

MF0267_2: Procesos económico-administrativos en agencias
de viajes

Elaborado por: Sara Dorado Debeza

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16199-95-2 • Depósito legal: MA 1399-2014

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación del Módulo Formativo

Bienvenido/a al Módulo Formativo **MF0267_2: Procesos económico-administrativos en agencias de viajes**. Este Módulo Formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad **HOTG0208: Venta de servicios y productos turísticos**, de la familia profesional de **Hostelería y Turismo**.

Presentación de los contenidos

La finalidad de este Módulo Formativo es enseñar al alumno a desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes. Para ello, se estudiarán en primer lugar los conceptos de Contabilidad, Matemáticas comerciales y Estadística básicas, además de los procesos administrativos en agencias de viajes y otras entidades de distribución turística. A continuación, se analizarán los procedimientos de almacenamiento, reposición y control de documentos propios y externos y los procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes. Por último, se profundizará en la gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos y en la utilización de programas informáticos de gestión interna de agencias de viajes.

Objetivos del Módulo Formativo

Al finalizar este Módulo Formativo aprenderás a:

- Registrar operaciones contables de las agencias de viajes según la normativa vigente general y sectorial, estimando la importancia de su correcto registro.
- Aplicar sistemas y procedimientos de gestión administrativa que se adapten a diferentes tipos de agencias de viajes y otras entidades de distribución turística.
- Analizar los procedimientos y operaciones que se derivan de las relaciones económicas internas y externas, aplicándolos y estimando su importancia.
- Analizar la gestión y control de las cuentas de clientes, desarrollando las operaciones que le son inherentes.
- Desarrollar las operaciones de gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos, realizando las comprobaciones necesarias con la precisión y exactitud requeridas.

Índice

UD1. Contabilidad, Matemáticas comerciales y Estadística básica

1.1. Concepto y objetivos de la Contabilidad.....	13
1.2. Los libros de Contabilidad	14
1.3. El Patrimonio	17
1.4. Las cuentas	21
1.5. El Plan General de Contabilidad (PGC)	27
1.6. El proceso contable básico en las agencias de viajes	39
1.7. La tesorería en las agencias de viajes.....	40
1.8. Los impuestos. Su liquidación	45
1.9. Los derechos de cobro	57
1.10. Las amortizaciones. Las provisiones	59
1.11. Las cuentas anuales	64
1.12. Instrumentos de abono en las operaciones comerciales	70
1.13. Cuentas corrientes.....	72
1.14. Créditos	73

1.15. Estadística básica.....	76
1.16. Aplicaciones.....	80

UD2. Procesos económico-administrativos en agencias de viajes y otras entidades de distribución turística

2.1. Procesos económico-administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística	91
2.1.1. Soportes documentales y registros.....	92
2.1.2. Programas informáticos de gestión interna (back-office).....	99
2.1.3. Aplicación de procedimientos	100
2.1.4. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte aéreo regular	101
2.1.5. Documentos de tráfico (STD) y formularios administrativos estándar (SAF).....	104
2.1.6. Procedimientos BSP	108
2.1.7. Procedimientos BSP a través de Internet (BSPlink)	110
2.2. Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento....	110
2.2.1. Aplicación de procedimientos y documentos asociados....	114
2.3. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo.....	115
2.3.1. Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores.....	117
2.3.2. Formalización de documentos internos y externos.....	118
2.4. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario	119
2.4.1. Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores.....	119
2.4.2. Formalización de documentos internos y externos.....	120
2.5. Procesos administrativos derivados de la venta de tour-operadores y otros mayoristas	121
2.6. Procesos administrativos derivados de la venta de otras ventas ..	122
2.6.1. Aplicación de procedimientos	123
2.6.2. Formalización de documentos internos y externos.....	129

2.7. Aplicación de procedimientos de gestión documental.....	132
2.8. Medios de almacenamiento y de tratamiento de la información. Aplicaciones	135
2.9. Control de la correspondencia	140

UD3. Procedimiento de almacenamiento, reposición y control de documentos propios y externos

