
2206-000-000	Documentos por Pagar a Largo Plazo	A
2206-001-000	Préstamos Hipotecarios	D
2206-002-000	Acreedores a Largo Plazo	D

3000-000-000	CAPITAL	A
3101-000-000	Capital Social	A
3101-001-000	Capital Social Exhibido	D
3101-002-000	Capital Social No Exhibido	D
3201-000-000	Reserva Legal	A
3201-001-000	Reserva Legal	D
3301-000-000	Resultado de Ejercicios Anteriores	A
3301-001-000	Resultado de Ejercicios Anteriores	D
3401-000-000	Aportaciones para Futuros Aumentos de Capital	A
3401-001-000	Aportaciones para Futuros Aumentos de Capital	D
3501-000-000	Resultado del Periodo	A
3501-001-000	Resultado del Periodo	D
4101-000-000	INGRESOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD	A
4101-001-000	Ingresos por Venta de Boletos	A
4101-001-001	Ing. por Comisión B.S.P. Único	D
4101-001-002	Ing. por Comisión B.S.P Nacional	D
4101-001-003	Ing. por Comisión B.S.P. Internacional	D
4101-001-004	Ing. por Comisión de Boletos Continental	D
4101-001-005	Ing. por Comisión de Boletos United Airlines	D
4101-002-000	Ingresos por Venta de Cruceros	A
4101-003-000	Ingresos por Venta de Hoteles Nacionales	A
4101-004-000	Ingresos por Venta de Hoteles Internacionales	A
4101-005-000	Ingresos por Servicios Varios	A
4102-001-000	Ingresos Exentos de IVA	A

4103-001-000	Otros ingresos	A
4103-001-001	Variación en Tipo de Cambio	D
4103-001-002	Venta de Activo Fijo	D
5000-000-000	EGRESOS	A
5101-000-000	Gastos de Personal	A
5101-001-000	Sueldos y Salarios	D
5101-002-000	Vacaciones	D
5101-003-000	Prima Vacacional	D
5101-004-000	Cuota IMSS	D
5101-005-000	Gratificaciones	D
5101-006-000	Comisiones a Contactos	D
5101-007-000	5% INFONAVIT	D
5201-000-000	Gastos Generales	A
5201-001-000	Renta del local	D
5201-002-000	Teléfonos	D
5201-003-000	Luz y Fuerza	D
5201-004-000	Cuotas y Suscripciones	D
5201-005-000	Honorarios a Profesionistas	D
5201-006-000	Asesoría Profesional Externa	D
5201-007-000	Servicio de Radiocomunicación	D
5201-008-000	Papelería	D
5201-009-000	No Deducibles	D
5201-010-000	Diversos	D
5201-011-000	Publicidad y Propaganda	D
5201-012-000	Conservación y Mantenimiento	D
5202-000-000	Otros Gastos y Productos de Agencia	A
5202-001-000	Diferencias en Tipo de Cambio	D

5202-002-000	Intereses Bancarios	D
5202-003-000	Diferencias en Cobros y Pagos	D
5202-004-000	Gastos y Productos Financieros	D
5203-000-000	Depreciaciones y Amortizaciones	A
5203-001-000	Dep'n. de Equipo de Oficina	D
5203-002-000	Dep'n. de Equipo de Cómputo	D
9999-000-000	Saldo Forzado*	A
9999-999-000	Saldo Forzado	D

7.2. INSTRUCTIVO DE LAS PRINCIPALES CUENTAS

ACTIVO

CIRCULANTE

CAJA

Cargos:

- 1.- Importes de la dotación para integrar el fondo fijo de caja.
- 2.- Incremento de fondo fijo de caja.

Créditos:

- 1.- Disminuciones del fondo fijo de caja.
- 2.- Cancelación del importe del fondo fijo de caja.

* La cta. Saldo Forzado ocupa un lugar meramente informativo, en virtud de que es creada por los programas de cómputo.

Saldo.

Será invariablemente deudor y representará el valor de las dotaciones de carácter permanente del fondo fijo de caja en poder de los responsables. En el caso particular de las Agencias de Viajes, es muy conveniente llevar una caja chica en dólares, esto en razón de los movimientos, como pagos a las líneas aéreas o bien en cambios a los clientes.

BANCOS

Cargos:

1. Importe de los fondos en efectivo o en documentos entregados al realizar la(s) apertura(s) de la(s) cuenta(s) bancaria(s).
2. Importe de los depósitos en efectivo o en documentos que se hagan.
3. Préstamo o financiamiento que nos otorgue el banco.
4. Traspaso de fondos de otro banco o cuenta.

Créditos:

1. Importe de los cheques expedidos.
2. Por el valor de las notas de cargo de los Bancos por concepto de:
 - a) Documentos descontados y no cubiertos por los girados.
 - b) Liquidación de cartas de crédito.
 - c) Comisiones y falsos cobros.
3. Transferencia de fondos a otro Banco o cuenta.

Saldo.

Es invariablemente deudor y representa el importe de los valores en efectivo o en documentos disponibles en cuenta de cheques. La persona responsable del control de los bancos, deberá llevar un estricto control financiero de los mismos, con motivo de los pagos de reportes periódicos a las líneas aéreas (mediante el BSP), se

recomienda una saludable comunicación con el Departamento de Crédito y Cobranza, además de llevar sistemas que permitan realizar presupuestos.

CUENTA COMPLEMENTARIA DÓLARES

Se Carga:

Del complemento en Moneda Nacional por los depósitos en dólares al tipo de cambio corriente del día.

Se abona:

Del complemento en Moneda Nacional por los cheques expedidos en dólares al tipo de cambio del día.

El Saldo.

El saldo de esta cuenta debe ser constantemente deudor y representará el complemento en Moneda Nacional de disponibilidades en la cuenta de dólares, al tipo de cambio del día.

CLIENTES

Cargos:

1. Por el valor de las ventas a crédito pendientes de cobro, generalmente boletos aéreos y servicios terrestres.
2. Por el importe de las notas de cargo expedidas por diferencias en facturación.

Créditos:

1. Importe de los pagos en efectivo o en otros valores hechos por los clientes.
2. Por los documentos aceptados en pago de sus adeudos.
3. Por las notas de crédito expedidas por devoluciones, descuentos y bonificaciones.
4. Por la cancelación de los créditos o traspasos de cuentas.

Saldo.

Es inalterablemente deudor y representa el importe de las cuentas recuperables por recuperar a favor de la agencia y a cargo de la clientela por ventas a crédito. Esta cuenta requiere de una constante vigilancia que permita a la agencia, la recuperación financiera necesaria para poder seguir financiando créditos a los clientes, que generalmente en el caso de empresas, llegan a ser cantidades grandes. Se recomienda una revisión periódica de la antigüedad de saldos.

INVERSIONES EN VALORES

Se carga:

Por la compra de acciones, bonos u otra clase de documentos que signifiquen valores para la empresa.

Se abona:

Por la venta de estos valores.

Saldo.

Es deudor y representa el importe total de la inversión en valores.

DOCUMENTOS O CUENTAS POR COBRAR

Se carga:

Por el valor nominal de los documentos expedidos, renovados y endosados a favor de la empresa.

Créditos:

1. Valor nominal de los documentos cobrados.
2. Documentos que pasan a ser incobrables.

Saldo.

Es perennemente deudor y representa el valor nominal de los documentos pendientes de cobro y debe figurar en el Balance General en el grupo del activo circulante. La Agencia de Viajes, en búsqueda de ofrecer un mejor servicio, otorga en muchas ocasiones, créditos a sus clientes frecuentes, los cuales llegan a convertirse en muchas ocasiones en incobrables, es aquí donde el Departamento Legal de la agencia, entra en función con el cobro de diversos documentos y la persona responsable, deberá darles el seguimiento hasta la última consecuencia.

DEUDORES DIVERSOS

Cargos:

1. De las cantidades entregadas a personas ajenas a la agencia.
2. De los intereses que se les apliquen por demora en el pago de su deuda.

Créditos:

1. Por el importe de la entregas que haga en efectivo en pago de sus deudas.
2. Del valor de los documentos que endosen en favor de la agencia.
3. Del valor del numerario u otros efectos que entreguen a terceras personas por nuestra cuenta.

Saldo.

Es siempre deudor y representa las cantidades que deben los deudores.

ADEUDOS DE FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

Se carga:

1. De las cantidades que se presten o entreguen a los funcionarios o empleados de la agencia.
2. De los intereses que se les apliquen por demora en el pago de su deuda.

Se abona:

1. Del importe de las entregas en efectivo de los funcionarios y empleados.
2. Del valor del numerario u otros efectos que entreguen por cuenta de la agencia a terceras personas.

Saldo.

Debe ser siempre deudor y representará las cantidades que deben los funcionarios y empleados a la empresa. Es saludable implantar ciertas políticas administrativas, para tener un mejor control, tales como límites en los préstamos y porcentajes descontados en sus sueldos, que eviten conflictos futuros con los empleados.

IVA ACREDITABLE

Se carga:

Por los pagos de IVA que se efectúen a proveedores y prestadores de servicios.

Se abona:

Por la aplicación del IVA acreditable, en las declaraciones trimestrales o mensuales y/o anuales del IVA.

Saldo.

Será deudor y representará el IVA por acreditar, teniendo la opción de solicitar la devolución de pagos en exceso.

FIJO

MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Cargos:

Por el valor de todas las adquisiciones que se hagan de mobiliario y equipo de oficina.

Créditos:

Por los muebles y equipo de oficina que se vendan o se den de baja, operándose el abono siempre a su valor de adquisición.

Saldo.

Será siempre deudor y representará las inversiones a precio de costo de los muebles y equipo de oficina.

EQUIPO DE TRANSPORTE

Cargos:

Del valor de las adquisiciones de vehículos por la empresa.

Créditos:

De los vehículos que se enajenen o se den de baja.

Saldo.

Será siempre deudor y representará las inversiones a precio de costo del equipo de transporte.

EDIFICIOS Y TERRENOS

Cargos:

1. Del costo de las adquisiciones de edificios o construcciones que se lleven a cabo.
2. Del costo de las adquisiciones de terrenos que se realicen.

Créditos:

1. Del valor de los edificios vendidos o desmantelados.
2. Del valor de los terrenos vendidos.

Saldo.

Es siempre deudor y representará el valor de los edificios y terrenos propiedad de la agencia.

EQUIPO DE CÓMPUTO

Cargos:

Por el valor del total de adquisiciones que se hagan por concepto de equipo de cómputo.

Créditos:

Por el equipo de cómputo que se venda, o bien, se efectúa la baja, operándose el abono siempre a su valor de adquisición.

Saldo.

Será constantemente deudor y representará las inversiones a precio de costo del equipo de cómputo. Este equipo, es el bien más importante adquirido por la agencia para realizar sus actividades, en el cual debe haber una constante actualización y, por ende, un adecuado control en adquisiciones y bajas de equipo.

DEPÓSITOS EN GARANTÍA

Cargos:

Por el importe entregado por la empresa al cliente, proveedor u otras personas a efecto de garantizar una operación.

Créditos:

Por la aplicación o cancelación de la causa que originó la operación.

Saldo.

Será siempre deudor y representará el importe que tiene la empresa como garantía de operaciones.

DIFERIDO

GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

Cargos:

Del valor de todas las erogaciones hechas por anticipado.

Créditos:

Del valor de la amortización correspondiente en cada periodo y que debe aplicarse a los resultados del ejercicio.

Saldo.

Es siempre deudor y representa el valor de todos los gastos hechos por adelantado pendientes de amortización.

IMPUESTOS PAGADOS POR ANTICIPADO.

Cargos:

Por el importe de los impuestos pagados por adelantado pendientes de devengarse.

Créditos:

Por el importe que se aplique de tales impuestos, en las declaraciones trimestrales o mensuales y/o anuales.

Saldo.

Será deudor y representará los impuestos pendientes de acreditar en favor de la agencia.

GASTOS DE INSTALACIÓN

Cargos:

Del valor de las erogaciones que se hagan por concepto de instalación y adaptación del edificio y demás locales del negocio.

Créditos:

Del valor de las bajas correspondientes en cada periodo y que debe aplicarse a los resultados del ejercicio.

Saldo.

