

SIMPLIFICACION Y MEJORA DE LOS METODOS ADMINISTRATIVO-CONTABLES EN LA INDUSTRIA TURISTICA

VENTA DE TITULOS DE TRANSPORTE POR AGENCIAS DE VIAJES

Por

Francisco Grande García

Planeamiento.

El concepto, aunque a primera vista pueda parecer concreto y falto de problemas, es complejo y laborioso. En este estudio no podemos enfocar el asunto desde el punto de vista del usuario del servicio, sino desde el ángulo donde el agente de viajes divisa el campo en el que ha de desarrollar su actividad para llegar a materializar un servicio. Vamos a estudiar las diferentes fases por las que atraviesa una solicitud de servicio del cliente hasta que llega a realizarse materialmente éste, con toda la serie de conexiones que obligatoriamente ha de tener con los diferentes departamentos de una Agencia de Viajes.

Como, por otra parte, nos guía un fin eminentemente práctico, prescindimos de estudiar la teoría de esa serie de aspectos que van desde el jurídico-legal al meramente sociológico, para ceñirnos al estudio de esta actividad concreta bajo sus aspectos TECNICO, ADMINISTRATIVO y CONTABLE, que son los que al profesional del turismo pueden interesar.

Estudio técnico.

Hemos de concretar este problema en primer lugar porque es el más arduo, el más complicado y dificultoso, y del que lógicamente se derivan los demás aspectos que vamos a manejar en nuestro estudio.

Concretamente, en la marcha de la operación que estudiamos, se produce, para el Agente de Viajes dedicado a la venta de títulos de transporte, el proceso siguiente:

- Recepción del encargo del servicio.
- Contratación del servicio.
- Emisión del título de transporte.
- Entrega al cliente.
- Cobro del servicio.
- Pago del título de transporte.

es decir, a grandes rasgos, el cliente nos encarga un transporte para trasladarse de una a otra población, y nosotros, en su nombre, contratamos al transportista, emitimos o adquirimos el título de transporte que acredita esa contratación de servicio y se lo entregamos al cliente cobrando de él el importe que supone el servicio que va a realizar. Cuando, lógicamente, seamos depositarios de títulos de transporte, nuestro desembolso para pago al transportista se desplaza de la adquisición directa para realizarlo en el momento que tengamos establecido, o dentro del plazo marcado, según contratación con el realizador material del transporte.

Estudiando cada una de las fases más arriba marcadas se nos puede dar el caso de recibir el encargo:

a) Directamente del comprador a través de nuestro portavoz de mostrador, y

b) A través de otro departamento de nuestra propia Agencia, el que, al tener contratados unos servicios de "todo incluido", necesita la materialización de un traslado del cliente que completa y cumple la venta total de nuestra Sección Comercial. Tanto en un aspecto como en otro, desde el punto de vista del departamento de billetes, el proceso ha de ser el mismo, e inclusive es conveniente considerar como un contratante ajeno a nuestra labor a la sección o departamento que nos ha solicitado el servicio. Nos encontramos pues, frente a un tercero, denominémosle cliente, con quien nuestros contactos se realizan en estos tres momentos:

- Contratación del servicio.
- Entrega del título de transporte, y
- Cobro del servicio.

Por otra parte, nuestra función de intermediarios nos coloca en relación con un transportista del que somos un agente emisor, podemos decir un brazo más de su organización, y con el que somos parte ante el cliente. No obstante, tenemos la gran ventaja con respecto a las oficinas de su propia organización de que no dependemos de sus directrices internas y de que podemos exigir un servicio impecable en beneficio de nuestro cliente. Entendamos que el comprador del servicio no es cliente ante el transportista, sino que nosotros podemos actuar en nombre de nuestro cliente con las atribuciones que este mismo puede tener ante el realizador material del transporte. Nuestro contacto con la organización transportista está centrado en los siguientes momentos:

- Contratación del servicio.
- Emisión del título de transporte.
- Pago del importe del servicio.

Volviendo otra vez al planeamiento total del ciclo de esta operación de venta, se producen dos momentos cruciales en los que nuestra intervención es decisiva para la realización o no de la operación y de los que tácitamente dependen la presencia de los demás ciclos que la completan:

- 1.º Estudio de la factibilidad de la materialización de la petición del cliente.
- 2.º Materialización del servicio.

