

870102.

26
29.

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA DE ADMINISTRACION, CONTABILIDAD Y ECONOMIA



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

LA ORGANIZACION DE UNA AGENCIA DE VIAJES

SEMINARIO DE INVESTIGACION

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A N

MARIA ELENA GRANADOS GOMEZ
MARCELA LIZETTE GALVEZ BERMUDEZ



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.

I N D I C E

INTRODUCCION

ANTECEDENTES HISTORICOS	1
I.- LA ORGANIZACION	
Concepto	4
II.- LA IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACION EN LAS EMPRESAS.	
<i>Análisis de la importancia de la Organiza ción de las empresas</i>	11
<i>Teorías de la Organización</i>	17
<i>Principios de la Organización</i>	22
<i>Sistemas de Organización</i>	26
III.- LA ORGANIZACION DE UNA AGENCIA DE VIAJES	
Breve comentario	32
Definición	33
Clasificación de las Agencias de Viajes	33
Objetivos de la Agencia	35
Funciones de la Agencia	36
Descripción y funciones de cada puesto	39
IV.- REQUISITOS PARA QUE PUEDAN BOLETEAR LAS AGENCIAS DE VIAJES Y PERTENECER A LA IATA	
<i>Documentos que requisita las líneas aéreas para que una Agencia de Viajes les boletee su línea</i>	44
<i>Formulario para la solicitud de aprobación como Agente IATA</i>	45
<i>Glosario de términos usados comúnmente en las Agencias de Viajes y líneas Aéreas</i>	53
V.- CONCLUSIONES	77
BIBLIOGRAFIA	79

INTRODUCCION

La historia del turismo es tan antigua como la misma historia del hombre, ya que desde principio de la humanidad se comienza a ver que en los ratos libres se desplazaba por sus propios medios a lugares donde podía recrearse con la Naturaleza; a medida que avanza la humanidad, se va desplazando con otros medios a lugares más lejanos y es así como se empieza a ver la necesidad de una empresa que englobe todos los medios necesarios para realizar un viaje; es así como el 5 de Julio de 1841 se fundó una empresa que programaba excursiones dentro de Inglaterra, y que fue reconocida mundialmente como la primera en organizar viajes de placer. Esta empresa fue fundada por un inglés llamado Thomas Cook nacido en el año de 1804 y que desde muy pequeño tuvo la necesidad de ganar algo de dinero, por lo que después de pasar por varios empleos y dándose cuenta de lo que el invento de la máquina de vapor representaría para la humanidad, en el año de 1841 el Sr. Cook organizó un grupo de mecánicos para que asistieran a una reunión religiosa que se efectuaba en una ciudad a 18 kms. de distancia. El sr. Cook convenció a los directivos del ferrocarril para que le pusieran un tren especial a su disposición.

Hizo una pequeña campaña de publicidad y vendió 570 pasajes al precio de un chelín por persona; precio que comparado con lo que normalmente hubiera costado un boleto, resultó el 50% más barato. Como consecuencia de la fama que obtuvo con la formación de este grupo y del interés que las compañías de ferrocarril mostraron hacia su persona fue que se fundó esa primera empresa.

[1] En aquella época era prácticamente imposible obtener información adecuada sobre los servicios de ferrocarriles existentes o sobre hoteles de la calidad deseada. El Sr. Cook deci-

dió obtener esta información y viajó por toda Europa ayudado por su hijo John haciendo tratos con un gran número de compañías de ferrocarriles y hoteles, convenciéndoles para que aceptaran sus boletos y cupones que imprimió en inglés y en los idiomas de los países que serían usados. Obtuvo información de precios de los hoteles e imprimió un pequeño libro de todos los servicios existentes de trenes y barcos, libro que se edita hasta la fecha.

Los sistemas organizados por los señores Cook son la base de las facilidades con las que contamos actualmente para la organización de agencia de viajes.

En 1886, Tomás Cook visitó los Estados Unidos de Norteamérica y negoció con los directivos de los ferrocarriles norteamericanos el establecimiento de una tarifa uniforme de dos centavos por milla (por pasajero). Ese mismo año el Sr. Cook trajo el primer grupo de turistas ingleses a América.

Después de esto Cook, viajó para hacer tratos privados con los jefes beduinos para que permitieran que los viajeros atravesaran sus tierras sin ser molestados y en 1868 organizó las primeras excursiones a Tierra Santa con equipo de campamento, caballos, camellos y el personal adecuado para cuidar y proteger a sus grupos en los caminos a Jerusalén, Belén, Nazareth y Damasco.

Más tarde vino a Egipto a recibir un nombramiento como agente oficial para transportar pasajeros en el Nilo y estableció una flota de barcos para este efecto.

En 1868 organizó el primer viaje alrededor del mundo el cual duró 222 días. En 1874 los primeros "Traveler Checks" y cartas de crédito que muy pronto fueron reconocidos como una forma muy práctica de moneda internacional y usados por los

viajeros de todo el mundo.

La empresa más difícil que realizaron los Señores Cook -
les fue encomendada por el Gobierno Británico, ya que tuvieron
que transportar 17,000 soldados desde Inglaterra hasta el Su-
dán; para este efecto alquilaron 28 barcos para trasladarlos -
desde las islas británicas hasta Alejandría; 27 barcos y 650 -
barcos de vela para transportarlos en el Río Nilo y 13,000 ca-
rros de ferrocarril para llevarlos desde Alejandría hasta ---
Assiud.

(1) Historia de la empresa WLK 1a. Edición, 1976.

ANTECEDENTES HISTORICOS

El origen de la palabra AGENCIA DE VIAJES proviene de la palabra TO TOUR que significa recorrido, salir de excursión, paseo o viaje.

A finales del siglo XVIII se empieza a usar el término -- "Tour" que significa recorrido y en el siglo XIX cuando el Sr. Thomás Cook empieza a organizar excursiones masivas por ferrocarril por primera vez de Londres a Gales, en 1841 con billete colectivo sobre el cual recibió una comisión de la compañía ferroviaria.

Cook sucesivamente llevó a los ingleses a Galais, en 1856 realizó un tour por Holanda y Bélgica, en 1866 un crucero a -- los Estados Unidos y Canadá.

Y en 1868 organizó las primeras excursiones a tierra Santa con equipo de campamento, caballos, camello y el personal a adecuado para cuidar y proteger a sus grupos en los caminos a -- Jerusalem, Belén, Nazareth y Damasco.

Más tarde vino a Egipto a recibir un nombramiento como a gente oficial para transportar pasajeros en el Nilo y estableció una flota de barcos para este efecto.

En 1869 organizó el primer alrededor del mundo el cual du ró 222 días. En 1874 los primeros "Traveler Checks" y cartas -- de crédito que muy pronto fueron reconocidos como una forma -- muy práctica de moneda internacional y usados por los viajeros en todo el mundo.

La empresa más difícil que realizaron los señores Cook -- les fue encomendada por el gobierno Británico, ya que tuvieron que transportar 17,000 soldados desde Inglaterra hasta el --

Sudán; para este efecto alquilaron 28 barcos para trasladar los desde las islas Británicas hasta Alejandría; 27 barcos y 650 barcos de vela para transportarlos en el Río Nilo y ---- 13,000 carros de ferrocarril para llevarlos desde Alejandría hasta Assiud.

LA ORGANIZACION

ORGANIZACION: Concepto

La palabra organización viene de la palabra "organismo"- y de acuerdo con el diccionario significa crear una estructura con partes integradas de tal forma que la relación de una otra está gobernada por su relación con el todo. Por lo tanto un organismo o los resultados de la organización, puede decirse que consiste en los ingredientes básicos que se identifican partes y relaciones.

(2) Según Terry es "el arreglo de las funciones que se estiman necesarias para lograr un objetivo y una indicación de la autoridad y la responsabilidad asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones respectivas".

Litterer dice "es una unidad social dentro de la cual existe una relación social estable (no necesariamente personal) entre sus integrantes con el fin de facilitar la obtención de una serie de objetivos o metas".

Peterson y Plowman señalan: es un método de distribución de la autoridad y de la responsabilidad y sirve para establecer canales prácticos de comunicación entre los grupos.

Y finalmente Reyes Ponce dice que es la estructuración-técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr su máxima eficiencia.

Para poder comprender las definiciones anteriores y ver la similitud que hay en sus declaraciones podemos referirnos a cuatro características que vienen siendo:

- a) La estructuración
- b) Definición de funciones, jerarquías y actividades
- c) Visión hacia un futuro inmediato, mediano o remoto.
- d) Determinación del cómo y quién realizará cada una de las actividades.

La organización requiere que los seres humanos asuman -- responsabilidades, que tomen decisiones y que ejecuten el trabajo. Sin tomar en cuenta si la discusión es acerca de deberes, relaciones orgánicas o interacciones. El concepto importante es que la organización trata con seres humanos y es un medio para que las personas trabajen juntas en forma efectiva y armónica hacia el cumplimiento del objetivo estipulado. Las distintas personalidades, intereses, ambiciones y aptitudes de estos seres humanos son reconocidos, utilizados y satisfechos mediante el empleo de una buena organización.

Estas características del individuo son unidas y mezcladas por la organización de manera que la suma total o combinada que de todos los miembros del grupo es reflejado por la estructura de la organización. Pero además esta suma total es modificada por la interacción entre uno y otro. Se registran formas cooperativas y varios ajustes entre los miembros del grupo que está siendo organizado y finalmente, se origina una forma de operar y colaborar que se convierte en la forma aprobada y sancionada por cada uno de los miembros del grupo.

Es vital la creencia de que la buena organización es el resultado de utilizar los mejores medios, de la conservación de esfuerzos, de un entendimiento incrementado y del aumento -

en el interés del empleado por la tarea que se tiene a mano.

Cuando se adopta tal actitud, la organización se convierte en una función vibrante y altamente productiva de la administración, en contraste cuando se considera solo en términos necesarios para describirlo, esto es, diagramas, obligaciones, puestos, etc., el verdadero propósito de la organización se oscurece y el trabajo de esta particular actividad no es inspirador para el gerente típico.

{3} Las normas de Taylor (según su administración científica) para organizar el trabajo humano en la fábrica o en el taller, se suelen resumir en tres principios básicos: 1) Separación absoluta entre la programación del trabajo y su ejecución.

Toda tarea, antes de ser realizada debe ser objeto de estudio y de análisis para descubrir qué herramientas y qué secuencias de movimientos son las más idóneas dadas sus características.

No es el propio obrero quien debe decidir como ejecutarlo que se encarga, sino que debe limitarse a aplicar los resultados de aquellos estudios y análisis encomendados a sendos especialistas.

El contramaestre funcional es la consecuencia de este primer principio; en contra de la norma hasta entonces aceptada de la unidad de mando, Taylor considera que todo obrero debe aprender de varios contramaestres, cada uno de ellos especializado en alguno de los aspectos de la programación del trabajo.