Debe ser siempre deudor y representa el valor de todas aquellas erogaciones hechas por concepto de instalación o adaptación de locales.

GASTOS DE ORGANIZACIÓN

Cargos:

Del importe de sueldos, honorarios y demás pagos por concepto de organización de la empresa.

Créditos:

Del valor de las bajas correspondientes a cada periodo y que debe aplicarse a los resultados del ejercicio.

Saldo.

Debe ser siempre deudor y representará el valor de todas aquellas erogaciones por concepto de organización de la empresa.

CUENTAS COMPLEMENTARIAS DE ACTIVO

DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA

Se abona:

Por la estimación, según el porcentaje que señala la LISR, sobre la cantidad pendiente de depreciar, de la cuenta de mobiliario y equipo de oficina.

Se carga:

Por cancelación de la depreciación por el equipo vendido y/o dado de baja.

Saldo.

Es acreedor y representa la estimación por la baja de valor del equipo de oficina. El control de esta cuenta es muy importante ya que el activo de una Agencia de Viajes es básicamente equipo de oficina.

DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE EQUIPO DE TRANSPORTE

Se abona:

Por la estimación, según el porcentaje que señala la LISR, sobre la cantidad pendiente de depreciar de la cuenta de equipo de transporte.

Se carga:

Por cancelación de la depreciación por venta y/o baja del equipo de transporte.

Saldo.

Es acreedor y representa la estimación por la baja de valor del equipo de transporte.

DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE EDIFICIOS Y TERRENOS

Se abona:

Por la estimación, según el porcentaje que señala la LISR, sobre la cantidad pendiente de depreciar de la cuenta de edificios y terrenos.

Se carga:

Por la cancelación de depreciaciones por la venta y/o baja de edificios y terrenos.

Saldo.

Es acreedor y representa la estimación por la baja de valor de edificios y terrenos.

DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE EQUIPO DE CÓMPUTO

Se abona:

Por la estimación, según el porcentaje que señala la LISR, sobre la cantidad pendiente de depreciar de la cuenta del equipo de cómputo.

Se carga:

Por la cancelación de depreciación por el equipo vendido y/o dado de baja.

Saldo.

Es acreedor y representa la estimación por la baja de valor del equipo de cómputo.

AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE GASTOS DE INSTALACIÓN

Se abona:

Por el porcentaje que de acuerdo con la LISR se amorticen los gastos de instalación.

Se carga:

Por la aplicación correspondiente a gastos cancelados totalmente amortizados.

Saldo.

Es acreedor y representa el importe de la amortización calculada sobre los gastos de instalación.

AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE GASTOS DE ORGANIZACIÓN

Se abona:

Por el porcentaje que de acuerdo con la LISR se amorticen los gastos de organización.

Se carga:

Por la cancelación total o parcial del importe de los gastos de organización.

Saldo.

Es acreedor y representa el importe de amortización calculada sobre gastos de organización.

PASIVO

LÍNEAS AÉREAS

(principia con un abono)

Se abona:

1. Del importe neto del valor de los boletos expedidos por la empresa en favor de los clientes.

2. Por los boletos en cualquiera de sus formas y tipos, expedidos a favor de otras agencias o prestadores de servicios terrestres y que deberán ser cubiertos por la empresa, en los reportes a las líneas aéreas mediante el BSP.

Se carga:

Por los pagos que se hagan al BSP en favor de las líneas aéreas en los reportes de boletaje.

Saldo.

Es siempre acreedor y representa el valor de los boletos, en cualquiera de sus formas y tipos que se adeudan a las líneas aéreas y que deberán pagarse periódicamente al BSP, esta cuenta deberá conciliarse con el reporte enviado por el BSP, aclarando las diferencias, en su caso, generadas principalmente por memos de débito o de crédito y cancelaciones de último momento en boletos.

OTROS OPERADORES

(principia con un abono)

Se abona:

Del valor nominal de todas aquellas partidas que por la adquisición de servicios en favor de clientes y que representan parte de la actividad principal de la empresa, se queden a deber a proveedores, otros operadores o terceras personas.

Se carga:

Del valor nominal de las partidas que se paguen o que se cancelen.

Saldo.

Es siempre acreedor y representa el valor nominal de las partidas, o cuentas pendientes de pago en favor de los operadores de la agencia.

GRUPOS EN TRÁNSITO

Se abona:

Por las cantidades que entreguen en efectivo los grupos en tránsito, por concepto de sus remesas.

Se carga:

1. Por el importe de los pagos que se efectúen para proporcionar los servicios a los grupos en tránsito.
2. Por los remanentes que deben cancelarse contra comisiones.

Saldo.

Será acreedor y representará en cualquier momento, la diferencia entre lo entregado por los grupos y los pagos efectuados a los prestadores de servicios. Debe figurar en el balance, en el grupo del pasivo a corto plazo. Es recomendable, para un mayor control en estas cuentas, manejar recibos de caja por los anticipos en favor de los clientes y devengarlos al consumir la factura por los servicios adquiridos.

GRUPOS EN TRÁNSITO VARIOS

Se abona:

Por el importe de las cantidades que entreguen los clientes, como anticipo de las ventas que se hagan.

Se carga:

Por el importe de los pagos totales de esos anticipos y por la cancelación de los anticipos.

Saldo.

Es acreedor y representa el importe total de los anticipos de los clientes para venta de servicios.

ACREEDORES DIVERSOS

(principia con un abono)

Se abona:

1. De los préstamos de terceras personas.
2. De los intereses que carguen los acreedores por demora en la liquidación de lo que se les adeuda.

Se carga:

1. De los pagos que se efectúen a los acreedores de la agencia.
2. Del valor de los documentos suscritos o endosados a favor de los acreedores.
3. De los descuentos que se concedan por pago anticipado.
4. De las cantidades que se entreguen terceras personas.

Saldo.

Es siempre acreedor y representa los adeudos de la empresa por préstamos de terceras personas, se refleja en el Balance, en el pasivo a corto plazo.

IMPUESTOS POR PAGAR

(principia con un abono)

Se abona:

Del monto de cada uno de los diferentes impuestos que se hayan generado por la actividad de la agencia para ser pagados en la fecha de su vencimiento de acuerdo a la Ley.

Se carga:

Por el monto de los pagos aplicados en las declaraciones de impuestos correspondientes.

Saldo.

El saldo de esta cuenta, perennemente acreedor, representa el valor total de los impuestos a cargo de la agencia, pendientes de pago y debe figurar en el Balance General en el grupo del pasivo a corto plazo.

IVA POR PAGAR

Se abona:

Del IVA por pagar producto de los ingresos propios de la empresa, gravados por la Ley.

Se carga:

De pagos en declaraciones o acreditamientos de este impuesto.

Saldo.

Será acreedor y representará el IVA por pagar a cargo de la empresa.

REEMBOLSO A CLIENTES

Se abona:

Por el monto de las notas de crédito en favor de los clientes.

Se carga:

1. Por los pagos hechos en favor de los clientes.
2. Por las compensaciones y cancelaciones de otras facturas a cargo de los clientes correspondientes.

Saldo.

Su saldo representa el monto a cargo de la agencia, pendiente de pagar o reembolsar a los clientes correspondientes, cerciorandose antes de realizar un

reembolso, que efectivamente el pago se haya hecho con anterioridad a la agencia y que el trámite ante el BSP se haya realizado.

DOCUMENTOS POR PAGAR A LARGO PLAZO

(principia con un abono)

Se abona:

Del importe de los créditos a favor de terceras personas y con plazos mayores de un año, que se hayan obtenido durante el ejercicio por diversos conceptos.

Se carga:

De los pagos que durante el año se hagan a los acreedores a cuenta o como liquidación de sus créditos.

Saldo.

El saldo será acreedor y representará las cantidades pendientes de pago a favor de los acreedores, por préstamos a plazos mayores de un año.

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

(principia con un abono)

Se abona:

Del importe de las cantidades que, con el carácter de préstamo, se hayan obtenido durante el ejercicio y cuya garantía este constituida con algún bien inmueble (terrenos, edificios, etc.).

Se carga:

De los pagos que durante el ejercicio se hagan a cuenta o como liquidación de los préstamos por el concepto especificado.

Saldo.

El saldo de esta cuenta será acreedor y representará las cantidades pendientes de ser liquidadas por concepto de préstamos hipotecarios.

CAPITAL SOCIAL

(principia con un abono)

Se abona:

1. Del importe del Capital Social de la empresa.
2. De las nuevas aportaciones de capital que hagan los socios durante el ejercicio.

Se carga:

De los retiros de capital que hagan los socios.

Saldo.

Su saldo es siempre acreedor y representa el valor del capital actual o final aportado por los socios en el momento del Balance.

RESERVA LEGAL

(principia con abono)

Se abona:

Por incrementos con cargo a las utilidades según disposición legal.

Se carga:

Por la aplicación en caso de disolución u obtención de pérdida por parte de la empresa.

Saldo.

Su saldo es acreedor y representa el importe de la reserva creada a la fecha.

RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES

Se carga:

Del importe de los saldos deudores de las cuentas de resultados en ejercicios anteriores.

Se abona:

Del importe de los saldos acreedores de las cuentas de resultados en ejercicios anteriores.

Saldo.

Podrá ser deudor o acreedor y representará, respectivamente, la pérdida o utilidad líquida de ejercicios anteriores.

RESULTADO DEL EJERCICIO

Se carga:

Del traspaso de los saldos deudores de las cuentas de resultados.

Se abona:

Del traspaso de los saldos acreedores de las cuentas de resultados.

Saldo.

Su saldo deudor o acreedor representará, respectivamente, la pérdida o utilidad líquida del ejercicio y se traspasará a la cuenta de capital o a una cuenta que se genera con el nombre de utilidad o pérdida en el ejercicio y que se afecta aumentando o disminuyendo la cuenta de capital.

INGRESOS POR VENTA DE BOLETOS

Se abona:

Por el importe total de los ingresos que obtenga la agencia por comisiones en venta de boletos.

Se carga:

1. Por el traspaso del saldo a resultados del ejercicio.
2. Por las notas de crédito originadas en favor de los clientes.

Saldo.

Debe ser acreedor y cancelarse al finalizar el ejercicio contra pérdidas y ganancias.

INGRESOS POR VENTA DE CRUCEROS

Se abona:

Por el importe total de los ingresos que obtenga la agencia por comisiones en venta de cruceros.

Se carga:

Por el traspaso del saldo a resultados del ejercicio.

Saldo.

Debe ser acreedor y cancelarse al finalizar el ejercicio contra pérdidas y ganancias.

OTROS INGRESOS

Se abona:

Por los ingresos que perciba la empresa de actividades fuera del giro de la misma.

Se carga:

Por el traspaso de su saldo a resultados del ejercicio.

Saldo.

Es acreedor y debe cancelarse al finalizar el ejercicio contra pérdidas y ganancias.

GASTOS DE PERSONAL

Se carga:

Del importe de todas aquellas cantidades que durante el ejercicio se hayan gastado por diversos conceptos, pero siempre y cuando estén directamente relacionados con las erogaciones del personal.

Ejemplos: Sueldos y salarios, gratificaciones e indemnizaciones, tiempo extra, vacaciones, prima vacacional, 2% s/nómina, IMSS e INFONAVIT.

Se abona:

Del traspaso que al final del año debe hacerse del saldo de esta cuenta a resultados del ejercicio.

Saldo.

Será deudor y representará los gastos del personal efectuados en el ejercicio, se debe cancelar al fin de año contra pérdidas y ganancias.

GASTOS GENERALES

Se carga:

Del importe de todos los gastos, que durante el año tengan como finalidad mantener la buena administración de la empresa.

Ejemplos: Papelería y útiles de escritorio, correos, telégrafos y teléfonos, cuotas y suscripciones, primas de seguros y fianzas, no deducibles, limpieza, rentas

de locales, luz y fuerza, servicio de radiocomunicación, publicidad y propaganda, conservación y mantenimiento.

Se abona:

Del traspaso del saldo que de esta cuenta se haga al final del ejercicio contra resultados del ejercicio.

Saldo.

El saldo de esta cuenta será deudor, debiendo cancelarse contra pérdidas y ganancias al finalizar el ejercicio y representará el total de gastos generales efectuados durante el año.