Hemos de partir de una base fundamental y que se nos presenta, sin exagerar, en el 100 por 100 de los casos: El cliente quiere trasladarse a la población A desde la población H y tiene entendido que será mejor hacerlo por el procedimiento *a*, que supone que tiene un precio *a'* a través del transportista *a''*, pero para ello tiene a su Agente de Viajes, pone el asunto en manos del técnico, quien le ha de decir lo más conveniente a sus intereses y deseos. Nuestra labor ha de concretar el estudio de una serie de posibilidades que, ajustándose a sus deseos, ofrezca la forma más variable y la que dentro de las posibilidades del mercado sea más factible de convertir en realidad. No siempre el procedimiento *a* es el mejor, y hasta es posible que el precio *b'* suponga una ventaja económica que indique el procedimiento *b*.

a través de los servicios del transportista b" como más indicados para nuestro cliente, no sólo por el factor economía, sino por los de comodidad, rapidez, enlace en transbordos, seguridad, costo de servicios adicionales, etcétera.

Hemos, pues, de ofrecer a nuestro cliente la realidad de nuestro estudio realizado a su caso particular, esperando su ulterior decisión sobre nuestra serie de propuestas. Sin embargo, más arriba hemos hablado de la materialización del servicio, es decir, nuestro estudio ha de salirse de la mera teoría para llegar a convertirse en una realidad a la vista de un servicio contratado. No es siempre lo más conveniente teóricamente lo más factible de convertir en realidad. Cuando manejamos los factores de fechas, plazas, servicios, líneas de transportistas, enlaces, etc., hemos de tener en cuenta que el transportista, al establecer los servicios, no pensó en el caso particular de nuestro cliente, pensó en general, en los casos más probables y más numerosos de los clientes, pero no en amoldarse a un caso concreto. Nosotros, sí, nosotros somos los que tenemos delante un caso concreto y hemos de resolverle. ¿No será lo más probable que, en épocas de aglomeración, el transportista tenga cubiertas las plazas para la fecha y hora que nosotros hemos elegido? En la combinación de varios transportistas, ¿podrán asociarse los medios, horas y servicios más convenientes de cada uno de ellos? Nuestra labor pues, ha de asociarse lo más conveniente para nuestro cliente con el procedimiento más factible de convertir en realidad, en el sentido siempre claro de que a mayores dificultades que salvar en el terreno realidad han de corresponder mayores concesiones en el terreno teórico.

Todos estos estudios nos completan las dos primeras partes de nuestro desglose de la operación: recepción del encargo del servicio y contratación del servicio; el primero de cara a nuestro cliente y el segundo en relación con el realizador material del servicio con el que hubimos de reservar las plazas en firme, en lista de espera previamente, en fecha abierta o por adquisición directa del título de transporte.

La siguiente fase es la de materialización real en un título de transporte del servicio contratado por nuestra mediación entre transportista y transportado. En nuestra calidad de agente de venta del transportista tenemos en nuestro poder un stok de títulos de transporte en blanco que, una vez concretados todos los datos necesarios, podemos proceder a cubrir y formalizar con nuestro sello. Se trata ésta

de una fase meramente mecánica en la que no tenemos más obligación que la de atenernos a las normas dispuestas para que, sin poner un solo dato más, no dejemos de indicar los necesarios para que al llegar a manos del transportista cuente éste con la concordancia exacta entre lo contratado y lo que efectivamente ha de realizarse. Sin embargo, no siempre somos agentes directos de ventas de todos los títulos de transporte; muchas líneas o servicios están en concesión exclusiva de determinadas *agencias* o entidades que son las que únicamente tienen posibilidad de emisión de títulos; hablemos del caso clásico de "Wagons-Lits" en cuanto a la "cama" de ferrocarril; de la Compañía "Auxiliar de Comercio y Navegación" en cuanto a los pasajes de barco de la "Compañía Transmediterránea" de la Península a Baleares, de ciertas Agencias en cuanto a algunos títulos de transporte de determinadas líneas de ferrocarril del norte de Europa, etcétera.

En estos casos hemos de atenernos a las normas que tales Agencias o Compañías, con un sentido de exclusividad más o menos monopolizador, tengan establecidas y ante quienes, si solamente sirve la compra en metálico del título de transporte que hemos de servir a nuestro cliente, no podemos hacer otra cosa que la de pagar en metálico el importe exigido, ya que nuestra organización y trabajo ininterrumpido durante una serie de años no ofrece más garantía que la de cualquier cliente que esporádicamente utilice tales servicios y al que únicamente se admite la garantía ofrecida por unos billetes de Banco con la fórmula de "el Banco de España pagará al portador...". Pero la verdadera importancia de esta fase reside en que en ella se concreta, o mejor, se materializa, toda nuestra labor anterior en un título de transporte que con su sola exhibición da derecho a su portador a que le sean facilitados determinados servicios de transporte.