Los estudios de tiempos y movimientos son el reflejo práctico de este principio de especialización; 2) medición del

{3} La Administración según Taylor y Fayol 1947.

tiempo objetivamente necesario para la ejecución de una tarea, de tal manera que se disponga de un patrón de medida del rendimiento. La programación, pues, no debe limitarse a precisar como realizar una determinada tarea, sino que también debe abarcar el aspecto temporal. El cronometraje, los estudios de tiempos, son el resultado operativo de este segundo principio; 3)-determinación de un sistema de remuneración tal, que se premie el cumplimiento de las normas en cuanto al tiempo, y se penalice al obrero que no consiga alcanzar el rendimiento considerado como "normal". El salario a destajo que contiene un incentivo al rendimiento, no premia con fuerza suficiente el alcanzar el rendimiento normal, de ahí que Taylor lo modificara mediante la introducción de una doble tarifa por pieza; la aplicable cuando la producción, por unidad de tiempo, es inferior a la programada y la que entra en juego cuando ocurre lo contrario. De esta forma, se premia fuertemente la consecución de la norma. Es el sistema denominado diferencial.

Estos son los tres puntos en apoyo a la doctrina de Taylor. Pueden ahora parecer triviales, pero vistos en su perspectiva histórica, representaron un gran adelanto y un enfoque -- nuevo, una tremenda innovación frente al sistema clásico de solución de los problemas diariamente suscitados en el taller o en la fábrica. La afirmación de Taylor de que él "trala la ciencia en lugar del empirismo", puede parecer pedante a la luz de los actuales conocimientos, pero es parcialmente cierta.

Según Fayol que tanta importancia le da a la administración de personas, la organización es proveer a una empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento: materias, herramientas, capital y personal.

Pueden hacerse en este conjunto dos grandes divisiones -- el organismo material y el organismo social.

Provisto de los recursos materiales necesarios, el personal, el cuerpo social, debe ser capaz de realizar las seis funciones esenciales, es decir, de ejecutar todas las operaciones que comporta la empresa.

Entre el cuerpo social de la empresa rudimentaria, donde un hombre solo desempeña todas las funciones, y el de la empresa nacional que emplea millones de individuos, se encuentran todas las graduaciones posibles.

En todos los casos, el cuerpo social tiene que cumplir - la misión administrativa siguiente:

- 1.- Cuidar que el programa de acción esté maduramente -- preparado y firmemente ejecutado.
- 2.- Cuidar de que el organismo social y el organismo material se encuentren en relación con el objeto, los recursos y las necesidades de la empresa.
- 3.- Establecer una dirección única, competente y vigorosa.
- 4.- Concertar las acciones, coordinar los esfuerzos.
- 5.- Formular decisiones claras, definidas y precisas.
- 6.- Contribuir a un buen reclutamiento; debiendo tener -- cada servicio a su cabeza un hombre competente y activo, y debiendo estar cada agente en el lugar en -- que puede prestar el mayor número de servicios.
- 7.- Definir claramente las atribuciones.
- 8.- Fomentar el gusto de las iniciativas y de las responsabilidades.
- 9.- Remunerar equitativa y hábilmente los servicios prestados.
- 10.- Imponer sanciones contra las faltas y los errores.
- 11.- Hacer observar la disciplina.
- 12.- Cuidar de que los intereses particulares estén subordinados al interés de la empresa.

- 13.- Prestar una atención particular a la unidad de mando
- 14.- Vigilar el orden material y social.
- 15.- Hacer que se inspeccione todo.
- 16.- Combatir los abusos de reglamentación, de formalismo burocrático y de expediente, etc.

Tal es la misión administrativa que el personal de toda la empresa debe cumplir. Es sencilla en la empresa rudimentaria se complica cada vez más a medida que la empresa es más importante y el personal más numeroso.

A pesar de la infinita diversidad de empresas, todos los cuerpos sociales de una misma importancia numérica tienen entre sí una gran semejanza externa y que difieren sobre todo por la naturaleza y el valor de sus elementos constitutivos.

LA IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACION EN LAS EMPRESAS

LA IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACION EN LAS EMPRESAS

Analizando la importancia de la buena organización de -- las empresas podemos simplemente examinar y analizar nuestras - vidas y las de nuestros antepasados, la mayoría de nosotros lle -- garla a la conclusión de que la organización y las organizacio -- nes prevalecen en nuestra sociedad y en nuestras vidas día a -- día. Tenemos contacto con organizaciones no solamente diario, - sino, que varias veces en el día, probablemente muchas personas se pasen la mayoría del tiempo dentro de las organizaciones en -- actividades como el trabajo, la escuela, las asociaciones reli -- giosas y actividades sociales y cívicas y después de estos esta -- rían en otras organizaciones como clientes, pacientes o simple -- mente ciudadanos.

Nuestras experiencias con todo este tipo de organizacio -- nes puede ser beneficioso o frustrante, ya que muchas veces apa -- recen manejadas eficiente y responsablemente a las necesidades -- humanas, pero otras ocasiones como se señala anteriormente, los -- contactos con otro tipo de organizaciones son irritantes llegan -- do al extremo de perseguirlos.

Todas estas experiencias personales con las organizacio -- nes proveen un sentido común para comprender lo que es ser orga -- nizado. Mientras que nuestras actitudes acerca de las organiza -- ciones pueden llegar a ser positivas o negativas, necesariamen -- nos darán unas bases seguras para analizar la organización de - una empresa de una manera más sistemática.

Una de las funciones más importantes de la administra -- ción es la Organización, es una de las más antiguas áreas admi -- nistrativas y ha sido tema de un intenso estudio.

Los esfuerzos recientes han producido nuevas formas de - pensamiento acerca de la organización, por lo general se le han

dedicado muchas actividades al comportamiento del individuo, la forma de conservar su libertad de acción y disfrutar los beneficios de la acción colectiva, algunos de los conceptos más antiguos han sido modificados, se han desarrollado y ensayado nuevas ideas, la organización es una de las más excitantes -- áreas de estudio de la administración moderna.

La organización reúne los recursos en una forma ordenada y arregla a las personas en un modelo aceptable para que pueda desarrollar las actividades requeridas.

La organización une a los individuos en tareas interrelacionadas para hacer que la gente trabaje unida en forma efectiva hacia el logro de objetivos específicos.

Para lograr su plena efectividad el gerente debe saber -- qué actividades específicas va a administrar, quién va a ayudarlo, de quién depende y quién depende de él.

Además deberá conocer la estructura de todo el grupo que trabaja unido, su lugar en él, y los canales de comunicación. Del mismo modo los que no sean gerentes deben tener un claro entendimiento de las exigencias de su puesto, sus limitaciones y sus relaciones no sólo con el gerente, sino también con todo el grupo de trabajo y con todos los miembros de su grupo de -- trabajo inmediato.

La organización se requiere en la administración porque es el medio de lograr una acción colectiva efectiva.

Puesto que el trabajo que debe hacerse requiere los esfuerzos de muchas manos y mentes que deben reunirse y coordinarse de manera que no sólo las acciones colectivas sean efectivas, sino que sea valiosa y satisfactoria la contribución de

cada individuo y esté de acuerdo con sus respectivos conocimientos y habilidades.

Mediante una organización adecuada, el gerente espera tener algo más que la suma de los esfuerzos individuales. Esto es, espera el sinergismo, o sea la acción simultánea de unidades individuales y separadas que juntas producen un efecto total mayor que la suma de los componentes individuales. La organización es un caso en el cual, al contrario que en las Matemáticas básicas, la suma total es mayor que la suma de sus partes individuales. Estamos más interesados en la potencia de la mezcla que en la fuerza de sus ingredientes.

Una razón cardinal para la organización es hacer que cada uno de los miembros conozca qué actividades son las que va a ejecutar.

Cuando la asignación es definida, el cumplimiento, de la misión puede concentrarse en ella, y existe un mínimo de malas interpretaciones y de confusión respecto a quien es el que va a hacer qué. Más aún, pueden fijarse las relaciones de trabajo dentro de una empresa dada.

Cada uno de los miembros obtienen información respecto al lugar en donde encaja la estructura de la organización. Conoce sus relaciones orgánicas con sus superiores a quienes debe recurrir para supervisión, y también con sus subordinados de quienes puede depender para la ejecución exitosa de actividades específicas.

Desde las décadas pasadas se ha dado cada vez mayor énfasis a las acciones de individuos y de grupos en cuanto a su influencia mutua en la cadena de la organización.

La importancia radica en las relaciones interpersonales.

El ambiente y la gente con quien un individuo trabaja o no trabaja y las restricciones que se le ponen se consideran como facetas importantes de la organización. En otras palabras la organización tiene un efecto tremendo sobre la ejecución y el control administrativo.

En toda la historia el hombre ha tratado con el evento iterativo de la organización y sus implicaciones. La organización ha penetrado en muchas de las formas de la actividad humana porque la colaboración humana, la mutua dependencia de los individuos, y la protección contra amenazas han fomentado una intensa actividad organizativa en toda la humanidad a través del tiempo. Los gobiernos, los ejércitos, las empresas comerciales y las instituciones de toda índole han estudiado la organización con el fin de mejorarla o utilizarla mejor en sus particulares esfuerzos administrativos.

De todas las funciones básicas de la administración, la organización ha sido la más intensamente estudiada, y son muchas las aportaciones a esta área.

En toda la historia de la organización aparece la eterna cuestión entre la eficiencia orgánica y la libertad individual. Los académicos nunca han llegado a determinar con precisión -- cuál es el equilibrio adecuado o como debe lograrse. Algunos han considerado al hombre como egoísta y agresivo, y por lo tanto, están a favor de grupos de hombres organizados para conservar la paz, el orden, y una conducta éticamente conveniente. Pero en cualquier organización que defienda, proteja y haga posible, ¿Puede el individuo que se une a un grupo permanecer prácticamente tan libre como antes?

El reto es lograr el equilibrio de la iniciativa individual y la libertad de acción con gula y restricciones.

En esta cuestión junto con una gran experiencia en trabajos con organizaciones, han llevado a muchos enfoques o teorías acerca de la organización.

Aproximadamente desde 1950, la tendencia predominante ha estado alejada de la teoría formal o burocrática hacia el comportamiento del individuo y de los grupos pequeños dentro de una organización, frente al comportamiento de la organización y hacia las interacciones de la organización con fuerza fuera de ella. Y desde aproximadamente 1960, se ha considerado a la organización formada por sistemas, dando origen a una teoría de organización por sistemas.

Se han estado desarrollando diferentes teorías de organización como resultados de los puntos de vista asumidos.

Lo que se busca, el por qué, los métodos usados y las restricciones consideradas, junto con los antecedentes predominantes en economía, psicología, sociología, antropología y matemáticas, influyen en las presunciones hechas y las teorías propuestas.

En pocas palabras, se puede considerar a la administración como una entidad económica, de comportamiento, adaptiva matemática o decisión. En conjunto, la mayoría de estas teorías están relacionadas con la estructura, comportamiento y estrategia, bajo condiciones de cambio, y complejidad producidas por la tecnología, el ambiente y la conducta humana.