OTROS GASTOS Y PRODUCTOS DE AGENCIA

Se carga:

Por gastos que haga la empresa para su financiamiento o cualquier otro movimiento financiero.

Se abona:

Por el importe de ingresos que perciba la empresa por financiar o cualquier otro movimiento financiero.

Saldo.

Podrá ser deudor o acreedor y representará los gastos o los productos financieros de la empresa. Se deberá cancelar contra pérdidas y ganancias al finalizar el ejercicio.

DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES

Se carga:

Del importe de todas las depreciaciones que durante el año tengan como finalidad devengar los diferentes conceptos de acuerdo a los porcentajes establecidos por la LISR.

Ejemplos: Depreciación acumulada de equipo de oficina y depreciación acumulada de equipo de cómputo.

Se abona:

Del traspaso del saldo que de esta cuenta se haga al final del ejercicio contra resultados del ejercicio.

Saldo.

El saldo de esta cuenta será deudor y debe cancelarse contra pérdidas y ganancias al finalizar el ejercicio, representando el total de depreciaciones devengadas durante el año.

7.3. CASO PRÁCTICO DEL ASPECTO CONTABLE DE UNA AGENCIA DE VIAJES

Ya señalamos la trascendencia de tener un catálogo de cuentas, también hemos mostrado un instructivo de cómo se cargan y cómo se abonan las principales cuentas, finalmente, ilustraremos la forma en que cada una de éstas se integran en los estados financieros.

La intención de este caso práctico, es la de ejemplificar cómo las operaciones que son efectuadas por la Agencia de Viajes, hacen necesario llevar una serie de cuentas para anotar en ellas todas las variaciones que afecten a los elementos del Activo, Pasivo y Capital y que reflejan los valores con los cuales se forman los estados financieros.

Los movimientos a que nos referimos en el párrafo anterior, los expondremos con las partidas que a nuestro parecer son las más relevantes en la operación habitual de la Agencia de Viajes, como a continuación las desarrollamos:

La Agencia "Viajes Ensueño, S.A. de C.V.", tiene los siguientes saldos al 30 de Diciembre de 1999.

SALDOS INICIALES

ACTIVO

Caja	\$	300.00
Bancos		11,520.00
Clientes		38,500.00
Inversiones y valores		2,000.00
Documentos o cuentas por cobrar		1,150.00
Deudores diversos		620.00
Adeudos de funcionarios y empleados		420.00
IVA acreditable		1,770.00
Impuestos pagados por anticipado		0.00
<i>Subtotal:</i>	\$	56,280.00

Mobiliario y equipo de oficina	\$	1,850.00
Dep'n. acumulada de equipo de oficina		(1,630.00)
Equipo de transporte		3,250.00
Dep'n. acumulada de equipo de transporte		(3,120.00)
Edificios y terrenos		0.00
Dep'n. acumulada de edificios y terrenos		0.00
Equipo de cómputo		3,120.00
Dep'n. acumulada de equipo de cómputo		(2,890.00)
Depósitos en garantía		150.00
	<i>Subtotal:</i>	<u>\$ 730.00</u>
Gastos pagados por anticipado	\$	0.00
Impuestos pagados por anticipado		280.00
Gastos de instalación		1,250.00
Amort'n. acum. de gastos de instalación		(990.00)
Gastos de organización		530.00
Amort'n. acum. de gastos de organización		(390.00)
	<i>Subtotal:</i>	<u>\$ 680.00</u>
	<i>Total Activo</i>	<u>\$ 57,690.00</u>

PASIVO

Líneas aéreas	\$	19,600.00
Otros operadores		8,600.00
Hoteles nacionales		9,500.00
Hoteles internacionales		1,200.00
Servicios terrestres		1,600.00
Grupos en tránsito		3,200.00
Acreedores diversos		800.00
Impuestos por pagar		740.00
IVA por pagar		3,000.00
Reembolso a clientes		450.00
Documentos por pagar a largo plazo		0.00
	<i>Total Pasivo:</i>	<u>\$ 48,690.00</u>

CAPITAL

Capital social	\$	3,000.00
Reserva legal		500.00
Resultado de ejercicios anteriores		(4,600.00)
Aport. p/futuros aumentos de capital		1,500.00
Resultado del periodo		8,600.00
	<i>Total Capital:</i>	<u>\$ 9,000.00</u>

CUENTAS DE RESULTADOS

Ingresos por venta de boletos	\$	16,300.00
Ingresos por venta de cruceros		2,500.00
Ingresos por venta de hoteles nacionales		4,400.00
Ingresos por venta de hoteles internac.		3,700.00
Ingresos por venta de servicios varios		1,600.00
Ingresos exentos		2,800.00
Otros ingresos		00.00
Subtotal:	\$ (A)	31,300.00
Gastos de Operación:		
Gastos de personal	\$	4,500.00
Gastos generales		17,500.00
Otros gastos o productos de agencia		700.00
Subtotal:	\$ (B)	(22,700.00)
Resultado del ejercicio	\$ (A-B)	8,600.00

La Agencia " Viajes Ensueño, S.A. de C.V.", tiene en un día de operaciones los siguientes movimientos:

1.- La Cia. Zebal y Asociados, S.C., adquiere un paquete a Cancún con Viajes Ensueño, S.A. de C.V., paquete que la segunda compró a una Agencia Operadora en \$561.00.

- La comisión es del 10%.
- La Operadora solicita su factura por la comisión.
- El cliente paga en efectivo sin crédito.
- No se descuenta la comisión.

SOLUCIÓN:

- La factura de Viajes Ensueño, S.A. de C.V., se cancela con la factura del operador y se desglosan los impuestos en las facturas del cliente y del operador.

- Para una mejor comprensión, se realizan también los asientos de las pólizas de ingresos y la póliza de cheque.

FACTURA AL CLIENTE:

CLIENTES	1103-001-005	561.20	
OTROS OPERADORES	2102-002-000		561.20

FACTURA DE COMISIÓN AL OPERADOR:

CLIENTES	1103-001-005	56.12	
ING. POR SERV. VARIOS	4101-005-000		48.80
IVA POR PAGAR	2204-001-000		7.32

PÓLIZA DE INGRESO:

BANCOS	1102-001-000	561.20	
CLIENTES	1103-001-005		561.20

PÓLIZA DE CHEQUE:

OTROS OPERADORES	2102-002-000	561.20	
BANCOS	1102-001-000		561.20

PÓLIZA DE INGRESO:

BANCOS	1102-001-000	56.12	
CLIENTES	1103-001-005		56.12

2.- Un cliente del Contacto Guillermo Pantoja, adquiere servicios de hotel para 3 personas en la Cd. Monterrey por \$ 575.00.

- Paga en efectivo sin crédito.
- La comisión es del 10%.
- Se descuenta la comisión.
- El hotel no pide factura de comisión.

SOLUCIÓN:

- Se expide documento de servicio, ya que el hotel le factura al cliente.
- Para una mejor comprensión, se realizan también los asientos de póliza de ingresos y póliza de cheque.

DOCUMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE:

CLIENTES	1103-005-002	575.00	
HOTELES NACIONALES	2103-001-000		517.50
INGRESOS X HTLES NALES.	4101-003-000		50.00
IVA POR PAGAR	2204-001-000		7.50

PÓLIZA DE INGRESO:

BANCOS	1102-002-000	575.00	
CLIENTES	1103-005-002		575.00

PÓLIZA DE CHEQUE:

HOTELES NACIONALES	2103-001-000	517.50	
BANCOS	1102-002-000		517.50

3.- Diseños Espaciales de México, S.A., adquiere 10 boletos de avión México-Monterrey por \$1,256.20.

- El cliente paga de contado, sin crédito.
- La comisión es del 10%.

SOLUCIÓN:

- Se expide Documento de Servicio al Cliente, por ser boletos de avión.
- Para efecto de una mejor comprensión, se realizan también los asientos de póliza de ingresos y de póliza de cheque de pago del reporte de ventas al BSP.

DOCUMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE:

CLIENTES	1103-002-003	1,256.20	
LÍNEAS AÉREAS	2101-001-000		1,134.81
INGRESOS. X VTA. BOLETOS.	4101-001-002		105.56
IVA POR PAGAR	2204-001-000		15.83

PÓLIZA DE INGRESO:

BANCOS	1102-001-000	1,256.20	
CLIENTES	1103-002-003		1,256.20

PÓLIZA DE CHEQUE:

LÍNEAS AÉREAS	2101-001-000	1,134.81	
BANCOS	1102-001-000		1,134.81

4.- Se liquidan comisiones del mes del Contacto Guillermo Pantoja, por \$25.00.

SOLUCIÓN:

GASTOS DE PERSONAL	5101-006-000	25.00	
IVA ACREDITABLE	1108-001-000	3.75	
IMPUESTOS POR PAGAR	2203-008-000		3.75
IMPUESTOS POR PAGAR	2203-007-000		2.50
BANCOS	1102-002-000		22.50

5.- Se pagan los pasajes semanales de los mensajeros por \$48.00.

SOLUCIÓN:

GASTOS GENERALES	5201-010-000	48.00	
BANCOS	1102-002-000		48.00

6.- La Compañía Serigraph, S.A. de C.V. solicita se le envíen 8 boletos de avión México-Houston por \$ 1,045.70.

- El cliente paga con tarjeta de crédito.
- La comisión es del 9% por ser boletos internacionales.

SOLUCIÓN:

- Se hace Documento de Servicio al cliente por ser boletos de avión.
- Como el pago es con tarjeta de crédito, el voucher se manda al BSP y el Documento de Servicio se da de baja con la copia del voucher, cuando el BSP nos envía un memo de crédito por nuestra comisión.

DOCUMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE:

CLIENTES	1103-003-002	1,045.70	
LÍNEAS AÉREAS	2101-001-000		946.41
INGRESOS. VTA. BOLETOS	4101-001-003		86.34
IVA POR PAGAR	2204-001-000		12.95

PÓLIZA DE INGRESO:

LÍNEAS AÉREAS	2101-001-000	946.41	
BANCOS	1102-001-000	99.29	
CLIENTES	1103-003-002		1,045.70

7.- Se paga al Bufete Jurídico por sus servicios de asesoría la cantidad de \$ 800.00.

SOLUCIÓN:

GASTOS GENERALES	5201-006-000	800.00	
IVA ACREDITABLE	1108-001-000	120.00	
BANCOS	1102-002-000		920.00

8.- Pagamos al Ing. Alfonso Hernández, honorarios por los servicios al sistema de cómputo la cantidad de \$ 300.00.

SOLUCIÓN:

GASTOS GENERALES	5201-005-000	300.00	
IVA ACREDITABLE	1108-001-000	45.00	
IMPUESTOS POR PAGAR	2203-008-000		30.00
IMPUESTOS POR PAGAR	2203-007-000		30.00
BANCOS	1102-002-000		285.00

9.- Un cliente eventual de la agencia, solicita reservación de servicio de hotel en Nueva York por la cantidad de \$ 800.00.

- El cliente paga directamente en el hotel.

SOLUCIÓN:

- El hotel nos envía nuestra comisión y se salda la operación.

DOCUMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE:

CLIENTES	1103-001-001	800.00	
HOTELES INTERNAC.	2104-001-000		800.00

PÓLIZA DE INGRESO:

BANCOS	1102-001-000	80.00	
INGRESOS EXENTOS IVA	4102-001-000		80.00
HOTELES INTERNAC.	2104-001-000	800.00	
CLIENTES	1103-001-001		800.00

10.- Diseños Espaciales de México S.A., cancela a última hora sus boletos de avión a Monterrey.

- El cliente nos pide su reembolso.

SOLUCIÓN:

- Se hace Nota de Crédito a favor de Diseños Espaciales.
- Se realizan también, los asientos de póliza de ingresos y póliza de cheques.