Igualmente hemos de tener en cuenta que ya existen determinados servicios que están destinados a ese título de transporte, y que en caso de no presentarse a realizarse daría lugar a la pérdida de un derecho para el usufructuario y a la minoración de una venta para el transportista con la consiguiente repercusión en su coste de explotación:

Las tres fases restantes del proceso:

- Entrega al cliente del título de transporte,
- Cobro del mismo; y
- Pago del servicio al transportista,

tienen un carácter más marcadamente administrativo y contable, y la función técnica queda reducida a la conexión de entrega y cobro a determinados clientes a través de la facturación y la relación detallada de servicios contratados con el transportista, su valoración y liquidación del pago exacto en la forma y plazos previstos.

Intencionadamente hemos dejado para el final el estudio técnico de aquellos casos en los que el ciclo operativo se interrumpe en una fase determinada, por voluntad del cliente, a quien ya no interesa realizar el servicio contratado, bien por variación en sus deseos de viaje, bien por surgir esa multitud de pequeños incidentes que obligan a la anulación total de su viaje o a la simple postergación a día u hora más propicios. Este incidente, desde el punto de vista técnico, debe estudiarse en sentido diferente según ocurra antes o después de la emisión del título de transporte. Veamos. Antes de la emisión del título de transporte, nuestra labor ha sido principalmente verbal, nuestros contactos, tanto con el cliente como con el transportista, no se han materializado todavía en algo concreto que tenga un valor real. En este caso nuestra labor queda reducida a desandar el camino andado volviendo al punto de partida y utilizando los mismos medios verbales antes empleados.

Una vez emitido el título de transporte, nuestra labor ha de someterse a las indicaciones técnicas previamente establecidas por el transportista, y con él hemos de concretar las condiciones en que quede inutilizado el título de transporte y la cifra exacta de gasto que al transportista le supone la anulación. Con respecto a nuestro cliente hemos de ponerle al corriente de los gastos que se van a ocasionar por su decisión de anulación, de la posibilidad de postergar la realización del viaje a otras fechas sin que se dé lugar a gastos extras, o de la mejor combinación para la anulación de parte o de la totalidad de los servicios.

Estudio administrativo.

Para llevar a buen fin esta misión técnica que en su día nos encomendó la Sección Comercial o de Venta, hemos tenido necesidad de auxiliarnos de una serie de anotaciones que, durante todo el proceso y aun una vez ultimado éste, nos sirven para unificar nuestro

control de operaciones y que dan lugar a que la misión contable y de control sean lo eficaces que la Dirección de la Empresa necesita.

Siguiendo el orden de trabajo que nos hemos impuesto, habremos de estudiar el proceso administrativo a través de las sucesivas fases que cubren esta operación total. Así pues, tanto la venta sea directa como indirecta, nosotros hemos de recibir una "orden de cumplimentación de pedido", en la que tanto sea iniciada la operación por nuestra Sección Comercial, por el servicio de mostrador dependiente de ella, o por otra Sección, han de figurarnos los datos que, aun en su forma más originaria, serán los que han de dar lugar a nuestra labor posterior.

Una vez concretado el pedido de conformidad con los deseos del cliente y a la vista de nuestro informe de la mejor viabilidad de llevarlo a efecto, habremos de mantener al día en el "registro de la marcha de cumplimentación de pedido" las sucesivas alternativas que normalmente sufre el encargo, en esa laboriosa etapa de concretar con el transportista la reserva de la plaza solicitada, adaptando sus servicios a nuestro cliente en cuanto a sus deseos particulares y al enlace, que, posiblemente, deban tener con los otros transportistas o demás servicios complementarios, de acuerdo con el pedido total realizado, hasta llegar a ese feliz momento en el que ya podemos extender el título de transporte del que es beneficiario nuestro cliente, pero el que da lugar a una serie de obligaciones contraídas ante el ejecutor material del transporte. Este último momento es tan fundamental que nos obliga a dividir administrativa y contablemente el proceso en dos grandes etapas, es decir, proceso anterior a la emisión del título de transporte y proceso posterior a tal emisión.

En cuanto al primero, al igual que indicábamos más arriba al hablar de las anulaciones, tiene la ventaja de que se puede realizar toda serie de alteraciones a la marcha inicial proyectada, sin que ello suponga otra trascendencia que la de alterar o modificar por el mismo camino verbal, o de simple anotación, los pasos realizados hasta ahora. Por ello entendemos de gran importancia la existencia de este "registro de la marcha de cumplimentación de pedido", puesto que ha sido iniciado con el apunte derivado de la "orden de cumplimentación de pedido", la que pasó a archivo y cuya copia, debidamente requisitada, volvió a su punto de procedencia.