TEORIAS DE LA ORGANIZACION

TEORIAS DE ORGANIZACION

1.- LA TEORIA CLASICA.- Su nombre se origina de su permanencia relativamente larga y del enfoque inicial ampliamente aceptado para la organización, según se emplea en las empresas de Estados Unidos. Esta teoría enfatiza la ejecución de trabajo racionado y eficiente, y el desequilibrio en el tamaño de los diversos departamentos. Se pone mucha atención en la estructura; implica un modelo que revela un arreglo lógico de las acciones, con limitaciones en el número de subordinados que deben reportarse a un superior. La división del trabajo o la utilización del trabajo especializado proporciona la base para determinar las "unidades orgánicas" y la pauta para el crecimiento futuro.

El trabajo es lineal o funcional; el primero se refiere a la cadena vertical de mando desde la parte superior a la inferior de la organización; el último a la agrupación de actividades o crecimiento horizontal de la organización. Los puntos están cuidadosamente definidos. La crítica a este enfoque es que es demasiado mecánico; no puede considerarse a las personas como unidades inanimadas para colocarlas en las secciones de la organización. Se descuida el interjuego de personalidades dentro de la organización y se pasa por alto la importancia de la gente y de su comportamiento en las situaciones de grupo.

2.- LA TEORIA NEOCLASICA. En términos generales y dicho con brevedad, esta teoría lucha por corregir las desventajas de la teoría clásica. Las aportaciones de la ciencia de la conducta están integradas en el formato esencial derivado de la teoría clásica. El impacto de las relaciones humanas sobre la división del trabajo, estructura y relaciones proporciona las modificaciones necesarias. Se da atención al comportamien

to individual y colectivo sobre la organización formal y a -- los perfeccionamientos para mejores procesos sucesivos y funcionales. Además, las relaciones orgánicas se mejoran sugiriendo remedios, que incluyen comunicación adecuada, reconocimiento de la dignidad humana dando importancia al hombre dentro de la organización administrativa y con la participación en asuntos que afecten su trabajo o sus relaciones con sus -- compañeros y superiores.

Los valores sociales, el ambiente y las actitudes también están incluidos y, junto con los conceptos mencionados anteriormente, se entretajan en un diseño general de interdependencia de manera de dar importancia a las relaciones de los -- diversos componentes que constituyen la organización. La teoría neoclásica ha resultado efectiva y es ampliamente aceptada, sin embargo, en vista de los recientes desarrollos de la tecnología especial, de la elevada dependencia sobre la habilidad administrativa, la teoría puede mejorarse.

3.- TEORIA DE LA FUSION. Como su nombre lo indica, este enfoque a la organización es que en la organización está implicada la fusión de procesos. Una organización intenta usar al individuo, para seguir sus objetivos, y a la inversa, el individuo espera alcanzar sus objetivos por medio de la organización.

El énfasis está sobre el comportamiento, que se refiere principalmente a la modificación de la función, no de puesto.

Por ejemplo, el individuo busca la posesión de medios, armonía, libertad para decidir y funcionamiento óptimo mediante un "proceso personalizado", ilustrado por las organizaciones formal e informal, asignación de trabajo y la práctica de recompensas y penas.

El proceso de fusión produce el encuentro de los procesos de personalización y socialización. Si el gerente es "benevolente", debe tener un "subordinado agradecido"; para un patrón paternal se requiere un empleo infantil. Por supuesto existen condiciones del individuo y de la organización que producen conflictos básicos, y los cuales, a menos que se resuelvan, reducen los logros deseados por los esfuerzos de la organización.

4.- LA TEORIA DE LOS SISTEMAS. En este enfoque se considera a la organización como un sistema de variables mutuamente dependientes. Su enfoque es similar a la escuela de sistemas administrativos. Las partes básicas del sistema de organización: (1) el individuo, (2) la organización formal o arreglo de las funciones, (3) la organización informal, (4) los modelos de conducta recíproca que se presenta por las demandas de la función y la percepción del individuo, y (5) el ambiente físico en el cual se ejecuta el trabajo.

El área de aplicación de la teoría puede ser extensa, -- tanto dentro como fuera de la empresa, o puede ser intensa aplicada a un grupo específico y definido. Los términos sistema abierto y sistema cerrado identifican estas posibilidades.

Eslabonando a las partes básicas se encuentra la comunicación, el equilibrio, las partes del sistema mantenidas en relación armoniosa una con otras y la toma de decisiones.

La teoría de sistemas incluye tanto las relaciones hombre-máquina como las interpersonales. Los objetivos, el hombre, la máquina, el método y el proceso se entretujan para formar una unidad dinámica que reacciona y forma su ambiente. Por lo tanto, la teoría intenta incluir una perspectiva total de la organización.

5.- LA TEORIA CUANTITATIVA.- Una aurea de objetividad para el estudio de la organización es proporcionada por la teoría cuantitativa, aún cuando solo cubre una porción de las -- consideraciones que afectan el trabajo de organización. Por ejemplo, la dirección, el ambiente, las relaciones informales y la comunicación se excluyen del análisis. Estas presentan dificultades de medición, pero, por supuesto, pueden derivarse valores arbitrarios o pueden suponerse y utilizarse en la teoría.

Los factores cuantitativos se emplean para factores tales como tamaño de la unidad orgánica, número de decisiones - tomadas por cada gerente, y cantidad de trabajo producido.

En casos extremos se ha simplificado el problema de la organización ajustándolo a una fórmula matemática conveniente pero estos casos están en gran minoría. Sin duda se perfeccionarán los modelos matemáticos para el estudio de la organización. De hecho se han efectuado trabajos sumamente interesantes en esta área, los desarrollos de la teoría cuantitativa - harán valiosas aportaciones al estudio de la organización y - ofrecerán mejoras sobre lo que ahora se conoce y sigue.

PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACION

PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACION

Este aspecto de la organización viene a simplificar la comprensión aún más del estudio de dicho elemento de la administración.

A. PRINCIPIO DE LA ESPECIALIZACION

Cuanto más se divide el trabajo, dedicando a cada empleado una actividad más limitada y concreta, se obtiene, mayor eficiencia, precisión y destreza.

Este principio es, junto con el que se mencionará a continuación, probablemente el fundamental en la organización.

Debe advertirse que la división en el trabajo no es sino el medio para obtener una mayor especialización y, con ella, mayor precisión, profundidad de conocimientos, destreza, y -- perfección en cada una de las personas dedicadas a cada función.

Lo anterior es resultado de la limitación humana: es imposible aún a mentes y capacidades privilegiadas, abarcarlo todo; por ello, cuanto menor sea el campo al que se dediquen obtienen más eficiencia en su trabajo.

B. PRINCIPIO DE LA UNIDAD DE MANDO

Para cada función debe existir un solo jefe.

Este principio establece la necesidad de cada subordinado no reciba órdenes sobre una misma materia de dos personas distintas. Esto es esencial para el orden y la eficiencia que exigen la organización: "nadie puede servir a dos señores".

Un cuerpo de dos, de cabezas, dice Urwick, es tan monstruoso en lo administrativo, como un cuerpo humano con dos cabezas en lo biológico.

La especialización, para obtener mayor eficiencia estableció la división por funciones; la unidad de mando, para lograr también esa mayor eficiencia, establece su coordinación a través de un solo jefe, que fije el objetivo común, y dirija a todos lograrlo.

C. PRINCIPIO DEL EQUILIBRIO DE AUTORIDAD - RESPONSABILIDAD

Debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico, estableciéndose al mismo tiempo la autoridad correspondiente a aquella.

La autoridad se ejerce de arriba hacia abajo; la responsabilidad va en la misma línea, pero de abajo hacia arriba.

Como elemento esencial en la jerarquía de una empresa -- (y consiguientemente, en su organización), cada nivel jerárquico debe tener señalado perfectamente el grado de responsabilidad que en la función de la línea respectiva corresponde a cada jefe. Esa responsabilidad, es, a su vez, el fundamento de la autoridad que debe concedérsele.

D. PRINCIPIO DEL EQUILIBRIO DE DIRECCION-CONTROL

A cada grado de delegación debe corresponder el establecimiento de los controles adecuados, para asegurar la unidad de mando.

La administración no puede existir "sin alguna delegación", ya que aquella consiste en "hacer a través de otros".- Se delega autoridad correlativamente a la responsabilidad comunicada, según el principio anterior.

Alguien ha dicho que "la autoridad se delega, mientras - que la responsabilidad se comparte", esto es cierto en el sentido de que la autoridad delegada no debe seguirse ejerciendo más que en casos extraordinarios, en tanto que la responsabilidad señalada se sigue teniendo, porque el delegante debe conocer, a través de los nuevos controles fijados, la forma en que está actuando el delegado para corregir sus errores, orientar su acción y, en último, limitar la responsabilidad comunicada, o remover a dicho jefe inferior.

SISTEMAS DE ORGANIZACION

SISTEMAS DE ORGANIZACION

La división del trabajo y de las personas que ejecutan-- dicho trabajo son componentes tangibles de la organización. - Juntas constituyen una unidad orgánica, la que puede ser defnida como una entidad de trabajo-personas que forman un área orgánica formal y distinta, una rama, o una parte en la cual las personas ejecutan actividades definidas. A cargo de cada-unidad orgánica se encuentra un miembro de la organización.

La mayoría de las empresas están interesadas en crear o proporcionar algo para uso de otros. Ese algo puede ser un -- producto o un servicio. Como es creado para el uso de otros, - debe ser distribuido o comercializado, esto es, la empresa de be encontrar quien desee el producto o servicio y que esté -- dispuesto a aceptarlo en condiciones previamente acordados en tre el vendedor y el comprador. Asimismo crear y distribuir-- el producto o servicio requiere reunir y mantener el capital-necesario, es decir, las actividades financieras deben ser de sempoñadas por miembros de la empresa.

Por lo tanto en toda empresa existen tres actividades -- fundamentales que deben realizarse: producir, vender y financiar. Esto es indispensable para que la empresa trabajo y se-mantenga. En las empresas industriales y comerciales estas -- tres funciones son fácilmente identificables, pero en otro tí po de empresas, alguna de esas tres actividades suele o no -- serlo, el resultado es que en las empresas comerciales forman, respectivamente, la base para las tres unidades orgánicas fun-damentales: producción, ventas y finanzas. Estas son las fun-ciones vitales sin las cuales la empresa no podría existir. - Aún cuando las actividades fundamentales permanecen siendo -- las mismas, la terminología no es constante entre las empre-sas comerciales. Para un fabricante de automóviles, las unida

des básicas organizacionales son producción, ventas y finanzas; pero para una línea aérea el uso de operaciones (producción), tráfico (ventas) y finanzas es común, y para una -- compañía de seguros, frecuentemente se encuentran las siguientes: agentes y actuarios (producción), agencias generales - (ventas) y reclamaciones e inversiones (finanzas).