NOTA DE CRÉDITO:

LÍNEAS AÉREAS	2101-001-000	1,134.81	
INGRESOS VTA. BOLETOS	4101-001-002	105.56	
IVA POR PAGAR	2204-001-000	15.83	
REEMBOLSO A CLIENTES	2205-001-000		1,256.20

PÓLIZA DE INGRESO:

BANCOS	1102-001-000	1,134.81	
LÍNEAS AÉREAS	2101-001-000		1,134.81

PÓLIZA DE CHEQUE:

REEMBOLSO A CLIENTES	2205-001-000	1,256.20	
BANCOS	1102-001-000		1,256.20

7.4. ESTADOS FINANCIEROS

VIAJES ENSUÑO, S.A. DE C.V.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL DE DE
(en pesos)

TRATAMIENTO CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y LEGAL DE UNA AGENCIA DE VIAJES

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
<u>CIRCULANTE</u>		<u>CIRCULANTE</u>	
Caja	300.00	Lineas Aéreas	19,600.00
Bancos	10,552.41	Otros Operadores	8,600.00
Clientes	38,500.00	Hoteles Nacionales	9,500.00
Inversiones y Valores	2,000.00	Hoteles Internacionales	1,200.00
Documentos o Cuentas por Cobrar	1,150.00	Servicios Terrestres	1,600.00
Deudores Diversos	620.00	Grupos en Tránsito	3,200.00
Adeudos de Funcionarios y Empleados	420.00	Acreedores Diversos	800.00
I.V.A. Acreditable	1,938.75	Impuestos por Pagar	821.25
Impuestos Pagados por Anticipado	0.00	IVA por Pagar	3,027.77
<u>ELIJO</u>	55,481.16	Reembolso a Clientes	450.00
Mobiliario y Equipo de Oficina	1,850.00	Documentos por Pagar a Largo Plazo	0.00
Dep'n. Acumulada de Epo. de Oficina	-1,630.00	TOTAL PASIVO	48,799.02
Equipo de Transporte	3,250.00	<u>CAPITAL</u>	
Dep'n. Acumulada de Epo. de Transporte	-3,120.00	Capital Social	3,000.00
Edificios y Terrenos	0.00	Reserva Legal	500.00
Dep'n. Acumulada de Edificios y Terrenos	0.00	Resultado de Ejercicios Anteriores	(4,600.00)
Equipo de Cómputo	3,120.00	Aport. P/Futuros Aumentos de Capital	1,500.00
Dep'n. Acumulada de Epo. de Cómputo	-2,890.00	Resultado del Periodo	7,692.14
Depósitos en Garantía		TOTAL CAPITAL:	8,092.14
<u>DIFERIDO</u>			
Gastos Pagados por Anticipado	0.00		
Impuestos Pagados por Anticipado	280.00		
Gastos de Instalación	1,250.00		
Amort'n. Acum. de Gtos. de Instalación	-990.00		
Gastos de Organización	530.00		
Amort'n. Acum. de Gtos. de Organización	-390.00		
TOTAL ACTIVO	56,891.16	SUMA PASIVO Y CAPITAL	56,891.16

ESTADO DE RESULTADOS

VIAJES ENSUEÑO, S.A. DE C.V.
 ESTADO DE RESULTADOS POR EL PERIODO DEL ____ DE ____
 AL ____ DE ____ DE ____
 (en pesos)

INGRESOS PROPIOS DE LA ACTIVIDAD:			
Ingresos por Venta de Boletos	16,387.00		
Ingresos por Venta de Cruceros	2,500.00		
Ingresos por Venta de Hoteles Nacionales	4,450.00		
Ingresos por Venta de Hoteles Internacionales	3,700.00		
Ingresos por Venta de Servicios Varios	1,648.00		
Ingresos Exentos	2,880.00		
Otros Ingresos	00.00		
TOTAL INGRESOS		31,565.00	
GASTOS DE OPERACIÓN:			
Gastos de Personal	4,525.00		
Gastos Generales	18,648.00		
Otros Gastos o Productos de Agencia	700.00		
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN		(23,873.00)	
RESULTADO DEL EJERCICIO			7,692.00

ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACIÓN FINANCIERA

VIAJES ENSUEÑO, S.A. DE C.V. ESTADO DE CAMBIOS EN LA SITUACIÓN FINANCIERA CON BASE AL EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE ____ Y ____. (en pesos)		
--	--	--

	Ejercicio ____	Ejercicio ____
Utilidad (Pérdida) Neta	7,692.00	6,000.00
Partidas aplicadas a resultados que no afecten recursos		
Ajustes Aplicados a Resultados de Ejercicios Anteriores	300.00	
Depreciaciones y Amortizaciones	5,200.00	8,200.00
Provisiones de ISR y PTU	0.00	(500.00)
Total:	13,192.00	13,700.00
Aumento o Disminución en:		
Cuentas por Cobrar	(19,400.00)	(7,000.00)
Pagos Anticipados	400.00	(7,500.00)
Aumento o Disminución en:		
Proveedores y Otros Pasivos	(23,000.00)	14,200.00
Recursos Generados por la Operación:	(28,808.00)	13,400.00
Inversión		
Bajas de Activos Fijos	1,500.00	705.00
Adquisición de Activos Intangibles	0.00	0.00
Adquisición de Activos Fijos	0.00	0.00
Recursos Utilizados por Inversión:	1,500.00	705.00
Aumento o Disminución al Efectivo e Inversiones Temporales	(27,308.00)	14,105.00
Al Principio del Periodo	16,455.00	2,350.00
Al Final del Periodo	10,853.00	16,455.00

ESTADO DE CAMBIOS EN EL CAPITAL CONTABLE

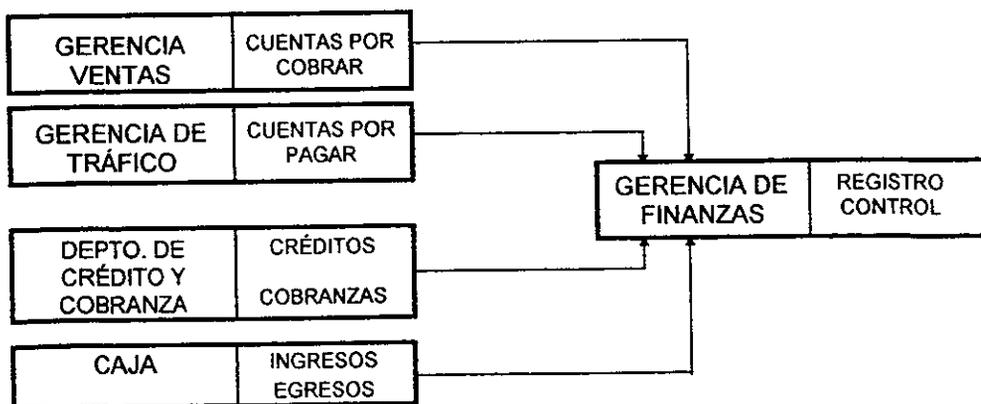
VIAJES EN SUEÑO, S.A. DE C.V.
ESTADO DE VARIACIÓN EN EL CAPITAL CONTABLE
AL 31 DE DICIEMBRE DE _____.
(en pesos)

	Utilidad del Ejercicio	Capital social	Aport. p/ futuros Aum. Cap. y Reserva legal	Utilidad por Aplicar	Total
No. de Cuenta →	3501	3101	3201-3401	3301	
Saldos al 31/Dic/ _____	6,000.00	3,000.00	2,000.00	(10,600.00)	400.00
Aplic. del Resultado ____	(6,000.00)			6,000.00	
Ajustes de auditoría ____					
Aum. de Capital Social S /Acuerdo de Asamblea					
Utilidad Neta del Año	7,692.00				7,692.00
Saldos al 31/Dic/ _____	7,692.00	3,000.00	2,000.00	(4,600.00)	8,092.00

7.5. CUESTIONES DE INTERÉS EN EL REGISTRO DE OPERACIONES Y EN LA ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Los negocios difieren en su naturaleza y, por lo que, los registros difieren de un negocio a otro, la Agencia de Viajes no es la excepción, por lo tanto explicaremos a continuación, algunas normas específicas de control contable en la realización de sus actividades:

1. El grado de oportunidad en que se entregarán los informes diarios de los diferentes Departamentos (Cobranza, Caja, etc.), para su contabilización y registro de operaciones, deberá ser determinado, ya que la información actualizada del sistema contable permitirá tomar decisiones instantáneas.
2. Los informes deberán ser analizados en su contenido, llevando a cabo la verificación de los cálculos aritméticos y la numeración progresiva de los documentos anexos.
3. Los resultados de los informes diarios deberán cotejarse entre sí, para efectos de comprobación, de la siguiente manera:



4. Los pagos a operadores se autorizarán, previa revisión del documento expedido por la agencia en donde se originó el pasivo, el ingreso y el débito fiscal, si existe el pago por parte del cliente de este documento y la ratificación del comprobante expedido por el servidor turístico y operador, se puede entonces cerrar la operación contable.
5. Respecto al control de cuentas, se deberá llevar mediante un sistema contable computarizado, que permita un análisis y depuración de saldos.
6. El cumplimiento de las obligaciones fiscales, deberá realizarse conforme a los programas previamente establecidos, en atención a las fechas de pago.
7. Las formas valorables (boletos en cualquiera de sus formas) recibidas de la IATA, exigen por su naturaleza, un estricto control en medida del grado de riesgo, ya que éstos son prácticamente cheques al portador.
8. El archivo de la información contable deberá ser práctico, accesible y seguro, ya que éste es constantemente solicitado y se recomienda sea sistematizado.

Los estados financieros son indiscutiblemente las armas más importantes con que cuenta el nivel directivo de una Agencia de Viajes, desde luego al propietario le interesa conocer la evolución de su negocio desde un punto de vista financiero, aún sobre este punto de vista, la existencia misma de la agencia dependerá del adecuado sistema de contabilidad, mediante el cual la información condensada sirve de base en la toma de decisiones.

En los estados financieros se puede observar muchas situaciones, tanto favorables como desfavorables, localizadas dentro de la misma entidad o sector y no podrían ser conocidas sin la información que capta la contabilidad. En sí, estos estados contienen la síntesis de todas y cada una de las transacciones realizadas por la agencia.

EL Balance General y el Estado de Resultados, son los estados financieros que contienen la información básica e indispensable, éstos deberán ser preparados conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, pero es

conveniente mencionar que actualmente se elaboran otros varios con el fin de disponer de informes analíticos, comparativos y especiales que sirven de complemento para evaluar decisiones pretéritas y orientar futuras acciones, como el caso del Estado de Cambios en la Situación Financiera y el Estado de Cambios en el Capital Contable, el objetivo de estos estados es proporcionar información relevante a un periodo determinado, para:

- a) Evaluar la capacidad de la empresa para generar recursos.
- b) Conocer y evaluar las razones de las diferencias entre la utilidad neta y los recursos generados o utilizados por la operación.
- c) Evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de pagar dividendos y, en su caso, para anticipar la necesidad de obtener financiamiento.
- d) Evaluar los cambios experimentados en la situación financiera de la empresa, derivados de transacciones de inversión y financiamiento ocurridos durante el periodo.

La Agencia de Viajes se encuentra en medio de un constante financiamiento, ya que si se quiere conservar, crear y estimular nuevos clientes, se tendrá que financiar cantidades, ya sea para dar depósitos en garantía que le permitan mejores tarifas y le aseguren reservaciones, o bien, otorgar créditos a clientes buenos y, por otro lado, el financiamiento que el BSP le otorga para pagar el reporte de ventas. Es aquí donde el Contador Público deberá manifestar al Director General, la explotación al máximo de la información contable.

Una vez realizados el análisis e interpretaciones a los estados financieros, se puede determinar la postura más conveniente para la empresa, al momento de planear sus actividades futuras. La contabilidad como medio de control, tiene su mejor aplicación en la preparación y ejecución de un plan de desarrollo basado en la técnica de control presupuestal.

Concientes de que dichos estados numéricos, no fácilmente pueden ser asimilados por los dirigentes de las empresas, es aconsejable preparar documentos complementarios que faciliten su entendimiento, principalmente respetando los capítulos y renglones más importantes, tales como:

- Importe del capital de trabajo.
- Disponibilidad en efectivo y en títulos de crédito.
- Monto de créditos concedidos, antigüedad de los mismos, estimación de su plazo promedio de recuperación, principales deudores y su saldo, etc.
- Inversiones de activo.
- Nuevas instalaciones.
- Importe de las obligaciones circulantes por cumplir y estimación de exigibilidad o plazo promedio de pago.
- Principales acreedores y su saldo.
- Variaciones de capital contable, relacionandolos íntimamente con los resultados económicos, según el estado de pérdidas y ganancias relativo.
- Monto de las contraprestaciones de servicios analizandolas por departamentos y, a su vez, por empleados, así como determinando el importe de las realizadas al contado y a crédito, separando las directas de las indirectas.
- Importe de pagos por cuenta de los clientes, determinando el por ciento en relación al ingreso recibido del cliente.
- Importe de los gastos de operación, separando los administrativos de los productivos.
- Por ciento de utilidad neta.
- Importe de ISR.