Ahora, ya que tenemos anotado en el registro los datos técnicos

que precisamos, hemos de ir cubriendo su encasillado, en el que consten las etapas de open, ok, lista de espera, cama comprada, car-bridge en firme, número de billete de nuestro stock asignado, etc., hasta que a la vista de haber cubierto afirmativamente todas sus anotaciones, podamos consignar el hecho final de emisión del título de transporte. Este registro, que puede estar encuadrado en forma de libro o de hojas de fácil separación para archivo, una vez que estén cumplimentados todos los pedidos que en ella se hicieron, tiene la ventaja de que en todo momento tenemos controlada la marcha de cada uno de los innumerables pedidos que a la vez pesan sobre la Sección y sin cuyo auxilio, una vez que estuviera alejada la persona que ha llevado sobre sí la marcha de un pedido concreto, el resto de la Sección no podría informar ni llevar a buen fin su cumplimentación definitiva. Al admitir las divisiones o subdivisiones que se precisen, según se trate de pedidos en tren, avión, barco, etc., o en vuelos nacionales, europeos o trasatlánticos e inclusive uno para cada transportista, o, más todavía, registro independiente para algún cliente de cierta envergadura y servicios fijos y constantes, este registro permite a su vez mantener la división de trabajo que el Jefe de la Sección tenga establecido o crea preciso establecer en lo sucesivo.

Otra cuestión nace a partir de la emisión o adquisición del título de transporte. En este momento nuestra función, que hasta ahora se encontraba enmarcada en los límites de nuestra Sección, empieza a tener conexión hacia otros departamentos de la Empresa. Es necesario ahora establecer la "hoja de coste", en la que haremos constar todas y cada una de las partidas parciales que han de totalizar el importe del servicio. Habremos tenido gastos al pedirle a "caja" pagara un determinado importe, habrá sido preciso celebrar más de una conferencia para asegurar la reserva de vuelta o el encargo de un trayecto determinado y habremos quizá tenido que emitir más de un billete para recorridos complementarios, alguna reserva de ferrocarril de nuestro stock o una combinación de tren, barco o avión que dé motivo a contratar servicios con más de un transportista. La importancia de esta hoja de coste queda perfectamente demostrada al conocer que, a base de ella, "Facturación" girará la factura del servicio al cliente, y "Contabilidad" comprobará los gastos producidos por los restantes departamentos, admitiendo la obligación contraída para posterior pago al transportista, si está debidamente calcu-

lado. Igualmente será obligado realizar esta "hoja de coste" en el caso de anulación de un servicio, en el momento en que se hayan realizado gastos de los que debemos resarcirnos ante el cliente, máxime si también llegamos a contraer obligación ante el transportista porque emitiéramos en firme un título de transporte.

Esta emisión es tan trascendental que nos obliga a confeccionar un "registro de emisión de títulos de transporte", en el que vayamos anotando todos y cada uno de los títulos emitidos y que nos sirva, a la vez de controlar el stock que mantenemos, para contar con el total de obligación que contraemos con el transportista por el diferente valor que, una vez emitidos, haya alcanzado cada uno de los títulos.

Más adelante veremos la forma de reducir esta serie de "registros" que puede parecer excesiva, pero que más bien enumeramos para dejar constancia de las diferentes facetas que es necesario controlar para mantener un funcionamiento exacto de la Sección.

Estudio contable.

No entramos en esta ocasión en la definición de la misión de la Contabilidad, pero sí hemos de hacer notar que debe facilitar a la Dirección de la Empresa los datos y medios precisos para que ésta pueda mantener, guiar o rectificar a tiempo la política de la Empresa en este aspecto concreto de su actuación.

La Dirección de una Agencia de Viajes nunca deja de preguntarse si el Departamento de Venta de Títulos de Transporte es rentable, y si lo es, en qué cuantía, hasta qué punto debe destinar más personal a esta labor sin que el aumento de gasto llegue a significar una rentabilidad nula, o si determinado cliente habitual conviene seguir manteniéndole como tal, a pesar de las concesiones que, dadas sus constantes exigencias de rapidez, exactitud, economía, etc., ha sido preciso concederle. En este orden de asuntos, será necesario que Contabilidad facilite a la Dirección, entre otras múltiples informaciones, todas aquellas que puedan asesorarle para definir perfectamente la política que deba seguir con respecto a esta Sección, no sólo en cuanto a su funcionamiento aislado, sino también en cuanto a la conexión que deba mantener con los demás Departamentos de la Empresa.