En algunas empresas grandes, la segregación al nivel superior es la naturaleza interpresarial. Así una unidad principal de la cumbre podría encargarse de la adquisición de nuevos negocios. Otra de productos químicos, otra de automóviles y -- así sucesivamente. El término división se aplica comúnmente -- a cada una de estas principales divisiones cumbre.

DIFERENTES TIPOS DE SISTEMAS DE ORGANIZACION

Los sistemas de organización son las diversas combinaciones estables de la división de funciones y la autoridad, a -- través de las cuales se realiza la organización. Existen principalmente tres sistemas fundamentales; los cuales tienen sus ventajas y desventajas las cuales se desglosarán a continuación:

ORGANIZACION LINEAL O MILITAR

Es aquella en que la autoridad y responsabilidad correlativas, se transmiten íntegramente por una sola línea para cada persona o grupo; es decir, que el superior delega autoridad a un subalterno, y éste a su vez la delega a otro, y así sucesivamente, hasta formar una línea que va desde la cima -- hasta el fondo de la estructura orgánica. Esta línea de autoridad consiste en una serie continua de escalones de autoridad o rangos que constituyen las jerarquías existentes en toda clase de organizaciones.

Las ventajas básicas de este sistema es que es muy sencillo y claro, no hay conflictos de autoridad, se elimina la evasión de las obligaciones, se apoya la adopción de decisiones más rápidamente y por lo tanto se facilita la rapidez de acción, se procede excelente experiencia de entrenamiento administrativo en operaciones directas y se crea una fuerte disciplina, pues cada jefe adquiere toda su autoridad, ya que para sus subordinados es el único que la posee.

Este tipo de organización es el que generalmente se emplea en las empresas pequeñas; o sea aquellas que a lo sumo cuentan con 8 ó 9 empleados.

Existen también en contraste desventajas inherentes; los ejecutivos tienden a sentirse sobrecargados con demasiadas obligaciones, se carece casi totalmente de los beneficios de la organización, al perderse uno de los miembros administrativos se crean ciertos trastornos y suele ser difícil su reemplazo, se carece de flexibilidad en los casos de crecimiento de la empresa, se facilita la arbitrariedad; y es difícil capacitar a un jefe en todos los aspectos que deben coordinar.

ORGANIZACION FUNCIONAL O DE TAYLOR:

Debido a que en la organización descrita anteriormente no se da la "especialización", el "fundador de este tipo de organización propuso que cada persona tuviera autoridad, para actividades limitadas y bien definidas; concerniendo solo a determinadas funciones, teniendo autoridad sobre la totalidad del personal, tenemos como ejemplos un departamento de personal, ambos con autoridad en sus respectivas especialidades sobre todo el personal respectivo.

Las ventajas de este sistema son la mayor capacidad de los jefes por razón de su especialización, y por lo mismo ma-

por eficiencia.

Posibilidades de rápida adaptación en casos de cambios de procesos. La descomposición de un trabajo de dirección, -- complejo y difícil, en varios elementos más simples.

Las desventajas de este tipo de autoridad es que existe la dificultad de diferenciar y definir la autoridad y responsabilidad de cada jefe en los aspectos que son comunes a varios; por lo tanto que podría destruir la organización departamental y traer el caos a los esfuerzos de organización. Sucede con frecuencia la duplicidad de mando, y por lo mismo existen fugas de responsabilidad. Y por último como consecuencia de todo lo anterior se crean numerosos conflictos y quebrantamientos de la disciplina.

SISTEMA DE ORGANIZACION LINEAL Y DE STAFF

Cuando en el sistema anterior un departamento suele predominar sobre los demás se origina en cierto modo este tipo de sistema aunque con algunos defectos.

En la organización lineal y de staff se conserva la autoridad y responsabilidad íntegramente transmitida a través de un solo jefe pero cada función, que corresponde a la organización lineal.

Aunado a la característica descrita anteriormente la autoridad de línea recibe asesoramiento y servicio de técnicos o cuerpos de ellos, especializados para cada función; con lo cual toma algunas características de la organización funcional.

Con lo que concluye en general que este último sistema -

aprovecha las ventajas y evita las desventajas de los dos primeros sistemas. Es el sistema más seguido actualmente, sobre todo por las grandes organizaciones.

LA ORGANIZACION DE UNA AGENCIA DE VIAJES

BREVE COMENTARIO DE LA ORGANIZACION DE LA AGENCIA DE VIAJES

Las funciones de una agencia de viajes son muy peculiares, ya que es una empresa que vende servicios, pero para hacerlo adecuadamente debe tener un contacto personal con sus clientes, con objeto de conocer los deseos, inquietudes y necesidades que pretenden satisfacer con sus viajes, con objeto de que su satisfacción sea plena. Por otra parte debe lograrse también un clima de confianza entre el personal de la agencia y el cliente, ya que hay que hacer notar que sólo se le entregarán papeles, documentos, comprobantes, y no aquello que él está buscando con su viaje: castillos, paisajes, ciudades-cosmopolitas, etc.

Todos los servicios que proporciona una agencia de viajes deben ser tramitados con absoluta minuciosidad y cuidado, ya que de cometerse un error, podría ser detectado cuando el cliente se encuentre ya en un país extraño, en donde se habla otro idioma y, por supuesto, sin ninguna posibilidad de recurrir al agente de viajes. Este aspecto es peculiar de las agencias de viajes, y no se presenta, generalmente en otros tipos de negocios en donde el cliente puede reclamar de inmediato el que se subsane cualquier error cometido. De aquí se deriva el hecho de que las agencias de viajes sean, por lo general, negocios pequeños que tratan de adquirir prestigio más por la calidad y oportunidad de su servicio que por el volumen de ventas.

QUE ES UNA AGENCIA DE VIAJES?

Una agencia de viajes se define como una empresa turística que actúa como agente intermediario entre sujetos de desplazamiento turístico y prestadores de servicios específicos (hoteles, líneas de transportación).

CLASIFICACION DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Existen diversas clasificaciones de las Agencias de viajes:

- 1.- De acuerdo al tamaño de operación
- 2.- De acuerdo al tipo de mercado
- 3.- De acuerdo al carácter administrativo

- 1.- De acuerdo al tamaño de operación: (Minoristas y mayoristas).

MINORISTAS.- Es una empresa que se dedica exclusivamente a vender al menudeo, ésta opera con un volumen muy pequeño de empleados.

MAJORISTAS.- Esta empresa tiene una organización más especializada, cuenta con un mayor volumen de empleados y además tiene sucursales.

- 2.- De acuerdo al tipo de mercado: (Agencias de turismo receptivo, de exportación, de turismo receptivo y de exportación).

AGENCIAS DE TURISMO RECEPTIVO.- Estas agencias organizan y dirigen viajes, además proporcionan servi

cios al turista que proviene de un lugar - distinto a donde se localiza la agencia.

AGENCIAS DE TURISMO DE EXPORTACION.- Son las que venden tantos servicios aislados como viajes organizados, generalmente por otra agencia del exterior a turistas nacionales que visitan el extranjero.

AGENCIAS DE TURISMO RECEPTIVO Y DE EXPORTACION.- Son las que manejan al mismo tiempo viajes para turistas dentro y fuera del país.

3.- De acuerdo al carácter administrativo.

AGENCIAS.- Son las empresas matrices

SUB-AGENCIAS: Son las sucursales en el país o filiales - en el extranjero.

OBJETIVOS DE LA AGENCIA

Para poder comprender mejor la organización de una agencia de viajes podemos citar sus objetivos:

- 1.- Profesionalizar el personal en cada una de sus áreas por medio de seminarios, juntas de trabajo, viajes, exhibiciones de desarrollos turísticos.
- 2.- Aumentar un 70% las ventas en relación al año anterior.
- 3.- Hacer una investigación de mercado, para conocer la posibilidad de una sucursal en el centro, en algunas poblaciones aledañas a Guadalajara.
- 4.- Introducirse al mercado de viajes educacionales, haciendo promoción en las escuelas, colegios y universidades.
- 5.- Aumentar la productividad en un 15% anual.

FUNCIONES DE LA AGENCIA

- 1.- Reservar, boletear y entregar documentación de viaje al pasajero.
- 2.- Publicar, distribuir y explicar excursiones a las diferentes partes del mundo.
- 3.- Publicar, distribuir y explicar ferias, convenciones o entrenamientos y conferencias en distintas partes del mundo.
- 4.- Orientar sobre los diferentes requisitos de visas, y salud para los recorridos internacionales.
- 5.- Promover grupos con tarifa de menor costo (de incentivos grupales).
- 6.- Tramitación de créditos aéreos.
- 7.- Orientar a las parejas por contraer nupcias, cuales son los diferentes lugares a visitar durante el viaje de bodas; de acuerdo con el tiempo, dinero, gustos y climas.
- 8.- Entrega de boletos a domicilio.
- 9.- Representar y expedir boletos de avión, barcos, ferrocarriles, autobuses, hoteles y automóviles de renta.
- 10.- Promover viajes culturales y de intercambio.
- 11.- Aconsejar qué tipo de transporte conviene más al pasajero durante su recorrido.

Todas las funciones necesarias se dividen entre los dis-

tintos puestos en base al sistema de organización lineal o militar que es el que mejor responde a las necesidades organizativas de una agencia de viajes, ya que la autoridad y responsabilidad correlativas se transmiten íntegramente por una sola línea para cada persona o grupo.

Además de que es sencillo, no existen conflictos de autoridad, ni fugas de responsabilidad, hay rapidez de acción y -- por último una firme disciplina. Cada individuo en este sistema no tiene sino un solo jefe para todos los aspectos, ni recibe órdenes, consiguientemente más que de él y a él solo reporta.

La industria turística y por lo tanto la agencia de viajes pertenecen a un mundo donde la tecnología, los sistemas de mercadotecnia, la información y las tarifas que rigen se encuentran entre las más cambiantes y progresistas de las industrias.

Si detallamos lo que se mencionó anteriormente y nos referimos primeramente a la tecnología, se verá como los aviones traen consigo las innovaciones de navegación, velocidades y resistencia que se usan en las expediciones especiales. Las computadoras que hacen las reservaciones no solamente reservan, sino que dan además las diferentes tarifas y reglamentos existentes, tipos de cambio de diferentes monedas, el clima hacia donde se dirige el pasajero, el tiempo estimado de la llegada del vuelo, los nombres de los hoteles de cada ciudad, así como su categoría y el nombre del gerente, un sin fin de información.

En relación a un sistema de mercadotecnia, las diferentes compañías de aviación, hoteleras, ferrocarrileras están asesoradas por las principales casas de asesoría en los diferentes países que son originarios, estando al tanto de las in

novaciones que se suceden día a día en las nuevas investigaciones que se están realizando.

Existe tal cantidad de información, que se calcula que recibe un promedio de medio kilo de papelería diariamente para mantener al tanto todo lo que se refiere a excursiones, paquetes especiales, nuevas rutas, modificaciones de tarifas, desarrollo de nuevos centros turísticos, de salud, etc.