3.1. Gestión de almacén	151
3.2. Gestión de inventarios	161
3.3. Control de existencia de documentos	167

UD4. Procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes

4.1. Anticipos y depósitos	193
4.2. Facturación y cobro.....	194
4.3. Medios de pago al contado	202
4.4. Tarjetas de crédito y débito	206
4.5. Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés	208
4.6. El pago aplazado.....	213
4.7. La financiación externa	215
4.8. Acuerdos comerciales con concesión de crédito a clientes.....	226
4.8.1. Términos económicos habitualmente considerados.....	226
4.8.2. La investigación sobre la solvencia de los clientes.....	228
4.8.3. Riesgos y alternativas	229
4.9. Las devoluciones por servicios no prestados.....	230
4.9.1. Gestión de reembolsos.....	233
4.10. Control de cuentas de crédito	233
4.10.1. Cobro y reintegro de clientes	234
4.10.2. Procedimientos ante impago	235

UD5. Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos

5.1. Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de cajas y bancos.....	247
5.2. Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera	252
5.2.1. Procedimiento de compra de moneda extranjera.	253
5.2.2. Documentación y registro de las operaciones	256
5.3. Documentos de pago.....	257
5.3.1. Identificación de los documentos de pago	258
5.3.2. Diferenciación.....	259
5.3.3. Formalización	263
5.3.4. Normativa aplicable.....	268
5.4. Registro del procedimiento de caja y formalización de los documentos administrativos precontables y contables.....	300
5.5. Realización de controles de caja solventando los desfases	301
5.6. Análisis de extractos de cuentas bancarias.....	304
5.6.1. Desfases con los libros/registros de cuentas bancarias de la agencia de viajes	305
5.7. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo.....	306

UD6. Utilización de programas informáticos de gestión interna (back-office) de agencias de viajes

6.1. Gestión de operaciones administrativas, contables, financieras y fiscales.....	317
6.1.1. Plan General de Contabilidad	319
6.1.2. Gestión de proveedores, clientes, bancos, caja.....	319
6.1.3. Balances.....	325
6.1.4. Gestión diaria de caja, bancos y tarjetas de crédito	327
6.1.5. Gestión, previsión y control de prepagos y pagos a proveedores	333

6.1.6. Gestión de los productos propios	336
6.1.7. Gastos generales	338
6.1.8. Gestión, previsión, facturación y control de créditos y cobros a clientes	346
6.1.9. Previsiones de tesorería	348
6.1.10. Liquidación de facturas de proveedores	351
6.1.11. Liquidación del BSP o liquidación de ventas de transporte aéreo	353
6.1.12. Liquidación de otros proveedores de transporte de ferrocarril o marítimo	355
6.1.13. Liquidaciones fiscales	356
6.1.14. Estadísticas comparativas	362
Glosario	377
Soluciones	379
Anexo	381

Área: **hostelería y turismo**

UD1

Contabilidad,
Matemáticas comerciales
y Estadística básica

- 1.1. Concepto y objetivos de la Contabilidad
- 1.2. Los libros de Contabilidad
- 1.3. El Patrimonio
- 1.4. Las cuentas
- 1.5. El Plan General de Contabilidad (PGC)
- 1.6. El proceso contable básico en las agencias de viajes
- 1.7. La tesorería en las agencias de viajes
- 1.8. Los impuestos. Su liquidación
- 1.9. Los derechos de cobro
- 1.10. Las amortizaciones. Las provisiones
- 1.11. Las cuentas anuales
- 1.12. Instrumentos de abono en las operaciones comerciales
- 1.13. Cuentas corrientes
- 1.14. Créditos
- 1.15. Estadística básica
- 1.16. Aplicaciones

1.1. Concepto y objetivos de la Contabilidad

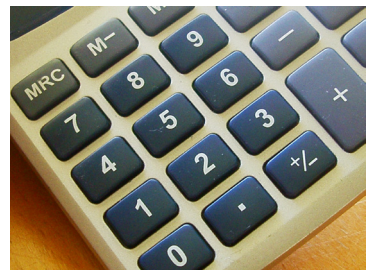


Contabilidad es una Ciencia Social de naturaleza económica que, mediante un *método específico*, elabora una información cuantitativa, para que los interesados en dicha información puedan actuar en consecuencia y tomar decisiones basándose en los datos que proporciona.