Por ello concretamos en que, como mínimo, a través de la Contabilidad de la Sección, es necesario:

1.º Conocer el total importe de un servicio para facturar al cliente.

2.º Mantener una perfecta concordancia con:

- a) Los gastos realizados.
- b) Las obligaciones contraídas.

3.º Alcanzar a conocer el rendimiento obtenido por la Sección mediante un procedimiento que nos permita calcular:

- 1. Rendimiento global de la Sección.
- 2. Rendimiento de la totalidad de los servicios contratados con todos y cada uno de los transportistas; y
- 3. Rendimiento de cada operación individual para hacer una estimación de la calidad y categoría económica de determinado sector de nuestros clientes.

Según nuestra programación, Contabilidad cuenta, para ello, con el apoyo de dos pilares fundamentales de la Sección:

- a) Hoja de coste.
- b) Registro de emisión de títulos de transporte.

Estudemos la composición y resultados que podemos obtener de cada uno de ellos:

- a) Hoja de coste.

La composición ha sido formada por la Sección a la vista de los sucesivos gastos que se han realizado. Por ejemplo:

— Un billete de tren, clase 1.ª B-H-B, número	X
— Un suplemento de velocidad	X
— Venta anticipada	X
— Cama, "single", ida	X
— Un billete AO, número, recorrido H-J-H	X

- Una cama, "single", vuelta X
- Una conferencia cama vuelta... .. X
- Nuestra conferencia a nuestro corresponsal de J para ordenar el traslado ciudad-aeropuerto-ciudad del cliente. X
- Gastos de traslado en H, ciudad-aeropuerto y aeropuerto-ciudad, realizado en coche privado a petición del cliente, etc, etc. X

Esta hoja de coste ha servido al Departamento para relacionar todas y cada una de las sucesivas etapas de su trabajo, a la vez de haber concretado el coste parcial de cada una. Su pase al Departamento de Facturación significa que éste cuente con todos y cada uno de los datos necesarios para confeccionar la factura a cargo del cliente.

Pero su misión no ha terminado, pues gracias a ella, conocemos que existen una serie de gastos en conexión que la componen y que han sido realizados por diferentes Secciones o con cargo a diferentes partidas del presupuesto empresarial.

Veamos:

Caja.

- Compra de una cama de ida.
- Compra de una cama de vuelta.
- Pago de una conferencia de confirmación de cama de vuelta que ha realizado el vendedor de la cama.

Almacén de títulos de transporte.

- Un billete de tren, ida y vuelta, emitido para el trayecto B-H-B, cuyo valor es X.
- Dos suplementos de velocidad para ídem, íd.
- Dos reservas de plazas para ídem, íd.
- Un billete de avión H-J-H, emitido en el ticket AO, núm.

Obligaciones contraídas por gasto devengado pero no pagado.

- Un conferencia con nuestra oficina de H.
- Una conferencia con nuestro corresponsal de J.
- Una factura de nuestro corresponsal de J, por importe del traslado.

Porcentaje de gastos comunes.

- Gastos de teléfono.
- Coste de impresos y material de oficina.
- Coste del desplazamiento de personal para:

Compra de cama.
Servir al cliente.

Gastos de atención propios del Departamento.

- Coste de una carterita porta-billete con indicación de las horas de salida, etc.

Obligación contraída con el transportista.

Transportista F.

- Valor de coste de un billete B-H-B.
- Valor de coste de dos ventas anticipadas.
- Valor de coste de dos suplementos de velocidad.

Transportista A.

- Valor en coste del ticket H-J-H, emitido por AO, núm.

Según este detalle, Contabilidad habrá de hacer un gran número de asientos contables para "cargar" Facturación o, mejor ya, Facturas a Cobrar, "abonando" a cada una de las cuentas que han contraído cada uno de los gastos. Quizá pueda parecer un poco complejo el ejemplo que hemos enumerado más arriba, pero no es

menos cierto que tal caso se nos puede perfectamente presentar, y en sí se presenta con bastante frecuencia, si no a base de esa misma clase de transporte, con cualquiera de las otras muchas facetas que este tipo de venta puede concretar a la vista de la necesidad del cliente. Entendamos que sería verdaderamente penoso el que por cada servicio tenga Contabilidad que hacer un volumen de asientas de esta envergadura. Para solventar este problema nos auxiliamos en el otro documentos que enumeramos:

b) Registro de venta de títulos de transporte.