Y si tenemos en cuenta que el combustible es un costo directo a las tarifas, y en los tiempos actuales con la fluctuación y los problemas inherentes al petróleo de todo mundo conocidos producen cambios tan rápidos y variaciones tan extremas que llegan a variar las tarifas internacionales hasta con tres meses de diferencia.

Hacer todo lo anterior denota la flexibilidad y rapidez de acción que requiere una agencia de viajes, para la toma de decisiones a organizar y desbaratar proyectos que están siendo elaborados o a un punto de enviarse al mercado, y refuerzan nuestra posición al establecer este tipo de organización. Además de que es más útil en la pequeña empresa teniendo las agencias de viajes un promedio de entre ocho y trece empleados.

DESCRIPCION Y FUNCIONES DE PUESTO

GERENTE GENERAL:

- Mantener e incrementar las relaciones de los clientes y de los prospectos.
- Analizar el control de las ventas del personal de reservaciones y de los vendedores.
- Atender personalmente las reservaciones de los clientes importantes.
- Promover convenciones, exposiciones, ferias, grupos de incentivos a nivel nacional e internacional.
- Analizar la posibilidad de otros negocios colaterales y relacionados con el mismo tipo de servicios, o similar aprovechando la infraestructura y el "Know how".
- Mantener las relaciones con bancos, líneas aéreas, proveedores y autoridades del departamento de turismo.
- Asistir a viajes de familiarización donde se expongan rutas, desarrollos turísticos novedosos para estar al día en las innovaciones del mercado.
- Asistir a eventos sociales patrocinados por líneas aéreas, operadoras, barcos, hoteles, departamentos gubernamentales de turismo, arrendadoras de autos.
- Participa en juntas de consejo de administración y con sus subordinados.
- Interpreta los estados financieros de la empresa.

GERENTE ADMINISTRATIVO:

- Acuerda con sus subordinados para darles instrucción y recibir información.
- Realizar los estados financieros
- Supervisar el inventario de boletos y formas valoradas [Placas aéreas, validadoras y permisos de las líneas aéreas para operar, formas de pago].

- Coordinar pagos, BSP, mexicana, aeroméxico, teléfono, luz y renta.
- Revisar conciliaciones bancarias, reembolsos y cuentas por cobrar.
- Elaborar y controlar los horarios del personal para -- que se acoplen a las horas, días y temporadas pico.
- Subsistir al gerente general en su ausencia.
- Programar cursos al contador, auxiliar de contabilidad
- Asistir a cursos de capacitación.

GERENTE DE VENTAS:

- Coordinar y elaborar calendario de grupos de:

Excursiones
Convenciones
Exposiciones
Religiosos
Afinidad
Deportivos

- Coordinar a los vendedores en sus promociones.
- Ver clientes nuevos.
- Asistir a presentaciones de proveedores.
- Juntas con sus subordinados para dar instrucción
- Promover incentivos a los vendedores.
- Acuerdos con el gerente general, el gerente administrativo y el gerente de reservación, para comunicar y resolver situaciones presentables.
- Planear publicidad por sus diferentes medios de acuerdo con el producto: periódico, correo, radio, cartelones, cine, TV
- Cursos de ventas

GERENTE DE RESERVACIONES:

- Asistir a cursos para construcción de tarifas internacionales (por millaje, vueltas al mundo, puntos ficticios, etc.)
- Promover incentivos para el personal de reservaciones.
- Promoción personal y telefónica de los servicios de la agencia a las cuentas comerciales.
- Motivar a los gerentes o propietarios a incentivar a su personal con viajes, de acuerdo a su productividad-ventas, calidad, etc. en sus diversos departamentos de la empresa.
- Mantener al día las tarjetas de control de empresas.
- Distribuir el trabajo de las cuatro personas en reservaciones.
- Programar cursos de superación personal, ventas de mostrador y relaciones humanas.
- Acuerdos, con sus subordinados, para dar enseñanza de las nuevas técnicas de boletaje, construcción de tarifas, facturación, reservación y entrega del producto.
- Asistir a juntas con el gerente administrativo, gerente de ventas y gerente general; para analizar y comunicar los problemas, fallas o planes que se estén llevando a cabo.

PERSONAL DE RESERVACIONES:

- Atender directa o telefónicamente a los clientes.
- Reservar, boletear y facturar los pasajes.

VALORES Y MOVIMIENTOS:

- Llevar el inventario de boletos y formas valoradas.
- Suministrar boletos y formas valoradas al personal de-

reservaciones, controlando sus formas de pago.

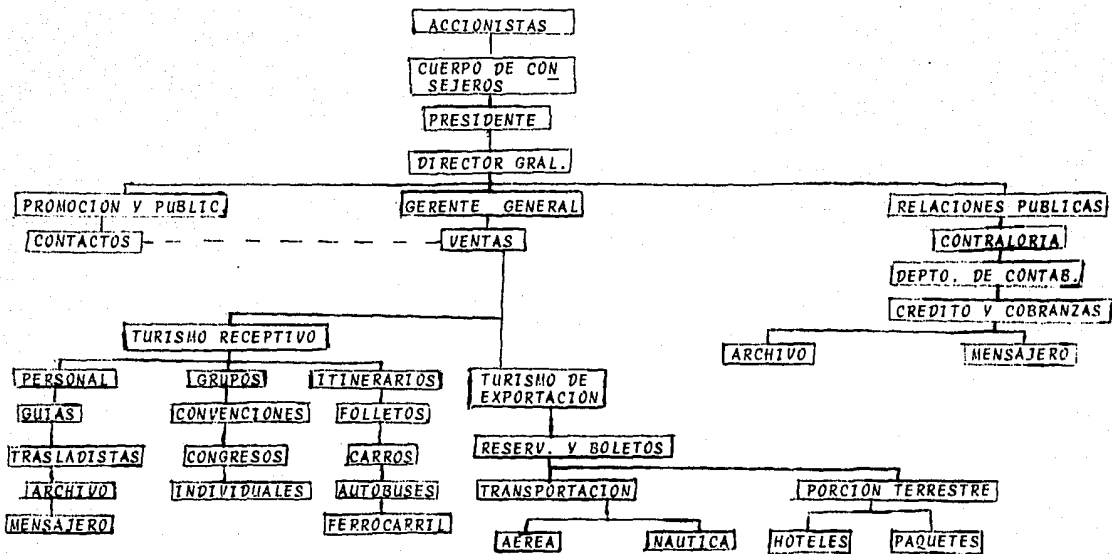
- Llevar caja chica, caja fuerte y elaborar depósitos, -- realizar cheques, controlar al mensajero.
- Controlar cuentas por cobrar.

AUXILIAR DE CONTABILIDAD:

- Elaborar pagos de BSP, mexicana, aeroméxico, teléfono, luz y renta.
- Elaborar conciliaciones bancarias y reembolsos.
- Llevar control de inventario de papelería
- Llevar el libro de control (boletos recibidos/forma de pagados).
- Asistir a cursos de capacitación del BSP, mexicana y aeroméxico y nuevos sistemas contables y su mecanización.

MENSAJEROS:

- Entregar boletos, cupones y resto de la documentación para el viaje.
- Cobranzas
- Repartir propaganda
- Entregar pagos a compañías de aviación, operadoras, hoteles y barcos.



ORGANIZACION DE UNA AGENCIA DE VIAJES

DOCUMENTOS QUE REQUISITA LAS LINEAS AEREAS PARA QUE UNA AGENCIA DE VIAJES LES BOLETEE SUS LINEAS.

- 1.- La Agencia de Viajes debe recibir la visita de la línea aérea a la que se le pidió permiso para que se le boleteara.
- 2.- La línea aérea establece un contrato de comisión mercantil con la Agencia correspondiente.
- 3.- La Agencia de Viajes presenta una fianza de un millón -- quinientos mil pesos de garantía.
- 4.- Copia de la autorización de la Secretaría de Turismo
- 5.- Detalla de la Agencia como son fotografías de diferentes ángulos.
- 6.- Que la productividad mensual sea razonable (establecen montos de ventas mínimos).
- 7.- Escritura constitutiva certificada (debe ser ante Notario Público).
- 8.- Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- 9.- Cédula turística

Todos estos documentos los pide cualquier línea aérea a la que se le quiera boletear.

FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE APROBACION COMO AGENTE DE 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 con 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 aprobación.

PARTE I.- IDENTIFICACION DEL LOCAL DE LA AGENCIA PARA EL QUE SOLICITA APROBACION.

- A. Nombre legal:
- B. Nombre comercial, si es diferente del nombre legal:
- C. Dirección completa y número de teléfono de la oficina para la que solicita aprobación.
- D. Indique si en su país se exige una licencia
 - 1) el número otorgado para el registro comercial o li cencia de su Agencia.
 - 2) La fecha en que fue entregada.
 - 3) Adjunte una copia del certificado oficial del re- gistro;
- E. Fecha en que la oficina para la que se solicita apro- bación comenzó a operar como agencia de viajes.

PARTE II.- INFORMACION GENERAL

A. Se desea aprobación de:

- 1) Casa matriz
- 2) Sucursal de una Agencia aprobada IATA

En caso afirmativo:

A) Indique el nombre, dirección, número telefónico y código IATA de la Agencia aprobada.

B) Es la sucursal?

Propiedad exclusiva de la casa matriz,	SI	NO
administrada exclusivamente por la casa matriz	SI	NO

B. Especifique el estado legal:

propietario único ___ asociación ___
 sociedad de responsabilidad limitada ___
 otra (especifique) _____

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 corresponde:

- 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 único:
 nombre
 Dirección y número telefónico
 % del tiempo dedicado a la agencia.
- B. Si es COMPANIA
 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 título 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, describe 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 di

recepción, teléfono, y porcentaje del tiempo por cada uno dedicado a la agencia;

PARTE V.- DETALLES DE LOS PROPIETARIOS, GENERALES Y EMPLEADOS DE LA AGENCIA.

A. Adjunte una lista indicando los nombres y las experiencias 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 de (l) (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? Si es así fue Ud. liberado de las obligaciones por la Corte respectiva?

- 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 Agencias IATA o que haya sido declarado en desfalco y que todavía tenga deudas pendientes con las Cías. 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?
- 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 asociados.
- a) Ha estado implicado en un proceso por quiebra? si la respuesta es afirmativa, están ahora libres de los cargos dictados por la Corte respectiva?
- b) Ha sido un Director o tenido un interés financiero o ejercido cargos directivos de una Agencia de IATA que haya sido eliminado de la lista de Agencias IATA o que estaba bajo aviso de Desfalco o que todavía tenga deudas pendientes con Miembros de IATA fueron cubiertas parcialmente recurriendo a bonos o garantías bancarias?

PARTE VI.- LOCAL DE LA AGENCIA QUE SOLICITA APROBACION

- A. Cuál es el horario y los días a la semana en que su oficina está abierta?
- B. Está el local situado en un Aeropuerto SI 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 reúnan 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.
- B. Indique el nombre y dirección del banco o institución equivalente con el cual se han hecho arreglos necesarios para almacenar reservas de los Documentos de Tráfico.