La Contabilidad son las anotaciones y cálculos que se llevan a cabo en una empresa para elaborar una imagen de su patrimonio. Además, sirve como referencia para orientar las actuaciones de la dirección en su toma de decisiones, y justifica la gestión adecuada de los recursos de la empresa.

Actualmente, la necesidad de la contabilidad es evidente. La actividad económica de la empresa interesa a una gran variedad de sujetos tanto dentro como de fuera de la propia empresa, como son:

- Los distintos departamentos de la propia empresa.
- Propietarios, accionistas e inversores.
- Trabajadores de la empresa.
- Acreedores.



- Consumidores.
- La Administración, etc...

Por ello, la toma de decisiones dentro de la empresa requiere disponer de la información adecuada sobre la situación económica y financiera de la empresa.

La preparación de esta información es competencia de la Contabilidad.

La información que proporciona la contabilidad viene de dos fuentes:

- La **contabilidad externa**, también llamada Contabilidad financiera.

En ella se recoge la información correspondiente a la relación de la empresa con otros entes ajenos a ella. Para ello se registran las relaciones de la empresa con cada uno de los agentes económicos que entran en contacto con ella. Su finalidad es elaborar las cuentas anuales. **Se trata de una contabilidad obligatoria para las empresas.**

- La **contabilidad interna**, también denominada Contabilidad analítica, destinada a la dirección de la empresa. Su objetivo es tanto el conocimiento de costes y sus desviaciones y como la imputación de los gastos correspondientes a la actividad de la empresa.

Además, es siempre conveniente hablar de la **contabilidad provisional**, que consiste en la elaboración de un PRESUPUESTO, que recoge las operaciones que se deben realizar con el fin de cubrir los objetivos previstos.

1.2. Los libros de Contabilidad

Actualmente la contabilidad de la mayor parte de las empresas está informatizada, pero **los programas están basados en los modelos tradicionales de registro**. Estos modelos son los siguientes libros contables:

- Libro diario.
- Libro mayor.
- Libro de inventarios y cuentas anuales.



El libro diario



Definición

En este libro aparecen anotados por **orden cronológico** todos los hechos económicos que se suceden en el día a día de la empresa.

Se le denomina Libro diario porque las operaciones deben ser registradas diariamente. Sin embargo serán también válidas las anotaciones conjuntas de todas las operaciones de periodos no superiores a un mes, a condición de que esté detalladas en libros o registros auxiliares.

La representación práctica de cada operación se denomina **asiento**, y debe contener:

- Fecha de la transacción.
- Número del asiento.
- Las cuentas que intervienen.
- El importe de la operación.
- Breve descripción de la transacción.



Importante

Según el **art. 32** del Código de Comercio, el libro diario es obligatorio para todas las empresas, que deben realizarlo en un formato que debe reflejar claramente los hechos contabilizados.

Cada operación realizada en el libro diario se registrará mediante una anotación llamada **asiento**. Y para proceder a la realización de los asientos es necesario tener en cuenta que el **activo** se compone de los bienes y derechos de la empresa y el **pasivo** recoge sus obligaciones.

Así, los aumentos del activo se recogen en la parte izquierda del libro diario (debe) y las disminuciones en la parte derecha (haber). El pasivo se comporta a la inversa, sus aumentos van al haber y sus disminuciones al debe.

El libro mayor

En este libro se agrupa por cuentas lo registrado en el libro diario. Sirve para ver en qué situación está cada una de las cuentas, es decir, el estado real del patrimonio de la empresa.



Este libro no es de carácter obligatorio para la empresa, aunque es muy útil al recoger de una en una, todas las cuentas que se han utilizado y los movimientos de las mismas durante el periodo contable.

El libro de inventarios y cuentas anuales

Este libro recoge todos los inventarios y balances realizados por la empresa periódicamente: el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo, la memoria realizada al final del ejercicio y los balances de comprobación.

En el **balance de comprobación y saldos**, que suele realizarse trimestralmente, se comprueba que todas las cuentas del libro diario se han pasado correctamente al libro mayor.