Su mismo nombre indica tratarse de un registro enumerativo de los sucesivos títulos emitidos. Su composición entendemos debe ser por recopilación de todos y cada uno de los otros documentos que, como por originarios de cada operación, hemos denominado "hoja de coste", con la simple variación de que en este momento la anotación la realizamos a base de un desglose en una serie de columnas por las que se totalice el gasto o la venta por cada uno de los conceptos que lo componen y cuya suma horizontal totalice el importe exacto a facturar al cliente. Es decir, si cada hoja de coste puede estar formada por gastos contraídos por cada Compañía aérea o de ferrocarril, gastos pagados por "Caja", obligaciones contraídas para pago aplazado, etc., destinemos una columna o serie de ellas a cada uno de los conceptos parciales, de forma que anotemos en el encasillado oportuno las cifras que supongan cada concepto y cuyo total, por columnas, nos suponga el coste total por el período de que se trate de cada concepto, y, por otra parte, en sentido horizontal, la suma de todos los conceptos suponga el total de la "hoja de coste" y, por ende, el importe de la factura a cargo del cliente.

Con este segundo documento ya tenemos salvado el inconveniente que se nos presentó de tener que hacer asientos parciales por cada operación de venta, puesto que podemos hacer de una vez el correspondiente a la suma de cada uno de los conceptos de cada columna de conformidad con el período elegido.

Con este procedimiento, el control puede ser perfecto, puesto que conocemos en cada momento:

- 1.º Títulos de nuestro stock que han sido utilizados.
- 2.º Valor que todos y cada uno de ellos alcanzó al ser emitido.

- 3.º Total por cada transportista que hemos emitido, con su correspondiente volumen de venta.
- 4.º Gastos de "Caja" por cada operación y total por el período elegido.
- 5.º Gastos devengados y no pagados todavía por los conceptos de sucursales, agentes o corresponsales y por los de participación en los gastos comunes de la Empresa.
- 6.º Cuadre exacto del total de facturación por venta al cliente.
- 7.º Mediante una simple operación aritmética el importe del rendimiento durante el período indicado de las ventas realizadas por cada uno de los tipos de título de transporte y, por ende, del total de la emisión global del Departamento.

No queremos entrar en esta exposición en el detalle concreto de los asientos contables a realizar, pretendemos mejor que queden a los deseos o necesidades contables de conformidad con el plan contable de quien haya de interpretarlos; nos limitamos mejor a dejar claramente expuesto un medio de tener en su poder los datos que componen un mínimo de exigencias contables que nos hemos de imponer para cumplir nuestro cometido de control de las operaciones llevadas a cabo por el Departamento y de facilitar las bases a la Dirección para la concreción de la marcha de la política general de la Empresa.

Si suponemos una venta media mensual de medio millón de pesetas en títulos de transporte, cifra nada exagerada, y conociendo que la mayor parte de estos títulos están formados por billetes aéreos de recorrido nacional o también de recorrido de ferrocarril en territorio nacional, cuya cifra total de facturación al cliente no alcanza o supera ligeramente las 1.000 pesetas por unidad, nos daremos cuenta de la verdadera importancia que alcanza el control minucioso de las innumerables partidas parciales que componen la cifra total de venta mensual para lograr, además de un mínimo de facturas de difícil cobro, la exactitud en cuanto a las obligaciones de pago contraídas. Es verdad que el billete aéreo nos supone menos laboriosidad de confección que el de ferrocarril, y también es verdad que un solo pasaje trasatlántico supera en su volumen de venta a un sinnúmero de trayectos de recorrido nacional, pero ¿qué Agencia de Viajes se puede permitir el lujo de no vender más que billetes aéreos y trasatlánticos? ¿Qué

cliente de este Departamento está realizando constantemente este tipo de recorrido? Será mucho más probable que nuestro cliente asiduo y de alguna envergadura realice una serie de desplazamientos constantes por negocios a las clásicas ciudades industriales o comerciales de la nación, y unas veces le interesa realizar el viaje en avión y otras en ferrocarril. Si estudiamos el total de venta anual que se le ha hecho a un cliente de este tipo, seguramente llegaremos a cifrarle en cinco o seis veces el recorrido trasatlántico que probablemente habría realizado una vez al año.