PARTE VIII.- INFORMACION ADICIONAL

- A. Es la agencia una Agencia General Exclusiva para una línea aérea IATA o no IATA SI 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. Indique el monto de sus ventas de transporte aéreo internacional complementando el formulario adjunto.

- D. Si su solicitud es aprobada como Agente IATA, a cuánto--
estima usted el volumen de sus ventas brutas de transpor-
te 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?
Si es afirmativo, indique el nombre bajo el cual está re-
gistrada
Código numérico IATA
- F. Adjunte una muestra de su papel con el membrete de su A-
gencia.

Certifico que las declaraciones [incluyendo las declara-
ciones formuladas en los anexos adjuntos] son ciertas y co-
rrectas 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 to
do Contrato de Agencias de Viajes firmado con los Miembros de
la IATA para la venta de billetes de transporte aéreo interna-
cional.

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 sir-
vientes, por cualquier pérdida, perjuicio o daño basado en ca
lumnias, denigración o difamación de carácter en razón de --
cualquier acción tomada de buena fe, relacionada con esta so-
licitud, incluyendo, pero no limitada, a un aviso de desapro-
bación.

El solicitante comprende y acuerda que si la solicitud de aprobación como Agentes de IATA es desaprobado, no reclama a 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 _____

FUNCION _____

FECHA _____

PAIS _____

- NOTA 1.- Areas 2 y 3 (excepto Australia) la solicitud deberá ser enviada al Secretario de la Comisión de Investigación de Agencias IATA y debe estar completa para poder iniciar su proceso.
- NOTA 2.- AREA 1 la solicitud debe someterse al Administrador de Agencias con copia al Secretario del Panel de investigaciones de Agencias de IATA y debe completarse en todos sus aspectos antes de que se pueda comenzar a procesarla.
- NOTA 3.- Se puede obtener una copia de la Guía del Agente de Viajes, en la Oficina de IATA, más cercana, presentando una solicitud de pago correspondiente.

GLOSARIO DE TERMINOS USADOS COMUNMENTE EN LAS AGENCIAS DE -
VIAJES Y LINEAS AEREAS.

ADMINISTRADOR DE AGENCIAS (AGENCY ADMINISTRATOR)

Es el oficial de IATA designado periódicamente por el -
Director General como titular del cargo o su representante-
autorizado.

ADMINISTRACION DEL PLAN (PLAN MANAGEMENT)

Es el departamento de IATA responsable ante el adminis-
trador de Agencias por la dirección administrativa y el desa-
rrollo del Plan Standar Bancario en las diferentes zonas don-
de existe, e incluye al representante local de la Administra-
ción del Plan en la zona de un Plan Standar Bancario.

AGENTE APROBADO (APPROVED AGENT)

A veces conocido como "Agente" es un Agente de Venta de
Pasajes cuyo nombre aparece en la lista de Agencias.

AVISO DE PAGO ANTICIPADO DE BILLETE (PREPAID TICKET ADVICE-
PTA).

Notificación por medio de teletipo, telégrafo o correo -
de la compra de pasaje hecha por una persona en una ciudad de
terminada para el transporte de otra persona en otra ciudad -
de acuerdo con los datos contenidos en la notificación.

BANCO DE LIQUIDACION BANCARIA (CLEARING BANK)

Banco u otra organización nombra bajo el Plan de Liquidación

ción Bancario para rendir todas o algunas de las siguientes - funciones: recibir informes de venta de Agentes, extraer y - procesar datos contenidos en tales informes, presentar facturas a los agentes, recibir remesas de los agentes, y desempeñar otras funciones según sean prescritas por el Reglamento - de Agencias de Venta.

BILLETE (TICKET)

Documento llamado "BILLETE DE PASAJE Y COMPROBANTE DE EQUIPAJE " emitido por o a nombre de un Transportista e Incluye las condiciones del Contrato y los Avisos y los cupones de vuelo del pasajero.

BILLETE DE CONEXION (CONJUNCTION TICKET)

Billete emitido a un pasajero al mismo tiempo que otro - billete (s) que, juntos, constituyen un solo contrato de --- transporte.

BILLETE DE EXCESO DE PASAJE (EXCESS BAGGAGE TICKET)

Recibo emitido por el Transportista al pasajero por el - pago de exceso de equipaje o de valoración del equipaje.

BILLETE DE PASAJE (PASSENGER TICKET)

Porciones de billete emitido por el Transportista que -- proporciona el transporte al pasajero.

BONO CANJEABLE (EXCHANGE ORDER)

Documento emitido por un Transportista o por sus agentes pidiendo que se emita un billete de Pasaje y Comprobante de Equipaje apropiado o que se proporcionen servicios a la perso-

na cuyo nombre aparece en el documento.

BONO DE CREDITO (MISCELLANEOUS CHARGES ORDEN -MCO)

Documento emitido por el Transportista o sus agentes pidiendo que se emita un billete de pasaje y comprobante de equipaje apropiado o que se proporcione otros servicios a la persona cuyo nombre aparece en el documento.

CAMBIO DE HORARIO (SCHEDULE CHANGE)

Cualquier modificación en la operación de un vuelo que pueda necesitar la notificación a los pasajeros. Esto puede ser un cambio en la hora de salida o de llegada, en el número del vuelo o la clase de servicio, la frecuencia de la operación o los aeropuertos usados, etc. Todo cambio en las horas de llegada o salida, como resultado de la conversión de la hora normal en una ciudad a la hora de verano también constituye un cambio de horario. No se produce cambio cuando el único factor es la conversión a la hora del verano y la hora local permanece igual para la salida y la llegada.

CANCELACION TARDIA (LATE CANCELATION)

Reserva cancelada después de la última hora apropiada antes de la hora de salida regular especificada por el miembro.

CARGO (CHARGE)

Cantidad a ser pagada por el transporte de mercancía o de exceso de equipaje basada en la tarifa aplicable para tal transporte; o la cantidad a ser pagada por un servicio especial o accesorio en conexión con el transporte de un pasajero o de equipaje.

CARGO DE CANCELACION (CANCELATION CHARGE)

Cargo cobrado en concepto de la falta del pasajero al no utilizar el espacio reservado sin haberlo cancelado con anticipación a la última hora apropiada indicada por el Transportista como aceptable para la Cancelación.

CARGOS POR EXCESO DE EQUIPAJE (EXCESS BAGGAGE CHARGE)

Cargo por el transporte de exceso de equipaje.

CARGO PUBLICADO (PUBLISHED CHARGE)

Recargo cuya cantidad está específicamente indicada en las tarifas de pasajes del Transportista.

CIUDADANO (NATIONAL)

Persona que tiene la ciudadanía de un país sea por nacimiento o por naturalización.

COMBINACION DE TARIFAS Y CARGOS (FARE, RATED OR CHARGE COMBINATION)

Quiere decir, establecer una tarifa de pasajes sumando, tarifas, pasajes o cargos aplicables a sectores.

COMISION DE INVESTIGACION DE AGENCIAS (AGENCY INVESTIGATION-PANEL)

A veces llamado Panel Investigador a Agencias, es un grupo compuesto de representantes de Miembros de Conferencias en un territorio dentro de la zona de Conferencia formado periódicamente por el Consejo de Agencias y que asume las responsa

bilidades que le son asignadas por el consejo.

COMISION DIRECTIVA DEL PLAN DE LIQUIDACION BANCARIO (STEE_ RING PANEL OF THE BANK SETTLEMENT PLAN).

Es una comisión compuesta por representantes de Miembros establecida de acuerdo a las disposiciones que gobiernan en las Conferencias de Tráfico de IATA que tiene responsabilidades generales con respecto a los Planes de Liquidación Bancarios.

COMITE DEL PLAN DE LIQUIDACION BANCARIA (BANK SETTLEMENT --- PLAN COMMITTEE)

Es una comisión compuesta por representantes de Miembros establecida de acuerdo a las Disposiciones que gobiernan a -- las Conferencias de tráfico de IATA que responsabilidades generales con respecto a los Planes de Liquidación Bancarios.

COMPROBANTE DE EQUIPAJE FACTURADO (BAGGAGE CHECK)

Porción del billete que proporciona el transporte del equipaje facturado del pasajero emitida por el Transportista - como recibo del equipaje facturado del pasajero.

CONDICIONES CONTRACTUALES (CONDITIONS OF CONTRACT).

Términos y las condiciones que aparecen en el billete de pasaje y el comprobante de equipaje.

CONDICIONES DE TRANSPORTE (CONDITIONS OF CARRIAGE)

Términos y condiciones establecidos por un Transportista con respecto al transporte que proporciona.

CONEXIÓN PERDIDA (MISCONNECTION)

Pasajero que, debido a la llegada tarde de su vuelo original o a la no operación del mismo, llega al punto interlíneo en su vuelo original, un vuelo alternativo, o transporte terrestre, demasiado tarde para embarcarse en el vuelo receptor previsto originalmente.

CONSEJO DE AGENCIAS (AGENCY BOARD)

Se refiere a los tres consejos administrativos de Agencias de Pasaje establecidos para la zona 1, 2 y 3 de la Conferencia de Agencias de Pasaje de acuerdo con las disposiciones que gobiernan el Reglamento y los procedimientos de las Conferencias de tráfico de IATA.

CONTRATO DE AGENCIA DE VENTA (SALES AGENCY AGREEMENT)

También llamado "contrato" se refiere a un contrato según sea enmendada periódicamente, e incluye, cuando el contexto así lo permite, un Acuerdo Suplementario (Supplementary - Agreement) al Contrato de Agencia de Ventas de Pasaje según la forma preescrita por una Resolución de la Conferencia.

CUPON DE PASAJERO (PASSENGER COUPON)

Porción del billete de Pasaje y Comprobante de Equipaje facturado que representa la prueba escrita del contrato de transporte.

CUPON DE VUELO (FLIGHT COUPON)

Porción del billete de Pasaje y Comprobante de Equipaje facturado o Billete de Exceso de Equipaje que indica los lugares

res particulares entre los cuales el cupón es válido para --- transporte.

DÍA (S) DAY (S)

Se refiere a todos los días de la semana incluyendo a los domingos y feriados legales.

DESTINO (DESTINATION)

Ultimo punto de parada de acuerdo con el contrato de --- transporte.

DOCUMENTOS DE TRAFICO (TRAFFIC DOCUMENTS)

Se refiere a los formularios que se indican a continua-- ción emitidos manual, mecánica o electrónicamente para transporte aéreo sobre rutas de un miembro y para servicios relacionados que tengan o no la preimpresión que individualiza la identificación de un miembro:

- a) Billete de Pasaje y Compróante de Equipaje facturado (Passenger Ticket and Baggage Check Forms), Bonos de Crédito y Billetes Miscellaneous Charges Orders and - On Line Tickets) Suministrados por los miembros a -- los Agentes Aprobados para emisión a sus clientes, y-
- b) Billete de Pasaje Standard (Standar Passenger Ticket Forms), Bonos de crédito Standar (Standard Miscella neous Charges Order) y otros documentos contables su ministrados a los Agentes Aprobados para su emisión - bajo el Plan de Liquidación Bancario.