Se obtendrá una comprensión más favorable de los estados financieros, elaborandolos y presentandolos bajo el sistema comparativo, comentando las tendencias de las partidas y discrepancias (cuando lo amerite el caso), explicando su razonamiento, es decir, su origen y su consecuencia, justificandolas o criticando constructivamente las que arrojen resultados negativos y con ello, la propuesta de

soluciones; por ejemplo, al propietario le gustaría saber si una determinada partida de gasto (servicio telefónico) es considerablemente grande con el objeto de precisar las razones y posiblemente ejercer control sobre la misma.

Como ya hemos visto, la finalidad de comentar los estados financieros es para obtener conclusiones y las posibles soluciones a determinados problemas, desafortunadamente la indiferencia en muchas ocasiones por los niveles directivos o la falta de responsabilidad de los subordinados, trae como consecuencia el incumplimiento y la falta de efectividad de los propósitos y decisiones, y con ello, la carencia de la finalidad de los estados financieros. Hacemos hincapié, en la recomendación de expresar por escrito, en registros especiales, el resultado de los análisis a los estados referidos y de ser posible asignar un responsable de revisar el plan de trabajo trazado, con el objeto de evitar la irregularidad mencionada.

CONCLUSIONES

Primeramente, se debe considerar que las Agencias de Viajes, a pesar de ser una empresa que presta servicios, tiene la particularidad de tener un manejo diferente, y por ende, una contabilidad operativa y financiera específicas.

Ésto, aunado a las características legales y administrativas, le dan un marco peculiar y un lugar valioso en el ámbito comercial de la economía nacional y en cualquier país donde el turismo se desarrolla.

El turismo hoy en día, ocupa un sitio cada vez más destacando en la economía de muchas naciones y las regiones de menor desarrollo han descubierto en él, si no la panacea para resolver todos sus problemas económicos, al menos si una importante fuente de divisas, sobre todo gracias al boom ecoturístico.

Puesto que las Agencias de Viajes promocionan el turismo tanto nacional e internacional, se consideran como los lugares apropiados para la distribución de catálogos de destinos, de contar con agentes profesionales para transmitir información que despierte el entusiasmo de los clientes, ofrecer combinación de paquetes, organizar itinerarios, planificar vacaciones, rentar vehículos, conseguir alojamiento y ser consideradas por muchas compañías de aviación como la mejor opción para proporcionar su servicio.

Por todo esto, muchas compañías de aviación han llegado a la conclusión de que es más sensato trabajar con estos intermediarios, llamados Agencias de Viajes, ya que después de haber dedicado costos de instalación, equipamiento, sueldos, impuestos, etc. se dan cuenta que es más benéfico para ellas pagar una comisión, que todo lo anterior.

Así es como la Agencia de Viajes, desde el momento de su adecuada constitución, debe cumplir con los requisitos que le son fijados por las autoridades gubernamentales como la SECOFI y las condiciones de supervisión y operación a que están sujetas por la IATA, la cual se apoya en el BSP para garantizar la observancia de sus obligaciones.

La Agencia de Viajes requiere de una celosa atención en el aspecto legal que gira a su alrededor, ésta le permitirá realizar sus funciones libremente, lo que compaginado a la mecánica desarrollada para el adecuado y oportuno cumplimiento de las obligaciones fiscales, le asistirán para tener una proyección mas dinámica y sin inconvenientes u obstáculos, que en un momento dado tuviera con las Leyes que la rigen.

Una estructura organizacional correctamente establecida, desde el preámbulo de la Agencia de Viajes, se hace indispensable, ya que coadyuvará a definir su organización a futuro, además de que dejará perfectamente definidas las funciones de su personal y la jerarquización de lo que tanto padecen las Agencia de Viajes. En este mismo supuesto, se coloca el catálogo de cuentas, el cual no sólo mantendrá una transparencia y correcto registro de las operaciones de la agencia, sino también permitirá al contador una recopilación eficaz de la información contable.

El éxito de la agencia dependerá, como en toda organización, de la sagacidad de dirigirla, contable y financieramente, para ello es vital conocer la información financiera y los instrumentos de control financiero en la operación de una Agencia de Viajes, sobre los cuales la administración debe mantener siempre una precisa inspección, refiriendonos específicamente a los elementos que hacen posible que el nivel directivo conozca en todo momento, la situación económica-contable de la agencia y que son los estados financieros en sus diferentes modalidades, el presupuesto operacional y el presupuesto de capital circulante.

En cualquier tipo de negocio, los citados elementos son importantes, pero en el caso concreto de las Agencias de Viajes, éstos se vuelven fundamentales dadas las características que presentan la explotación de este tipo de servicio, ya que de su adecuado control dependen, no sólo las posibilidades de alcanzar los objetivos de beneficio deseado, sino hasta la propia supervivencia del negocio.

Nos encontramos en el umbral de un nuevo siglo y estamos dejando atrás otro en el cual se emprendieron una serie de constantes avances tecnológicos y científicos, que dejaron pauta para la nueva era de los sistemas computacionales y desde luego también, un lugar para la Agencia de Viajes, la que tendrá que afrontar una asidua actualización de sus sistemas para conseguir y/o brindar el mejor servicio. Los sistemas de reservaciones surgidos como Apollo, Sabre, Galileo, revolucionaron el método de reservaciones. Lo que indica que la Agencia de Viajes del nuevo milenio para ser competente, deberá contar con un excelente sistema de reservaciones por computadora, que le permita estar a la vanguardia.

Las Agencias de Viajes, en cualquiera de sus dimensiones, deben desarrollar un plan de marketing, para ello lo único que se requiere es adoptar algunas técnicas de estudio de mercado al sistema operativo de la agencia.

Finalmente el apogeo de la industria de los viajes, se debe aparentemente a la tendencia universal de viajar por el puro placer de viajar que tenemos los seres humanos. De hecho, si algo ha demostrado el turismo en este siglo es que no se trata de un simple capricho de unos pocos, sino de un fenómeno de masas, una manifestación sociológica de primer orden, algo arraigado a la idiosincrasia humana. Por tanto, la Agencia de Viajes valiéndose de ello, deberá ser buena en su profesión para ofrecer servicios a la altura del crecimiento económico, sociológico y tecnológico.

ANEXOS

ANEXO 1

ACTA CONSTITUTIVA

ESCRITURA NÚMERO SEIS MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE, -----
VOLUMEN NÚMERO: CIENTO VEINTISIETE,-----
EN LA CIUDAD DE LOS REYES LA PAZ, ESTADO DE MÉXICO, A
VEINTIDÓS DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE, -----
YO, EL LICENCIADO RAÚL NAME NEME, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO TRECE
DEL DISTRITO JUDICIAL DE TEXCOCO, HAGO CONSTAR EL CONTRATO DE
SOCIEDAD MERCANTIL, BAJO LA FORMA DE SOCIEDAD DE CAPITAL
VARIABLE, EN QUE INTERVIENEN LOS SEÑORES ERIKA YOLANDA ZOZAYA
LÓPEZ, MARTÍN CORTÉS URBAN, JORGE ALBERTO RUÍZ URBAN,
CHRISTIAN VAZQUEZ VILLA Y OSVALDO IGLESIAS RAMÍREZ, ----
---- AL TENOR DE LOS ESTATUTOS QUE PROTOCOLIZO EN SIETE FOJAS ÚTILES,
QUE AGREGO AL APÉNDICE DE ESTA ESCRITURA BAJO LA LETRA "A", UNA
SÍNTESIS DE DICHS ESTATUTOS LA HAGO A CONTINUACIÓN AL TENOR DE LAS
CLÁUSULAS QUE SIGUEN AL PERMISO DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES
EXTERIORES, EL QUE CON SUS ANEXOS AGREGO AL APÉNDICE DE ESTA
ESCRITURA BAJO LA LETRA "B" Y QUE ES DEL TENOR LITERAL SIGUIENTE:-----
---- " AL MARGEN SUPERIOR IZQUIERDO: SELLO CON EL ESCUDO NACIONAL QUE
DICE: ESTADOS UNIDOS MEXICANOS - SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES - MÉXICO - DIRECCIÓN GENERAL
DE ASUNTOS JURÍDICOS - SUBDIRECCIÓN GENERAL PARA
ASUNTOS DEL ARTÍCULO 27 CONSTITUCIONAL - PERMISO No.
050606,- EXPEDIENTE No. 295327/87 - FOLIO No. 66191 -
TLATELOLCO, D.F., A VEINTIUNO DE AGOSTO DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y
SIETE, EN ATENCIÓN A QUE EL C. ALFONSO HERNÁNDEZ
CERVANTES SOLICITÓ PERMISO DE ESTA SECRETARÍA PARA QUE SE
CONSTITUYA UNA: SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE -
BAJO LA DENOMINACIÓN DE: VIAJES ENSUEÑO, S.A. DE C.V. - CON
DURACIÓN DE: 99 AÑOS - CUYO DOMICILIO SERÁ: MÉXICO, D.F. - CAPITAL
SOCIAL: \$2,000,000.00 M.N. MÍNIMO: MÁXIMO ILIMITADO - OBJETO SOCIAL: EL
QUE SE DETALLA EN EL ANEXO, QUE FIRMADO Y SELLADO FORMA PARTE
INTEGRANTE DE ESTA AUTORIZACIÓN. -----

PARA PRESTAR SERVICIOS TURÍSTICOS DE AGENCIA DE VIAJES, LA SOCIEDAD DEBERÁ INSCRIBIR EL ESTABLECIMIENTO CORRESPONDIENTE EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO Y CONTAR CON LA CÉDULA TURÍSTICA DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 57, 58, 60 Y DEMÁS RELATIVOS DE LA LEY FEDERAL DE TURISMO -----

SELLO QUE DICE: AL PROTOCOLIZAR ESTE PERMISO EL NOTARIO DEBERÁ TRANSCRIBIR LA ORDEN DE COBRO QUE AMPARA EL PAGO DE DERECHOS CORRESPONDIENTE, - FIRMADO, - SELLO CON EL ESCUDO NACIONAL QUE DICE: ESTADOS UNIDOS MEXICANOS - SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES - DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS, NAD: Lvs 1-2 F CS.A. 8ª, C/S Adq. 1NM.-----

----- EL SUSCRITO NOTARIO HACE CONSTAR QUE EL ANEXO Y LA ORDEN DE COBRO A QUE SE REFIERE EL PREINSERTO DOCUMENTO SON DEL SIGUIENTE TENOR: -----

----- OBJETO SOCIAL.- A) ELABORAR, ORGANIZAR Y LLEVAR A CABO PROYECTOS, ITINERARIOS TURÍSTICOS. -----

B).- RESERVAR ESPACIOS EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE Y EXPEDIR EN DELEGACIÓN DE LOS TRANSPORTISTAS A FAVOR DE LOS TURISTAS, LOS CUPONES CORRESPONDIENTES.-----

C).- SERVIR DE INTERMEDIARIOS ENTRE LOS TURISTAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CUALQUIER GÉNERO.-----

D).- RESERVAR A LOS TURISTAS HABITACIONES Y DEMÁS SERVICIOS CONEXOS EN HOTELES Y ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, ENTREGÁNDOLES EL COMPROBANTE O CUPÓN CORRESPONDIENTE.-----

E).- PRESTAR A LOS TURISTAS SERVICIOS DE RESERVACIÓN Y ADQUISICIÓN DE BOLETOS PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS Y SITIOS DE ATRACCIÓN TURÍSTICA.---

F).- PRESTAR A LOS TURISTAS SERVICIOS PARA LA FACTURACIÓN DE SUS PASAJES.-----

G).- SERVIR DE INTERMEDIARIOS ENTRE LOS DEMÁS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y OTRAS AGENCIAS DE VIAJES.-----

H).- SUGERIR A LOS TURISTAS QUE ADQUIERAN PÓLIZAS DE SEGUROS PERSONALES O CONTRA DAÑOS A SUS EQUIPAJES Y OTROS BIENES.-----

- I).- PROPORCIONAR SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA GRATUITA Y DIFUNDIR EL MATERIAL DE PROPAGANDA DE ESA ÍNDOLE. -----
- J).- VENDER POR CUENTA DE TERCEROS EJEMPLARES IMPRESOS DE VÍAS TURÍSTICAS DE TRANSPORTE Y DEMÁS PUBLICACIONES DE LA MISMA, CLASE -- QUE NO SEAN DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA.-----
- K).- ALQUILAR ÚTILES Y EQUIPO DESTINADO A LA PRACTICA DEL TURISMO DEPORTIVO CON SUJECCIÓN A LAS DISPOSICIONES LEGALES EN VIGOR Y -- REALIZAR ACTIVIDADES SIMILARES O CONEXAS CON LOS MENCIONADOS CON - ANTERIORIDAD EN BENEFICIO DEL TURISMO. -----
- L).- LA CELEBRACIÓN DE LOS CONVENIOS Y CONTRATOS CIVILES, MERCANTILES Y DE CUALQUIER NATURALEZA QUE SE REQUIERAN, SEAN CONVENIENTES O - CONSECUENTES PARA EL MEJOR DESARROLLO Y OBTENCIÓN DE LOS FINES Y - OBJETOS SOCIALES.-----
- LL).- LA SUSCRIPCIÓN DE TODA CLASE DE TÍTULOS DE CRÉDITO -----

-----E S T A T U T O S -----

-----CAPÍTULO I -----

- DENOMINACIÓN, OBJETO, DURACIÓN Y DOMICILIO. -----
- PRIMERA. - DENOMINACIÓN. - LA SOCIEDAD SE DENOMINA -----
"VIAJES ENSUEÑO", ESTA DENOMINACIÓN IRÁ SEGUIDA DE LAS PALABRAS
"SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE" O DE SU ABREVIATURA
"S.A. DE C.V."-----
- SEGUNDA. - OBJETO. - EL OBJETO DE LA SOCIEDAD SERÁ EL QUE
APARECE AUTORIZADO EN EL PERMISO DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES
EXTERIORES, A CUYO AMPARO SE CONSTITUYE LA SOCIEDAD, TRANSCRITO AL
INICIO DE ESTA ESCRITURA. -----
- TERCERA. - DURACIÓN. - LA DURACIÓN DE LA SOCIEDAD SERÁ DE
NOVENTA Y NUEVE AÑOS, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA
DE ESTA ESCRITURA.-----
- CUARTA. - DOMICILIO. - EL DOMICILIO SOCIAL SERÁ EN LA CIUDAD
DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, SIN PERJUICIO DE ESTABLECER
AGENCIAS, OFICINAS O SUCURSALES EN CUALQUIER OTRO LUGAR DE LA
REPÚBLICA O DEL EXTRANJERO, SIN QUE POR ELLO SE ENTIENDA CAMBIADO SU
DOMICILIO Y SIN PERJUICIO DE QUE LA SOCIEDAD PUEDA FIJAR DOMICILIO DE

ELECCIÓN EN LOS CONTRATOS QUE CELEBRE. -----

----- **CAPÍTULO II** -----

----- **CAPITAL** -----

----- **QUINTA.- IMPORTE.-** EL CAPITAL SOCIAL ES VARIABLE, CON UN MÍNIMO FIJO DE **DOS MILLONES DE PESOS**, MONEDA NACIONAL, Y UN MÁXIMO ILIMITADO, REPRESENTADO POR DOS MIL ACCIONES NOMINATIVAS QUE REPRESENTAN IGUALES DERECHOS Y OBLIGACIONES, CON VALOR DE **UN MIL PESOS** CADA UNA, TOTALMENTE SUSCRITAS Y PAGADAS EN EFECTIVO. -----

----- **CLÁUSULAS TRANSITORIAS** -----

----- **PRIMERA.-** EL CAPITAL SOCIAL ESTIPULADO SE ENCUENTRA TOTALMENTE SUSCRITO Y PAGADO POR LOS ACCIONISTAS, EN LOS TÉRMINOS SIGUIENTES:-----

----- **SEGUNDA.-** RESOLUCIONES DE LA ASAMBLEA .- LA REUNIÓN CELEBRADA POR LOS OTORGANTES AL FIRMAR ESTA ESCRITURA, CONSTITUYE - ADEMÁS LA PRIMERA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS Y EN LA MISMA POR UNANIMIDAD DE VOTOS SE TOMARON LAS SIGUIENTES - RESOLUCIONES:-----

----- **A).-** SE ACORDÓ QUE LA SOCIEDAD SEA ADMINISTRADA POR UN ADMINISTRADOR ÚNICO, DESIGNÁNDOSE PARA OCUPAR DICHO CARGO A LA SEÑORA **ERIKA YOLANDA ZOZAYA LÓPEZ**. -----

----- **B).-** EL ADMINISTRADOR ÚNICO GOZARÁ DE TODAS Y CADA UNA DE LAS FACULTADES CONSIGNADAS EN LA CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA DE LOS - ESTATUTOS SOCIALES.-----

----- **C).-** SE ACORDÓ NOMBRAR COMO COMISARIO AL SEÑOR **CHRISTIAN VAZQUEZ VILLA**.-----

----- **D).-** SE ACORDÓ QUE LOS EJERCICIOS SOCIALES CORRAN DEL DÍA PRIMERO DE ENERO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE CADA AÑO, POR - EXCEPCIÓN DEL PRIMER EJERCICIO CORRERÁ DEL DÍA EN QUE SE FIRME LA - PRESENTE ESCRITURA AL DÍA TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE MIL - NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE.-----

—TERCERA.- LOS ACCIONISTAS HACEN CONSTAR QUE LOS FUNCIONARIOS NOMBRADOS CAUCIONARON SU MANEJO EN LOS TÉRMINOS DE LEY DEPOSITANDO EN LA CAJA DE LA SOCIEDAD, EL IMPORTE DE UNA ACCIÓN.-----

— YO, EL NOTARIO, CERTIFICO: -----

— 1.- QUE CONOZCO A LOS COMPARECIENTES Y SU CAPACIDAD LEGAL PARA ESTE ACTO. -----

— 2.- QUE LO RELACIONADO E INSERTO CONCUERDA CON SUS ORIGINALES A QUE REMITO Y TUVE A LA VISTA. -----

— 3.- QUE POR SUS GENERALES MANIFESTARON SER: MEXICANOS Y ESTAR AL CORRIENTE EN EL PAGO DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA SIN ACREDITARLO:-----

— 4.- QUE LEÍ A LOS COMPARECIENTES ESTA ESCRITURA EN SU INTEGRIDAD Y LES EXPLIQUÉ SU VALOR Y CONSECUENCIAS LEGALES.-----

— 5.- QUE ENTERADOS DE SU CONTENIDO LA RATIFICACIÓN DE CONFORMIDAD Y ASÍ LA OTORGARON FIRMANDO EL DÍA VEINTIUNO DE OCTUBRE DE MIL - NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE. -----DOY FE.-----

----- AUTORIZACIÓN DEFINITIVA -----

— AUTORIZO DEFINITIVAMENTE LA ANTERIOR ESCRITURA CUBIERTOS QUE FUERON LOS REQUISITOS LEGALES, EN LOS REYES LA PAZ, EDO. MEX., A TRECE DE NOVIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE. -----

— DOY FE -----

— RAÚL NAME NEME. -----FIRMADO-----

— EL SELLO DE AUTORIZAR. -----

----- NOTA MARGINAL -----

— NOTA NO. UNO.- "VIAJES ENSUEÑO", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, SE DIO AVISO EN EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES, SEGÚN SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN PRESENTADA ANTE LA OFICINA SUBALTERNA FEDERAL DE HACIENDA DE LOS REYES LA PAZ ESTADO DE MÉXICO, EL DÍA TRECE DE NOVIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE, DE LA CUAL UNA COPIA AGREGO AL APÉNDICE DE ESTA ESCRITURA, BAJO LA LETRA "C". - LOS REYES LA PAZ, ESTADO DE MÉXICO, A TRECE DE NOVIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE.-----DOY FE-----

— RAÚL NAME NEME. -----FIRMADO-----

— ES PRIMER TESTIMONIO SACADO DE SU MATRIZ, QUE OBRA EN EL PROTOCOLO A MI CARGO PARA LA SOCIEDAD DENOMINADA "VIAJES ENSUEÑO", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, COMO CONSTANCIA, VA EN CINCO FOJAS ÚTILES DEBIDAMENTE COTEJADAS Y CORREGIDAS, ANEXO A LA PRESENTE LA TRANSCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO DOS MIL CUATROCIENTOS OCHO DEL CÓDIGO CIVIL VIGENTE EN EL ESTADO DE MÉXICO, LOS REYES LA PAZ, ESTADO DE MÉXICO, A TRECE DE NOVIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE. -----DOY FE.-----

----- ESTATUTOS -----

----- CAPÍTULO I -----

----- DENOMINACIÓN, OBJETO, DURACIÓN Y DOMICILIO -----

PRIMERA.- DENOMINACIÓN.-----

SEGUNDA.- OBJETO.-----

TERCERA.- DURACIÓN.-----

CUARTA.- DOMICILIO.-----

----- CAPÍTULO II -----

----- CAPITAL -----

QUINTA.- IMPORTE.-----

SEXTA.- ACCIONES.-----

SÉPTIMA.- REGISTRO DE ACCIONES Y ACCIONISTAS.-----

LA SOCIEDAD CONSIDERARÁ COMO DUEÑO DE LAS ACCIONES A QUIEN APAREZCA COMO TAL EN EL LIBRO DE REGISTRO DE ACCIONES NOMINATIVAS Y ACCIONISTAS, QUE LLEVARÁ LA SOCIEDAD, A PETICIÓN DEL ENDOSATARIO O CESIONARIO, LA SOCIEDAD DEBERÁ INSCRIBIRSE EN EL CITADO REGISTRO, LAS TRANSMISIONES QUE SE EFECTÚEN.-----

OCTAVA.- AUMENTO Y DISMINUCIONES DE CAPITAL.-----

LA PARTE VARIABLE DEL CAPITAL ES SUSCEPTIBLE DE AUMENTOS Y DISMINUCIONES, SIN NECESIDAD DE REFORMAR LOS ESTATUTOS SOCIALES Y -- CON LA ÚNICA FORMALIDAD DE QUE SEAN APROBADOS POR LA ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS. -----

TODO AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL DEBERÁ INSCRIBIRSE EN EL LIBRO DE REGISTRO DE VARIACIONES DE CAPITAL, QUE AL EFECTO LLEVARÁ LA SOCIEDAD.

CAPÍTULO III

ADMINISTRACIÓN

NOVENA.- ADMINISTRACIÓN.

DÉCIMA.- NOMBRAMIENTO O DESIGNACIÓN.

DÉCIMA PRIMERA.- FACULTADES.

A).- PODER GENERAL PARA PLEITOS Y COBRANZAS.

B).- PODER GENERAL PARA ACTOS DE ADMINISTRACIÓN.

C).- PODER GENERAL PARA EJERCER ACTOS DE DOMINIO.

Ð).- PODER PARA OTORGAR Y SUSCRIBIR TÍTULOS DE CRÉDITO.

E).- PODER PARA SUSTITUIR EN TODO O EN PARTE LOS PODERES.

F).- PARA EJECUTAR Y HACER CUMPLIR LAS RESOLUCIONES DE LAS ASAMBLEAS GENERALES DE ACCIONISTAS.

G).- POR ÚLTIMO, PODER PARA DESIGNAR Y REVOCAR LOS NOMBRAMIENTOS DE GERENTES O FUNCIONARIOS QUE ESTIME CONVENIENTES.

DÉCIMA SEGUNDA.- DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

DÉCIMA TERCERA.- GARANTÍAS.

CAPÍTULO IV

VIGILANCIA

DÉCIMA CUARTA.- INTEGRACIÓN.

DÉCIMA QUINTA.- COMISARIO.

DÉCIMA SEXTA.- FACULTADES, OBLIGACIONES Y GARANTÍAS.

CAPÍTULO V

ASAMBLEAS

DÉCIMA SÉPTIMA.- ÓRGANO SUPREMO.

LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS ES EL ÓRGANO SUPREMO DE LA SOCIEDAD, PODRÁ TOMAR TODA CLASE DE RESOLUCIONES. LAS RESOLUCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS DEBERÁN SER CUMPLIDAS POR EL ADMINISTRADOR ÚNICO O CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD.

DÉCIMA OCTAVA.- CLASE DE ASAMBLEAS.

DÉCIMA NOVENA.- REUNIONES DE LAS ASAMBLEAS.

VIGÉSIMA.- CONVOCATORIA.

VIGÉSIMA PRIMERA.- QUÓRUM EN LAS ASAMBLEAS ORDINARIAS.

LAS ASAMBLEAS ORDINARIAS SE CONSIDERAN LEGALMENTE REUNIDAS EN PRIMERA CONVOCATORIA, CUANDO ESTÉ REPRESENTADO CUANDO MENOS EL CINCUENTA POR CIENTO DE LAS ACCIONES EN QUE SE DIVIDE EL CAPITAL SOCIAL Y LAS RESOLUCIONES EN DICHA ASAMBLEA SE TOMARÁN POR EL ACUERDO DE LA MAYORÍA DE LAS ACCIONES REPRESENTADAS.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- QUÓRUM EN LAS ASAMBLEAS EXTRAORDINARIAS.

VIGÉSIMA TERCERA.- REQUISITOS PARA ASISTIR A LAS ASAMBLEAS.

VIGÉSIMA CUARTA.- PROCEDIMIENTO EN LAS ASAMBLEAS.

CAPÍTULO VI

-- EJERCICIOS SOCIALES, BALANCES, UTILIDADES Y PÉRDIDAS

VIGÉSIMA QUINTA.- EJERCICIOS SOCIALES.

VIGÉSIMA SEXTA.- BALANCES.

AL CONCLUIR CADA EJERCICIO, EL ADMINISTRADOR ÚNICO O EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, FORMULARAN BALANCE.

VIGÉSIMA SÉPTIMA.- UTILIDADES.

VIGÉSIMA OCTAVA.- PÉRDIDAS.

CAPÍTULO VII

DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

VIGÉSIMA NOVENA.- CAUSAS DE DISOLUCIÓN.

TRIGÉSIMA.- LIQUIDACIÓN.

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES

TRIGÉSIMA PRIMERA.- FUNDADORES.

TRIGÉSIMA SEGUNDA.- EXTRANJEROS.

TRIGÉSIMA TERCERA.- LEY SUPLETORIA.

PARA TODO LO NO PREVISTO EN ESTOS ESTATUTOS, SE ESTARÁ A LAS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES MERCANTILES.

ANEXO 2



SECRETARIA DE TURISMO
UNIDAD DE SERVICIOS TURISTICOS

FORMATO DE INSCRIPCION AL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

RNT - 4

PRESTACION DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES

REQUISITOS MINIMOS DE OPERACION

I.- TIPO DE TRAMITE

INSCRIPCION	()	ANTERIOR: _____
CAMBIO DE NOMBRE COMERCIAL	()	ANTERIOR: _____
CAMBIO DE RAZON SOCIAL	()	ANTERIOR: _____
CAMBIO DE DOMICILIO	()	ANTERIOR: _____
BAJA	()	MOTIVO: _____

II.- DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO:

RAZON SOCIAL (PERSONA FISICA O MORAL)

CALLE

No.

COLONIA:

MUNICIPIO O DELEGACION:

ESTADO:

TELEFONO(S):

FAX:

R.F.C.

PROPIETARIO:

LOCAL:

() RENTADO

VIGENCIA: _____

() PROPIO

FECHA DE ESCRITURA _____ No. REGISTRO _____

() COMODATO

III.- DATOS DE LA EMPRESA

No. DE R.F.C. _____
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION _____
ACTA CONSTITUTIVA (PERSONA MORAL) _____
FECHA DE EXPEDICION _____
NOMBRE NOTARIO _____ No. DE ACTA _____
LUGAR _____ No. DE NOTARIA _____

No. DE PERSONAL:		ESPECIFICACIONES	
ADMINISTRATIVO	()	• SUPERFICIE DEL LOCAL M2	_____
OPERATIVO	()	• SUPERFICIE DEL AREA DE	
VENTAS	()	ATENCION AL PUBLICO M2	_____
OTROS	()		
MIEMBRO DE:			
AMAV	()	ASTA	()
ATA	()	COTAL	()
BOLETAJE:			
DOMESTICO	()	INTERNACIONAL	()
		NINGUNO	()

POLIZA DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL (en caso de contar con el mismo)

* MONTO ASEGURADO: _____
* FECHA DE EXPEDICION _____
* NOMBRE DE LA COMPAÑIA ASEGURADORA _____
* LUGAR _____

(SOLO EN CASO DE QUE LA DOCUMENTACION SE ENCUENTRE EN TRAMITE)

* TRAMITE _____
* PLAZO _____

EN CASO DE SER AGENCIA MAYORISTA Y OPERADORA SE DEBERA ACREDITAR EXPERIENCIA COMPROBABLE

EMPRESA _____
GIRO _____ FECHA _____
NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA QUE RECOMIENDA:

CUMPLIDO CON LO ANTERIOR, DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE TODOS LOS DATOS E INFORMACION AQUI CONTENIDA, ASI COMO LOS REGISTROS, PERMISOS Y TRAMITES EFECTUADOS ANTE OTRAS AUTORIDADES ASENTADOS EN ESTA SOLICITUD SON VERIDICOS, EN CASO DE EXISTIR FALSEDAD EN ELLOS, ME SUJETARE A LAS SANCIONES PREVISTAS EN LA LEY FEDERAL DE TURISMO Y DEMAS RELATIVAS A LA MATERIA, ASI COMO LAS DEMAS APLICACIONES QUE DE OTRAS LEYES Y REGLAMENTOS EMANEN, MANIFESTANDO CONFORMIDAD PARA QUE DICHA INFORMACION PUEDA SER VERIFICADA EN EL MOMENTO EN QUE LA SECRETARIA DE TURISMO JUZGUE OPORTUNO.

DATOS COMPLEMENTARIOS DE REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

IV.- DATOS OPERACION

TIPO DE ESTABLECIMIENTO:

AGENCIA () No. DE SUCURSALES _____
AGENCIA MATRIZ (x) NOMBRE MATRIZ _____
SUCURSAL () DIRECCION _____

ACTIVIDAD PRINCIPAL

OPERADORA ()
MINORISTA ()
SUB-AGENCIA ()

ENFOCADO AL TURISMO

DOMESTICO ()
EGRESIVO ()
RECEPTIVO ()

NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____

FIRMA

FECHA: _____

PARA USO EXCLUSIVO DE LA SECTUR

REVISADO Y RECIBIDO POR:

FIRMA

LUGAR Y FECHA DE RECEPCION

Vo. Bo. RESPONSABLE DE AREA

SELLO

ANEXO 3



ASOCIACION DEL TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL

Formulario para la Solicitud de Aprobación como Agente de Viajes IATA

IATA solicita la información que se indica a continuación para ayudar a determinar la elegibilidad del solicitante para incorporarlo en la Lista de Agentes IATA. Conteste claramente a máquina o en letras de imprenta las respuestas a todas las preguntas de este formulario. Si necesita espacio adicional o si requiere complementar su respuesta adjunte hojas adicionales con la información. Guarde una copia de esta solicitud para sus archivos en la agencia.

NOTA: SE NECESITA UN FORMULARIO POR SEPARADO PARA CADA LOCAL QUE SE PRESENTA PARA APROBACION.

PARTE I -- IDENTIFICACION DEL LOCAL DE LA AGENCIA PARA EL QUE SE SOLICITA APROBACION

- A. Nombre legal:
- B. Nombre comercial, si es diferente del nombre legal:
- C. Dirección completa (favor también especificar claramente la ciudad/estado y país) número de teléfono y número de tele-fax de la oficina para la que se solicita aprobación:
- D. Indique si en su país se exige una licencia:
- 1) el número otorgado para el registro comercial o licencia de su agencia;
 - 2) la fecha en que fue otorgada;
 - 3) adjunte una copia del certificado oficial del registro;
- E. Fecha en que la oficina para la que se solicita aprobación comenzó a operar como agencia de viajes:

PARTE II -- INFORMACION GENERAL

A. Se desea aprobación de:

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 1) Casa Matriz | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| 2) Sucursal de una Agencia Aprobada IATA | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

En caso afirmativo:

- (a) Indique el nombre, dirección, número telefónico y código IATA de la Agencia Aprobada

Código numérico IATA:

(b) ¿Es la sucursal

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| (i) propiedad exclusiva de la Casa Matriz? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| (ii) administrada exclusivamente por la Casa Matriz? | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |

B. Especifique el estado legal:

- | | |
|---|---|
| propietario único <input type="checkbox"/> | asociación <input type="checkbox"/> |
| sociedad de responsabilidad limitada <input type="checkbox"/> | otra (especifique) <input type="checkbox"/> |

C. Si su agencia de viajes es propiedad de una organización distinta a la Casa Matriz indicada anteriormente, conteste las siguientes preguntas con respecto a esa organización:

1) ¿Cuál es el nombre legal registrado y la dirección?

2) ¿Cuál es la principal actividad de esa organización?

PARTE III – INFORMACION FINANCIERA DE LA ENTIDAD COMERCIAL

Indique, si corresponder:

- A. Capital registrado:
- B. Capital invertido:
- C. Capital mínimo invertido exigible legalmente en su país:
- D. Adjunte una copia de sus últimos balances incluyendo un Estado de Pérdidas y Ganancias certificado por un contador, un contador público, o un contador público general.

PARTE IV – ENTIDAD COMERCIAL DE LA AGENCIA

A. Si es PROPIETARIO UNICO:

Nombre	Dirección y número telefónico	% del tiempo dedicado a la agencia
--------	----------------------------------	--

B. Si es una COMPAÑIA:

Nombre y título de los socios

Dirección y número telefónico

% del tiempo dedicado a la agencia

% de la participación financiera

C. Si es una SOCIEDAD:

1) ¿Cuándo y dónde fue registrada?:

2) Nombre de los accionistas *

Dirección

% del tiempo dedicado a la agencia

% de la participación financiera (acciones)

3) Nombre y títulos de los directores y oficiales

* Excepto si su organización es una entidad legal cuyas acciones están cotizadas en la bolsa de valores o se comercializan regularmente en un mercado "sobre el mostrador".

- D. SI NINGUNA DE LAS CATEGORIAS ANTERIORES SE APLICA, describa en detalle el tipo de entidad comercial, dónde y cuándo fue creada y los nombres y títulos de las personas que poseen un interés financiero o directivo en la empresa, el alcance y naturaleza de sus intereses, la dirección, teléfono y porcentaje del tiempo por cada uno dedicado a la agencia:

PARTE V – DETALLES DE LOS PROPIETARIOS, GERENTES Y EMPLEADOS DE LA AGENCIA

- A. Adjunte una lista indicando los nombres y la experiencia en la industria de transporte de los gerentes y otros empleados a tiempo completo calificados y competentes para vender transporte aéreo internacional y para emitir documentos de viaje, incluyendo los siguientes detalles:
- 1) Nombre del gerente de la agencia o del personal;
 - 2) Posición y título;
 - 3) Fecha de ingreso en la agencia para la que se solicita aprobación;
 - 4) Nombre del (de los) empleador(es) precedente(s). Si los empleadores precedentes fueron agentes de viajes, indique si eran aprobados por la IATA o no;
 - 5) Fecha(s) de cada empleo precedente (año/mes);
 - 6) Función desempeñada en cada empleo precedente.
- B. Si alguna de las preguntas siguientes se contesta afirmativamente, indique el (los) nombre(s) de la agencia o agencias y local(es) correspondientes, la relación entre la(s) persona(s) y la(s) agencia(s), la fecha de la quiebra o desfalco lo más detalladamente posible:
- 1) Si se trata de un propietario único:
 - (a) ¿Ha estado usted implicado en un proceso por quiebra? Sí No
 Si es así, fué Ud. liberado de las obligaciones dictadas por la Corte respectiva; Sí No
 - (b) ¿Ha sido Ud. alguna vez Director o ha tenido un interés financiero o ejercido cargos directivos de una Agencia de IATA que haya sido eliminada de la Lista de Agentes IATA o que haya sido declarada en desfalco y que todavía tenga deudas pendientes con las Compañías Aéreas Miembros de la IATA o en una Agencia IATA, cuyas deudas a líneas aéreas Miembros de la IATA, hayan sido pagadas haciendo recurso de bonos o garantías bancarias? Sí No
 - 2) Si se trata de una sociedad o de una asociación no incorporada indique si alguno de los socios o individuos autorizados para firmar y actuar en nombre de dicha sociedad o asociación:
 - (a) ¿Ha estado implicado en un proceso por quiebra? Sí No
 Si la contestación es afirmativa, ¿están ahora libres de los cargos dictados por la Corte respectiva? Sí No

(b) ¿Ha sido un Director o tenido un interés financiero o ejercido cargos directivos de una Agencia de IATA que haya sido eliminada de la Lista de Agencias IATA o que estaba bajo Aviso de Destalco y que todavía tenga deudas pendientes con Miembros de IATA o de un Agente de IATA cuyas deudas a Miembros de IATA fueron cubiertas parcialmente recurriendo a bonos o garantías bancarias? Sí No

3) Si se trata de una Corporación, indique si alguno de los funcionarios ejecutivos, directores o gerentes:

(a) ¿Ha estado implicado en un proceso por quiebra? Sí No

Si la contestación es afirmativa, ¿están ahora libres de los cargos dictados por la Corte respectiva? Sí No

(b) ¿Ha sido un Director o tenido un interés financiero o ejercido cargos directivos de una Agencia de IATA que haya sido eliminada de la Lista de Agencias IATA o que estaba bajo Aviso de Destalco y que todavía tenga deudas pendientes con Miembros de IATA o de un Agente de IATA cuyas deudas a Miembros de IATA fueron cubiertas parcialmente recurriendo a bonos o garantías bancarias? Sí No

PARTE VI – LOCAL DE LA AGENCIA QUE SOLICITA APROBACION

A. ¿Cuál es el horario y los días de la semana en que su oficina está abierta?

B. ¿Está el local situado en un aeropuerto? Sí No

C. Explique de qué manera está identificado el local como agencia de viajes.

D. Adjunte una fotografía del exterior y otra del interior del local.

PARTE VII – MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS DE TRAFICO Y DE LAS PLACAS DE VALIDACION DE LAS LINEAS AEREAS

Los solicitantes deberán presentar pruebas, en el momento de la inspección del local, que reúnen los requisitos para la seguridad de los Documentos de Tráfico, conforme a información de la Comisión de Investigación de Agencias.

A. Explique qué facilidades tiene en la agencia para almacenar la existencia diaria de Documentos de Tráfico y otros documentos contables utilizados (favor indicar el peso de la caja fuerte e incluir fotografía de la misma).

B. Indique el nombre y dirección del banco o institución equivalente con el cual se han hecho los arreglos necesarios para almacenar las reservas de los Documentos de Tráfico.

PARTE VIII – INFORMACION ADICIONAL

- A. ¿Es la agencia un Agente General exclusivo para una línea aérea IATA o no IATA? Sí No

Si su respuesta es afirmativa especifique:

- 1) Nombre de la(s) línea(s) aérea(s):

- 2) Tipo de operación:

- 3) Porcentaje de comisión:

- 4) Territorio cubierto por el Agente General:

- B. Indique los nombres de las personas autorizadas a firmar en lugar del solicitante, documentos que se refieran a las actividades legales de una agencia de viajes:

- C. ¿Necesita una licencia de su país para operar como agencia de viajes? Sí No

Si la respuesta es afirmativa adjunte una fotocopia de esta.

- D. Si su solicitud es aprobada como Agente IATA ¿a cuánto estima usted el volumen de sus ventas brutas de transporte aéreo internacional sobre líneas aéreas Miembros de la IATA con respecto al local que solicita aprobación?

- (a) ¿el primer año?
- (b) ¿el segundo año?

- E. ¿Es su agencia un Agente Aprobado IATA de Carga? Sí No

Si es afirmativo, indique el nombre bajo el cual está registrada:

Código numérico IATA:

- F. Adjunte una muestra de su papel con el membrete de su agencia.

- G. Número de impuesto. (Si existe en su país):

Certifico que las declaraciones anteriores (incluyendo las declaraciones formuladas en los anexos adjuntos) son ciertas y correctas a mi mejor saber y entender y que estoy autorizado por la organización indicada en la respuesta A de la Parte I a efectuar estas declaraciones y registrar este documento.

Queda aquí convenido que esta solicitud será parte de todo Contrato de Agencias de Viajes firmado con los Miembros de la IATA para la venta de billetes de transporte aéreo internacional.

Por la presente, el solicitante expresamente renuncia a toda reclamación, causa de acción o derecho a devolución y acuerda indemnificar y exonerar de toda responsabilidad a la IATA, sus Miembros, sus directores, empleados, agentes o sirvientes, por cualquier pérdida, perjuicio o daño basado en calumnias, denigración o difamación de carácter en razón de cualquier acción tomada de buena fe, relacionada con esta solicitud, incluyendo, pero no limitada, a un aviso de desaprobación.

El solicitante comprende y acuerda que si la solicitud de aprobación como Agente de la IATA es desaprobada, no reclamará ninguna comisión, remuneración o compensación por la venta de pasajes aéreos sobre los servicios de ningún Miembro de la IATA durante el período en el cual la solicitud estaba bajo consideración.

.....
Firma

.....
Nombre del solicitante

.....
Función

País Fecha

Nota 1: La solicitud ORIGINAL debe someterse al Administrador de Agencias en MIAMI con tres copias al Secretario del Panel de Investigación de Agencias de IATA y debe completarse en todos sus aspectos antes de que se pueda comenzar a procesarla.

Nota 2: Se puede obtener una copia de la Guía del Agente de Viajes, en la oficina de IATA más cercana, presentando una solicitud acompañada del pago correspondiente.

Nota 3: Las cuotas de entrada y de agencia serán pagadas en dólares EEUU o en cualquier otra divisa aceptable a IATA. El pago sería aceptable solamente si se efectúa a través de un banco en EEUU o en Canadá y por medio de:

Cheque Internacional en Dolares EEUU
Giro Bancario Internacional en Dolares EEUU
Cheque Certificado en Dolares EEUU
O Cheques de Viajero en Dolares EEUU

BIBLIOGRAFÍA

- Autor: Acerenza Miguel Ángel
Agencias de Viajes Organización y Operación
México, Edit. Trillas
- Autor: Arias Galicia Fernando
Administración de Recursos Humanos
México, Edit. CECSA, 1987
- Autor: Baena Paz Guillermina
Instrumentos de Investigación
México, Edit. Editores Unidos Mexicanos, 7a. ed., 1985
- Autor: Castro Fernández Virginia y Carmona Jorge Carlos
Origen y Evolución de los Organismos Reguladores y Planificadores de la Actividad Turística en México
México, Edit. CECSA, 1989
- Autor: Cervantes Ahumada Raúl
Derecho Mercantil
México, D.F., Edit. Herrero S.A., 1984
- Autor: Díaz Bravo Arturo
Contratos Mercantiles
México, Oxford University Press Harla México, S.A. de C.V., 1997
- Autor: G. Siegel Joel
K. Shim Jae
Contabilidad Financiera

México, Edit. McGRAW-Hill Latinoamericana, S.A., 1987

Autor: García Rosario Jesús

Agencias de Viajes: Construcción de Tarifas y Boletaje

México, Edit. Trillas, 1990

Autor: Hernández Tenorio

Técnicas de Investigación Documental

México, Edit. McGraw-Hill de México, 1980

Autor: Jiménez Martínez Alfonso De Jesús

Turismo (Estructura y Desarrollo)

México, Nva. Editorial Interamericana, 1984

Autor: Lara Flores Elías

Primer Curso de Contabilidad

México, Edit. Trillas, S.A. de C.V., 1984

Autor: López Cano José Luis

Taller de Redacción (Primer y Segundo Semestre)

México, Edit. Esfinge, 6a. ed., 1980

Autor: López Rodríguez Mario

Organización y Operación de Agencias de Viajes

México, Edit. CECSA, 1985

Autor: Lundberg, Donald E.

Tr; Manuel Arbolí

El Negocio de Turismo

México, Edit. Diana, 1977

Autor: Marques Torruco, Ramírez Miguel, Blanco Manuel

PL: Jorge Alemán Velasco

Servicios Turísticos

México, Edit. Diana, 1987

Autor: Martín Cecilia

Manual Práctico Para el Agente de Viajes

México, Edit. Fernández Editores, S.A. de C.V., 1984

Autor SECTUR

Técnicas de Ventas en Agencias de Viajes

México, Edit. Limusa 1988

Autor: Torre Francisco De La

Agencias de Viajes y Transportación

México, Edit. Trillas, 1980

Autor: White, Paul, Beckley, Helen

Enciclopedia del Turismo (Tomo III)

México, Edit. CECSA, 1987

LEYES:

Ley Federal de Trabajo

Edición 1998

Ley Federal de Turismo

Edición 1999

Ley Federal de Protección al Consumidor

Edición 1999

Ley Federal sobre Metrología y Normalización

Edición 1998

Ley General de Sociedades Mercantiles

Edición 1999

Ley del ISR

Edición 1999

Ley del IVA

Edición 1999

Ley del IMPAC

Edición 1999

Legislación Turística

Sectur, México

CÓDIGOS:

Código Fiscal de la Federación

Edición 1999

Código de Comercio

Edición 1998

REGLAMENTOS:

Reglamento de las Agencia de Viajes

Sectur, México

Reglamento del Código Fiscal de la Federación

Edición 1999

Reglamento del Impuesto Sobre la Renta

Edición 1999

Reglamento del impuesto al Valor Agregado

Edición 1999

DIARIOS:

Diario Oficial de la Federación

Octubre 1992

GLOSARIO

AMAV	Asociación Metropolitana de Agencias de Viajes
BSP	Bank Settlement Plan
CANACO	Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México, A.C.
CC	Código de Comercio
CFF	Código Fiscal de la Federación
CU	Coefficiente de Utilidad
CURP	Clave Unica de Registro de Población
DOF	Diario Oficial de la Federación
FIAV	Federación Internacional de Agencias de Viajes
FUAAV	Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes
IVA	Impuesto al Valor Agregado
IMPAC	Impuesto al Activo
ISR	Impuesto Sobre la Renta
ISPT	Impuesto sobre Producto del Trabajo
INPC	Índice Nacional de Precios al Consumidor
INCO	Instituto Nacional del Consumidor
INFONAVIT	Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
IATA	International Air Transport Association
LIMPAC	Ley del Impuesto al Activo
LIVA	Ley del Impuesto al Valor Agregado
LISR	Ley del Impuesto Sobre la Renta
LINFONAVIT	Ley del Instituto del Fondo Nacional para la Vivienda de los Trabajadores
LISSTE	Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
LSS	Ley del Seguro Social
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
LFT	Ley Federal del Trabajo

LFTU	Ley Federal de Turismo
LFMN	Ley Federal Sobre Metrología y Normalización
LGSM	Ley General de Sociedades Mercantiles
LM	Ley Monetaria
NOM	Normas Oficiales Mexicanas
OCM	Orden de Cargos Misceláneos
OST	Orden de Servicios Terrestres
OMT	Organización Mundial de Turismo
PTU	Participación de los Trabajadores en las Utilidades de la Empresa
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
RNT	Registro Nacional de Turismo
RPC	Registro Público de Comercio
RCFF	Reglamento del Código Fiscal de la Federación
RIVA	Reglamento del Impuesto al Valor Agregado
RISR	Reglamento del Impuesto Sobre la Renta
RAV	Reglamento de las Agencias
RFC	Registro Federal de Causantes
SECOFI	Secretaría de Comercio y Fomento Industrial
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SS	Secretaría de Salud
SECTUR	Secretaría de Turismo
SPM	Servicio Postal Mexicano
SAR	Sistema de Ahorro para el Retiro
SIEM	Sistema de Información Empresarial