No perdamos la esperanza de que la Red Nacional de los Ferrocarriles Españoles alcance algún día a simplificar los trámites de venta de los títulos de transporte de su recorrido, no sólo en cuanto al billete propio del viajero, sino en cuanto a la "cama", al "autocama", al suplemento de velocidad, a las reservas de asiento, a los billetes internacionales, etc.; pero, hoy por hoy, hemos de considerar el problema tal como está planteado, aun cuando en ciertas épocas del año esté demostrado que sus instalaciones son insuficientes de todo punto para atender la demanda, llegando, incluso, al minúsculo pero gran problema planteado por sus insuficientes instalaciones telefónicas para la venta anticipada.

Volviendo a la parte central de nuestro estudio, queremos concretar una serie de ideas que efectivamente cumplan nuestra promesa, hecha en líneas anteriores, de alcanzar la simplificación y mejora de los métodos contables que hasta la fecha utilizemos.

En primer lugar, ya hemos centrado algún concepto en cuanto a la contabilización por cifras globales, por un período determinado. Todos los datos necesarios han salido del "registro de venta de títulos de transporte", cuya elasticidad de confección permite cubrir las exigencias que se planteen desde el punto de vista contable, tanto en cuanto al detalle parcial preciso, como en cuanto al período de tiempo que deba alcanzar.

Por otro lado, hemos manejado a la vez los nombres de "hoja de coste" y "facturación al cliente", y ahora añadimos los de "control de cobro", "anulación total de un título emitido", "control de reembolsos", "facturación de gastos ocasionados" y algún otro que a continuación podamos enumerar. Si mediante el procedimiento por decalco estudiamos un impreso que tenga dos cuerpos y las copias precisas, podemos destinar una de las partes de este impreso a ser la

factura al cliente y la otra a ser la "hoja de coste", de tal manera que puedan fácilmente separarse cuando, gracias al tener al lado la "hoja de coste" con todo el detalle que lleva consigo, hayamos podido confeccionar la factura al cliente. El original de este impreso puede desglosarse como decimos en:

- 1.º Factura original al cliente.
- 2.º Hoja de coste original que quedará en el archivo del departamento, justificando su actuación en cuanto al pedido originariamente recibido.
- 3.º Una primera copia del impreso, sin facultad de separación, puede muy bien quedar en "facturación" como copia de la factura al cliente, constituyendo la "hoja de coste" el detalle que, en caso de necesidad, hemos de utilizar para dar al cliente las explicaciones precisas a la aclaración que nos solicite sobre el motivo de nuestra facturación. Esta primera copia puede, si así lo creemos oportuno, tener unido un taloncillo de fácil separación que sirva como control de "Caja" una vez realizado el cobro de la factura.
- 4.º Una segunda copia puede pasar al servicio de control, con selección de aquellas que correspondan a los títulos de transporte que, ya emitidos, ha sido preciso anular por las necesidades de nuestro cliente y cuyo reembolso hemos de gestionar para la correspondiente devolución al interesado o nuestra presentación de la correspondiente nota de gastos de anulación caso de que no llegara a sernos pagada la factura.

Admitiendo el procedimiento por decalco las copias que se precisen, está demás que insistamos en decir que podemos confeccionar alguna otra copia más a los fines que nuestras necesidades de control, contables o meramente estadísticas, se consideren oportuno.

Tanto este procedimiento de confección de factura inmediatamente después de la "hoja de coste", como el contable a partir del "registro de emisión de títulos de transporte", lo consideramos de tal elasticidad, así como de tal rapidez de movimiento, que encontramos óptimos los resultados que de ello se pueden derivar a efectos de control, cobro, contabilidad, estadística, etc., y pensamos que con un mínimo de tiempo, el necesario exclusivamente a efectos materiales

de confección, podemos conocer el total de lo que ocurre dentro del departamento, en visión general o con la minuciosidad que se precise en cada detalle concreto.

Una demostración concreta de este aserto nos lo da el caso de la confección y ulterior visto bueno al detalle de la liquidación que en su momento oportuno hemos de presentar a cada transportista por la venta que en el período indicado hayamos hecho en sus títulos de transporte que tenemos en nuestro stock.

A la vista del "registro de venta de títulos de transporte" controlamos que todos y cada uno de los mismos números de billetes que relacionamos ha sido vendido o anulado sin valor y, a la vez, mediante el total que arroja la columna de venta correspondiente a ese transportista, que el importe total que liquidamos es correcto. Por otro lado, sabemos que tenemos facturado al cliente todos los importes que pagamos al transportista, y conocemos que la cifra líquida a pagar, una vez deducida la comisión, coincide con la que Contabilidad anota como resultado de la venta del indicado transportista, como parte de un todo del total resultado de explotación del Departamento.

En fin, creemos con un único documento originario, la "hoja de coste", y el que inmediatamente se deriva de el "Registro de Venta de Títulos de Transporte", haber logrado el enlace perfecto de los diversos Departamentos, Secciones y Servicios de la Empresa, un control minucioso de las operaciones realizadas y de las que por consecuencia lógica de ella se derivan y, como colofón, un conocimiento exacto de los rendimientos del Departamento, unido a la obtención de los datos que la Dirección de la Empresa necesita manejar para la orientación comercial que juzgue oportuna como pauta a seguir en el futuro.

RESUME

FRANCISCO GRANDE GARCIA: *Simplification et amélioration des méthodes administratives et comptables dans l'industrie touristique. Vente de titres de transport par les agences de voyage.*

L'auteur divise cet étude en trois aspects fondamentaux: technique, administratif et comptable.

Après une étude minutieuse des caractéristiques techniques que réunit l'opération de vente de titres de transport, il analyse le rapport entre les divers départements d'une Agence de Voyages, en considérant l'opération depuis le moment initial de réception de la commission du service, jusqu'à la phase finale de chacun des trois aspects, sur la base du poste d'intermédiaire entre transporteurs et transporté.

Tout l'ouvrage est orienté sous le double aspect de la connaissance de la rentabilité de toutes et de chacune des opérations de cet ordre qui se réalisent dans l'Agence de Voyages et de la constante information à la Direction de celle-ci pour juger le sens à donner à cet aspect de sa procédure.

Pendant tout le texte on contourne le sens pratique par la proposition d'une série de documents, en nombre minime, ce qui permet un contrôle parfait, non seulement du point de vue comptable, mais aussi du point de vue administratif et technique, pendant tout le procès d' "élaboration" du service.

SUMMARY

FRANCISCO GRANDE GARCIA: *Simplification and improvement of methods for administration and accounting at the tourist industry. Sales of transportation tickets by travel agencies.*

The author divides this study into three fundamental aspects: technical, administrative and accounting.

After a detailed study of technical characteristics in the sales of transportation tickets, analyses the deep relationship existent in the different departments of a Travel Agency, considering the process from the initial moment in which the service's commission is received until the end of each of the three aspects, based on its mediator role between transporter and transported.

All the work is based on the double aspect of the knowledge of rentability of every and each one of this type operations done by travel Agencies and continuous information to its management in order to facilitate the decision over the enterprising aspect that should be given to his part of the process.

Along the text can be observed the practical sense of the author, through a series of documents proposed, in shortest number possible, with which a perfect control can be obtained, not only from the accounting point of view but from the administrative and technical too, along the whole process of service "elaboration".

ZUSAMMENFASSUNG

FRANCISCO GRANDE GARCIA: *Vereinfachung und Verbesserung der buchhaltungstechnischen Methoden in der Fremdenindustrie. Verkauf von Transportrechten durch die Reiseagenturen.*

Der Autor teilt diese Studie in drei grundsätzliche Abschnitte ein: In technische, verwaltungstechnische und buchhalterische Belange.

Nach einer eingehenden Prüfung der technischen Charakteristiken, welche die Verkaufsoperation von Transportrechten umfasst, wird die innerliche Beziehung zwischen den einzelnen Abteilungen einer Reiseagentur analysiert, wobei diese Operation damit beginnt, dass sie den Auftrag zu deren Durchführung an einem bestimmten Tage entgegennimmt, und damit endet, dass jeder der drei obengenannten Belange bis zur Erledigung durchgeführt wurde; als Basis gilt die Eigenschaft als Vermittler zwischen dem Transportunternehmen und dem Transportierten.

Die gesamte Arbeitsleitung ist darauf ausgerichtet, den doppelten Zweck der Rentabilitätskenntnis jeder der einzelnen Operationen dieses Typs, welche in der Reiseagentur durchgeführt werden, und der beständigen Berichterstattung an die Direktion derselben, zu erfüllen, um den Betriebsgeist beurteilen zu können, der dieser Art von Tätigkeit verliehen werden soll.

Der gesamte Text bringt zum Ausdruck, wie die praktische Handhabung vermittels einer Anzahl von vorgeschlagenen Dokumenten erfolgen soll, nämlich in möglichst beschränkter Anzahl, womit eine perfekte Kontrolle erreicht wird, nicht allein vom buchhaltungstechnischen Standpunkt aus gesehen, sondern auch aus der Warte der Verwaltung und der technischen Durchführung während der ganzen Dauer des Prozesses der "Ausarbeitung" dieses Dienstes.