EQUIPAJE (BAGGAGE)

Artículos, efectos personales y otra propiedad personal de pasajero necesarios apropiados para el uso, vestuario, confort o conveniencia del pasajero en su viaje. A menos que se especifique lo contrario, el término incluye equipaje facturado y sin facturar.

EQUIPAJE DE MANO (UNCHECKED BAGGAGE)

También conocido como equipaje sin facturar, se refiere al equipaje que el pasajero guarda bajo su custodia.

EQUIPAJE, ETIQUETA DE (BAGGAGE TAG)

Documento emitido por el Transportista, con el único fin de identificar el equipaje facturado. Consiste de dos partes: una se ata a cada pieza del equipaje facturado y la otra (etiqueta de identificación) se entrega al pasajero.

EXCESO DE EQUIPAJE (EXCESS BAGGAGE)

Porción del equipaje que exceda la cantidad o el peso -- que puede ser llevado por el pasajero gratuitamente.

EQUIPAJE FACTURADO (CHECKED BAGGAGE)

Equivalente a Equipaje Registrado, significa el único equipaje que el Transportista toma en custodia y por el que emite un comprobante de Equipaje Facturado.

FLETAMENTO VUELOS DE (CHARTER)

También conocido como vuelos Charter se refiere a vuelos

que se efectúan para remuneración y que no están especificados como regulares, y que se llevan a cabo en base irregular-incluyendo vuelos vacíos relacionados a ello, VTI que no sean aquellos mencionados bajo regular, y vuelos descomercializados.

FRANQUICIA DE EQUIPAJE (FREE BAGGAGE ALLOWANCE)

Equipaje que puede ser transportado sin pago adicional - al precio de la tarifa.

GUIA DE GRUPO (TOUR CONDUCTOR)

Individuo que está a cargo de o que personalmente sirve de guía a un grupo de pasajeros durante todo o parte del itinerario.

INTERLINEA O ENTRE COMANIAS (INTERLINE)

Expresión que se utiliza para describir algo que involucra a dos o más miembros: por ejemplo, Itinerario entre compañías, reserva interlínea parada interlínea, punto interlínea, transacción, interlínea, etc.

INTERRUPCION DE RECORRIDO (GAP)

Parte de un itinerario (excepto la distancia entre dos aeropuertos usados por la misma ciudad) que involucra transporte que no sea por un servicio aéreo regular.

ITINERARIO (ITINERARY)

Total de todas las porciones del viaje de un pasajero, - desde el principio hasta el fin, aunque haya interrupciones - del viaje.

LIMITE DE TIEMPO PARA LA EMISION DE BILLETES (TICKETING TIME LIMIT).

Tiempo que tiene el pasajero para obtener su billete con reserva confirmada según acordado con el Transportista. El pasajero cumple este requisito al comprar un billete que indica el espacio que tiene o llevando un billete comprado anteriormente a la Oficina del Transportista para revalidar su pasaje o para volver o emitir el billete de modo que refiere el espacio que tiene reservado.

LOCAL APROBADO (APPROVED LOCATION)

También llamado "Local", incluye el local de la oficina central y los locales de las sucursales tal como figuran en las listas de Agencias.

LOCAL DE LA SUCURSAL (BRANCH OFFICE LOCATION)

Oficina del Agente Aprobado que figuran en la lista de Agencias como Local de Sucursal.

MIEMBRO TRANSPORTISTA (CARRYING MEMBER)

Cualquier miembro que participa en el transporte del pasajero.

MIEMBRO CEDENTE (DELIVERING MEMBER)

Quiere decir, el Miembro en cuyo vuelo el pasajero va a ser transportado a un punto interlíneo o a un punto de interrupción en su viaje.

MIEMBRO DE EMBARQUE (BOARDING MEMBER)

Miembro en cuyo vuelo el pasajero va a ser transportado - desde su punto de embarque.

MIEMBRO NO TRANSPORTISTA (NON CARRIVING MEMBER)

Miembro que no participa en el itinerario del pasajero - pero que puede ocuparse de hacer sus reservas.

MIEMBRO NO PARTICIPANTE (NON PARTICIPATING MEMBER)

Es igual que el miembro no transportista.

MIEMBRO DE ORIGEN u ORIGINARIO (ORIGINATING MEMBER)

Miembro que transporta al pasajero en la primera porción de su itinerario.

MIEMBRO PARTICIPANTE (PARTICIPATING MEMBER)

Miembro en cuyo vuelo un pasajero va a ser transportado desde el punto interlíneo o interrupción de itinerario.

NO PRESENTACION A EMBARQUE (NO SHOW)

Significa que se ha reservado un asiento pero que no se le ha utilizado por razones distintas a conexiones perdidas.

NUMERO DE VUELO (FLIGHT NUMBER)

Número que se designa el vuelo.

OFICINA ADMINISTRATIVA (ADMINISTRATIVE OFFICE)

Es una oficina que figura en la lista de Agencias como la oficina administrativa del Agente pero que no es un local aprobado.

OFICINA DE INVESTIGACION (COMPLIANCE OFFICE)

Es el Departamento de IATA entre cuyas responsabilidades está la de investigar infracciones a las Resoluciones IATA en vigor y de los Contratos de Agencias de Ventas cometidas por Agentes aprobados.

ON-LINE O INTRALINE

Se usa con otra palabra describir algo que involucra --- transporte sobre un solo Transportista, como por ejemplo, itinerario on-line, reservación on-line, escala on-line, conexión on line, etc.

ORDEN DE TRANSPORTE (TRANSPORTATION ORDER)

Formulario del propio Agente autorizado por un Miembro para ser usado por el Agente, contra el cual un miembro emite su billete y que contiene como mínimo la siguiente información: el nombre del pasajero, la ruta del itinerario, la clase de transporte y la tarifa de pasaje.

PAGO AL CONTADO (CASH BASIS)

Quiere decir el retiro del crédito otorgado y el pago inmediato efectuado por el Agente del dinero recibido por la emisión de un documento de tráfico por parte de un miembro con Derecho continuado (a menos que se disponga lo contrario en-

esas Reglas) al pago de comisiones.

PARADA CON ESTANCIA (STOPOVER)

Que también es equivalente al término escala. Interrupción deliberado del viaje, por parte el pasajero, aceptada - anteriormente por el Transportista en un punto entre el punto de salida y el punto del destino.

PASAJERO (PASSENGER)

Persona, que no sea parte de la tripulación transportada en un avión con el consentimiento del transportista.

PLACA DE IDENTIFICACION DEL TRANSPORTISTA (CARRIER IDENTIFICATION PLATE)

A veces llamada " Placa de identificación", es una placa suministrada por un Miembro o una Compañía Aérea al Agente para ser utilizada en la expedición de documentos de tráfico bajo un Plan de Liquidación Bancario.

PLAN DE LIQUIDACION BANCARIO (BANK SETTLEMENT PLAN)

Se refiere al método de proporcionar y emitir Documentos de tráfico y de contabilizar y liquidar cuentas entre -- Miembros y Compañías Aéreas y Agentes Aprobados, descrito en la Resolución correspondiente y adoptado como Plan de Liquidación Bancario en un país particular o en un grupo de países, de acuerdo con la Resolución aplicable.

PORCION (PORTION)

Segmento o segmento consecutivo (aunque haya una interrupción de por medio) con cualquier miembro.

PROGRAMA DE AGENCIAS (AGENCY PROGRAMME)

Se refiere a las diferentes resoluciones de IATA y al Reglamento y procedimientos adoptados por Miembros y aprobados por las autoridades reglamentarias para mantener las normas generales y los procedimientos seguidos por la industria en la venta de transporte aéreo internacional por parte de los agentes aprobados.

PUNTO DE DESEMBARQUE (DEPLANING POINT)

Punto en el cual el pasajero proyecta desembarcar de un vuelo del Miembro de embarque.

PUNTO DE EMBARQUE (BOARDING POINT)

Punto en el cual el pasajero proyecta tomar un vuelo del Miembro de embarque.

PUNTO INTERLINEO (INTERLINE POINT)

Cualquier punto en el itinerario de un pasajero en el cual dicho pasajero va a cambiar de un vuelo de una compañía a un vuelo de otra cla., sea este punto una conexión o una parada con estancia (todos los aeropuertos que sirven a una ciudad o a un grupo de ciudades se consideran un solo punto interlíneo).

RECONFIRMACION (RECONFIRMATION)

Requisito por el cual los pasajeros deben avisar bajo ciertas circunstancias al miembro Transportista de su intención de usar el espacio reservado anteriormente.

REEMBOLSO (REFUND)

Dinero devuelto al comprador que representa todo o parte del pasaje tarifa o cargo cobrado por transporte o servicios no utilizados.

RESERVA O RESERVACION (RESERVATION)

Asignación con antelación de un asiento o de una litera para un pasajero o de espacio o capacidad de peso para equipa je.

RESERVA DOBLE (DUPLICATE RESERVATION)

Condición que ocurre cuando se hacen dos o más reservas para el mismo pasajero y es evidente que el pasajero solo pue de usar una; ahora bien, si se produce un cambio de itinerario que se identifique o no como tal, no se considerara una reserva doble.

RESERVA NO REGISTRADA (NO RECORD)

Condición que existe cuando un pasajero presenta un billete con asiento reservado pero que el miembro de embarque no tiene anotación alguna de haber confirmado el espacio o de haber hecho una reserva para ese vuelo.

RESERVA PROTECTORA (PROTECTING RESERVATION)

Reservación tentativa hecha en el vuelo de un Miembro además de la reserva preferida por el pasajero y sujeta a cancelación o cambio a espacio confirmado a petición del Miembro que mantiene la reserva tentativa de acuerdo con los procedimientos aplicables.

RESIDENTE (RESIDENT)

(Con respecto a un país) persona que normalmente vive - en tal país, sea o no ciudadano.

REVALIDACION (REVALIDATION)

Anotación a mano o impresa autorizado sobre el billete - del pasajero que prueba que el billete ha sido cambiado ofi--cialmente por el transportista.

RUTA DEL PASAJERO, CAMBIO DE (REROUTING)

(Con respecto a un pasajero)

Cambio de ruta, tarifa, transportista, tipo de avión, --clase de servicio, vuelo o validez que altera lo previsto originalmente en el documento de transporte apropiado.

RUTA DIRECTA (DIRECT ROUTE)

Ruta más corta operada entre dos puntos.

RUTA INDIRECTA (INDIRECT ROUTE)

Toda otra ruta que no sea la directa operada entre dos - puntos.

RUTA TOTAL (THROUGH ROUTE)

Ruta desde el punto de salida hasta el punto de destino.