El libro de inventarios y cuentas anuales tiene que **legalizarse** en el Registro Mercantil.

En el caso de que los libros estén en blanco, deben legalizarse antes de ser utilizados. Pueden estar encuadernados o formados por hojas sueltas, pero siempre deben estar numeradas.

En el caso de que se encuadernen después de haber sido rellenos, debe hacerse de forma que no puedan sustituirse hojas. El primer folio estará en blanco y los siguientes estarán numerados, siguiendo el orden cronológico de los asientos.

El plazo para su presentación es de cuatro meses desde la finalización del ejercicio.

1.3. El Patrimonio



Definición

El **Patrimonio** es el conjunto de bienes y derechos que posee una empresa o persona, así como las obligaciones a las que ha de hacer frente. Estos bienes, derechos y obligaciones deben ser cuantificables.

Durante el desarrollo de este apartado aprenderemos:

- La composición del Patrimonio.
- Los conceptos de Activo, Pasivo y Neto.
- La importancia de la denominada Ecuación Patrimonial.

Composición del Patrimonio

Entre los **bienes** de una empresa entenderemos aquellos factores ya sean materiales, como locales, el mobiliario, los equipos informáticos, los automóviles o bien inmateriales como son las marcas comerciales, patentes o aplicaciones informáticas.

Los **derechos** son aquellos por los cuales una empresa puede exigir lo negociado a su favor, como son el dinero que le deben sus clientes, los préstamos concedidos a sus empleados y cualquier otro derecho de cobro para la empresa.

Las **obligaciones** de una empresa son deudas o débitos contraídos con terceras personas que habrá que satisfacer en la forma y plazo acordados. Por ejemplo: el dinero que debe a sus proveedores, los préstamos que haya pedido a los bancos o a otras empresas o cualquier obligación de pago de la empresa.



Los bienes y derechos de la empresa representan la parte positiva del patrimonio (activo) y, por el contrario, las obligaciones representan la parte negativa (pasivo).

Los distintos bienes, derechos y obligaciones que conforman el patrimonio de una empresa se denominan **elementos patrimoniales**.

El siguiente cuadro resume la composición del Patrimonio:

Activo	Pasivo
Bienes	Obligaciones
Dinero en caja	Deudas con proveedores
Dinero en el banco	Deudas con otras empresas o entidades de crédito
Edificios	
Maquinaria	
Vehículos	
Equipos informáticos	
Derechos	
Deudas de los clientes	
Préstamos concedidos a otras empresas	

Conceptos de Activo, Pasivo y Neto

Estos conceptos son fundamentales a la hora de definir las masas patrimoniales que componen la empresa.



El **Activo** son los recursos de los que dispone la empresa.

En la agencia de viajes sería el local o la oficina, el mobiliario, los equipos informáticos y todo aquello necesario para el desarrollo de su actividad.

Además, habría que añadir los fondos invertidos que sean propiedad de la agencia y que puedan ser generadores de servicios o que puedan ser cambiados por dinero.

El activo de la empresa se divide a su vez en dos grupos:

- Activo circulante.
- Activo fijo.



El Activo circulante son bienes y derechos que estarán en la empresa un periodo de tiempo inferior a un año.

Este a su vez se subdivide en:

- Disponible. Medios líquidos de la empresa (caja y cuentas bancarias).
- Exigible. Derechos de cobro a deudores.
- Realizable:

- Mercaderías y materias primas que se destinan a la venta directamente o después de un proceso de transformación.
- Inversiones financieras temporales.



El **Activo fijo** son los bienes y derechos de la empresa que no están destinados a la venta y que permanecerán en la empresa más de un año.



El **Pasivo** son deudas y obligaciones de la empresa.

El pasivo también se divide en:

- Pasivo fijo o financiación básica.
- Pasivo circulante o acreedores a corto plazo.



El **Pasivo fijo** son las fuentes de financiación a largo plazo (más de 12 meses).

Este a su vez se subdivide en:

- Neto. Aportaciones de los propietarios y beneficios acumulados y no distribuidos.
- Acreedores a largo plazo: préstamos y créditos con vencimiento superior a 12 meses.