SEGMENTO (SEGMENT)

Trecho a un grupo de trechos desde el punto de embarque - del pasajero hasta un punto de desembarque en un vuelo determi - nado.

STAND BY O GO SHOW

Pasajero que compra un billete y se presenta en el aeropuerto en un lugar designado con intención de viajar y que es está dispuesto a aceptar espacio sujeto a disponibilidad.

TARIFA BASICA PARA EXCURSIONES (TOUR BASING FARE)

Tarifa de pasaje que se puede usar solamente para transporte aéreo como parte de un VTI

TARIFA COMBINADA (COMBINATION OF FARES)

Cantidad que se obtiene combinando dos o más tarifas.

TARIFA CONJUNTA (JOINT FARE)

Tarifa que se aplica para el transporte sobre las rutas de dos o más transportistas y que se publica como una sola - cantidad.

TARIFA CONSTRUIDA (CONSTRUCTED FARE)

Tarifa de pasaje que no está especificada.

TARIFA DE PASAJE (FARE)

Es la cantidad cobrada por el transporte de un pasajero y su equipaje permitido gratuitamente y es la tarifa actual - que el Miembro en cuestión publica en su tarifa de Pasajes. - abierta al público, o al segmento del público apropiado, en - vigor, al tipo de servicio que se va a prestar.

TARIFA DE PASAJE DE ADULTO (ADULT FARE)

Tarifa que paga una persona que ha cumplido doce años de edad por su pasaje.

TARIFA DE CLASE ECONOMICA (ECONOMY FARE)

Equivale a la tarifa de Turista, y significa ^{la} la tarifa-- establecida para la Clase Económica y/o turista.

TARIFA DE INFANTE (INFANT FARE)

Tarifa de pasaje que paga una persona que no ha cumplido doce años.

TARIFA DE NIÑO (CHILDREN/S FARE)

Tarifa de pasaje que paga una persona que ha cumplido -- dos años pero no ha cumplido doce.

TARIFA DE PASAJES: (FARES TARIFF)

Tarifa que trata asuntos de pasajes y de otros cargos re lacionados.

TARIFA DE PRIMERA (FIRST CLASS FARE)

Tarifa de pasaje establecida para el servicio de primera.

TARIFA DE REGLAMENTACION (RULES TARIFF)

Tarifa relacionada con las reglas generales y condicio-- nes de transporte.

TARIFA DIRECTA (THROUGH TARIFF)

Tarifa total desde punto de origen al punto de destino.

TARIFA ESPECIAL (SPECIAL TARIFF)

Tarifa que no es tarifa normal.

TARIFA ESPECIFICADA (SPECIFIED FARE)

Tarifa cuyo monto está especificado en la tarifa de pasajes del transportista.

TARIFA LOCAL (LOCAL FARE) (igual a tarifa ON LINE)

Una tarifa de pasajes que se aplica a transporte sobre las rutas de un solo transportista.

TARIFA NORMAL (NORMAL FARE)

Tarifa de pasaje más alta establecida para servicio en primera o en clase económica durante el periodo de aplicación

TARIFA PROPORCIONAL (PROPORTIONAL FARE)

Tarifa publicada para usar solamente en combinación con otras tarifas para transporte desde, a y a través de un punto específico.

TARIFA PUBLICADA (PUBLISHED FARE)

Tarifa de pasaje cuya cantidad está específicamente establecida en la tarifa de pasajes del Transportista.

TARIFA SECTORIAL (SECTIONAL FARE)

Tarifa de pasaje para viajar por una clase de servicio - establecida y usada por uno o más transportistas regulares -- (incluyendo tarifas conjuntas individuales) para un sector de una ruta comprendida desde el punto de origen hasta el punto de destino.

TARIFAS (TARIFFS)

Tarifas publicadas, pasajes y cargos y/o las condiciones de transporte relacionadas de un Transportista.

TRANSPORTE (CARRIAGE)

Quiere decir, el transporte de pasajeros, y/o de equipaje de carga por avión gratis o en alquiler.

TRANSPORTE INTERNACIONAL (INTERNATIONAL CARRIAGE)

(Excepto para los propósitos del Convenio de Varsovia)

Es el transporte en que según el contrato de transporte, el punto de salida y a cualquier punto de aterrizaje están situados en más de un país. De acuerdo con esta definición, la palabra "país" incluye todo el territorio sujeto a la soberanía, protectorado, mandato, autoridad o administración fiduciaria del país.

TRANSPORTISTA (CARRIER)

Transportista que emite el billete y todos los transportistas que transportan o se obligan a transportar al pasajero y/o su equipaje o a desempeñar otros servicios relacionados - con tal transporte aéreo.

TRANSPORTISTA DE CONEXION (CONNECTING CARRIER)

Transportista al cual se ha de transferir un pasajero y su equipaje para una conexión que continúe el viaje.

TRANSPORTISTA EMISOR (ISSUING CARRIER)

Es lo mismo que la Cia. emisora, es decir, el transportista cuyo billete se emite.

TRANSPORTISTA PARTICIPANTE (PARTICIPATING CARRIER)

Transportista sobre cuyas rutas se usa o proyecta usar una o más secciones de transporte bajo los términos del billete.

TRECHO (LEG)

Viaje entre dos paradas consecutivas previstas en el itinerario de cualquier vuelo determinado.

USO DE VARIAS COMPANIAS AEREAS PARA UN SOLO ITINERARIO (SCATTERSHOT)

Procedimiento para hacer reservas tratando con una o más oficinas de compañías independientemente de otras oficinas de cias. aéreas y cuyo resultado es que una o más de las oficinas de dichas cias. aéreas no están al corriente del resto -- del itinerario completo del pasajero incluyendo el estado actual de cada segmento restante.

VALIDACION (VALIDATION)

Anotación hecha a mano o impresa autorizada sobre el bi-

lete del pasajero que prueba que el billete ha sido oficialmente emitido por el transportista o su Agente nombrado.

VALOR DECLARADO PARA TRANSPORTE (DECLARED VALUE FOR CARRIAGE)

Valor de mercancía o equipaje declarado al transportista por el pasajero con el propósito de determinar los cargos correspondientes o de establecer los límites de responsabilidad al transportista en caso de pérdidas, daño o demora.

VERIFICACION DEL VUELO (FIRMING)

Procedimiento por el cual un miembro en un punto de embarque se pone en comunicación con los pasajeros que tienen reservas definitivas para asegurarse que tienen la intención de utilizar el espacio reservado.

VIAJE CIRCULAR (CIRCLE TRIP)

Viaje desde un punto hasta el propio punto por una ruta continua indirecta; ahora bien, cuando no existe servicio directo razonable entre dos puntos, se podrán romper el círculo viajando por otro medio de transporte sin menoscabar el círculo.

VIAJE DE IDA Y VUELTA (ROUND TRIP)

a) un viaje de un punto a otro con el regreso por la misma ruta aérea que se usó para el vuelo de salida, aunque las tarifas para el vuelo de salida y el vuelo de regreso sean diferentes o iguales. b) un viaje de un punto a otro con el regreso por una ruta aérea diferente a la que se usó para el vuelo de salida para el cual se estableció una tarifa de pasaje normal, total y de ida solamente.

VIAJE TODO INCLUIDO (INCLUSIVE TOUR)

Viaje cuyos arreglos se han efectuado con anticipación y que combina transporte aéreo con terrestre además del transporte público que ha sido elaborado con el propósito de promover la frecuencia de los viajes por avión y que se adhiere a ciertas normas mínimas según se definen en la resolución correspondiente.

VUELO DE INTERCAMBIO (INTERCHANGE FLIGHT)

Vuelo que ofrece al pasajero el beneficio de un servicio de punto a punto y que está operado por dos o más líneas aéreas desde el punto de embarque hasta el punto de embarque del mismo avión.

ZONA (AREA)

Se refiere a una de las tres zonas geográficas descritas para la conducción de tráfico de IATA.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Entre más se conozcan las personas entre sí más paz habrá en el mundo. U. Thant Ex secretario de la ONU.

Hemos visto como el desarrollo del turismo en la humanidad ha exigido que se vayan creando nuevas empresas, facilitando el desplazamiento de todos aquellos que por diversos motivos han tenido que salir de su hogar, buscando un transporte adecuado, un alojamiento de acuerdo a sus necesidades, un alimento similar o diferente al de su lugar de origen, la diversión y el intercambio de sus ideas, es así como se creó -- una empresa que pudiera combinar todos estos elementos creando así la Agencia de Viajes.

La función social de la Agencia debe ser considerada primordial en esta época en donde el factor tiempo entre ejecutivos, profesionales, diplomáticos, políticos y religiosos es vital en un mundo donde las comunicaciones, los precios, los movimientos políticos el mercado internacional, los energéticos y las innovaciones tecnológicas, cambian a un ritmo vertiginoso, el agente de viajes tiene que usar todas las alternativas de transportación, alojamiento, comunicaciones y su buena organización para poder resolver eficaz y satisfactoriamente las situaciones que se le presenten.

A las personas que buscan descansar o conocer nuevos desarrollos turísticos, diversión para sus niños, satisfacer -- sus deseos de arte y cultura, sus inquietudes religiosas o -- sencillamente reunirse con sus familiares en otros países, el agente debe proporcionar todos los servicios, de tal manera -- que el tiempo invertido se aproveche al máximo teniendo en -- cuenta que, el objetivo de la agencia de viajes es que las expectativas de sus clientes, con respecto a sus viajes se realicen.

LA ORGANIZACION de una agencia, es vital en todos los as
pectos, pues todas las funciones que se desempeñan no podrían
cristalizarse si no hay una jefa de reservaciones, que bus-
quen las mejores rutas, una agente de ventas que haya conecta
do al cliente o un mensajero que haya llevado a tiempo el bo-
leto, la organización no sólo hace que la agencia de un buen-
servicio, sino también facilita el desarrollo de nuevas ideas
en materia turística de tal manera que los viajes sean más se
guros, más confortables y a precios más accesibles y de esta-
forma y gracias al contacto entre los habitantes de todo el -
mundo la paz entre los pueblos sea una permanente realidad.

BIBLIOGRAFIA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS: Teoría y Prácticas. Agustín Reyes Ponce. Primera Reimpresión. 1967. Editorial Limusa-Wiley, S.A.

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION: George R. Terry. Nueva Edición, 6ta. Impresión, Compañía Editorial Continental, S.A. 1980.

TURISMO, FENOMENO SOCIOECONOMICO Y CULTURAL. Lic. Oscar de la Torre Padilla. Textos Universitarios, S.A.

EL NEGOCIO DEL TURISMO, Dr. Donald Lungberg, Editorial - Diana.

BOLETIN DE INFORMACIONES GENERALES " HISTORIA DE LA EMPRESA", Wagons Lits Cook. 1a. Edición, Junio 27 de 1974.

AGENCIAS DE VIAJES Y TRANSPORTACION. Francisco de la Torre, 2a. Edición, Editorial Trillas, 1981.

ESTA TESIS ~~NO~~ DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA