



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA
LA AGENCIA DE VIAJES SERVIAGENCY S.A.**

Autora: Campoverde Sinche Kerly Melinda

Tutora: Dra. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

La presente tesis quiero dedicar a mi padre por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis hijos que son el motor principal de mi vida, a ellos en especial porque son mi motivo y la razón para seguir superándome y por todo el tiempo que he tenido que estar distanciada de ellos para poder conseguir mis metas.

A mi marido por sus consejos, por la motivación constante que me impulsa a seguir adelante en mis estudios para llegar hacer una profesional.

Campoverde Sinche Kerly Melinda

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios por darme la existencia, permitirme despertar cada día y por haber llegado al final de la carrera.

A los docentes que me han acompañado a lo largo del camino brindándome su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación.

A mi tutora Dra. Elena Tolozano por brindarme la confianza y ayuda profesional para poder culminar con la elaboración de mi proyecto que enmarca el último escalón hacia mi futuro profesional.

A mi familia por su gran ayuda incondicional, por los ánimos y apoyo en los momentos más difíciles que he tenido a lo largo de mi carrera.

Campoverde Sinche Kerly Melinda



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Investigación con el tema: **Diseño de un manual de procedimientos contables para la Agencia de Viajes Serviagency S.A., y problema de investigación: ¿Cómo establecer los procedimientos contables pertinentes para ajustarlos a un manual contable de la Agencia de Viajes Serviagency S.A de la ciudad de Guayaquil en el periodo fiscal 2017?** presentado por Campoverde Sinche Kerly Melinda como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutora:

Campoverde Sinche Kerly Melinda

Dra. Elena Tolozano Benites

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Campoverde Sinche Kerly Melinda en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Diseño de un manual de procedimientos contables para la Agencia de Viajes Serviagency S.A., de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Campoverde Sinche Kerly Melinda

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula:

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Diseño de un manual de procedimientos contables para la
Agencia de Viajes Serviagency S.A.**

Autora: Campoverde Sinche Kerly Melinda

Tutora: Dra. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

La Agencia de Viajes Serviagency S.A actualmente está presentando una desorganización de las operaciones económicas que realiza, como consecuencia no se cuenta con una información fiable y oportuna, teniendo como propósito el diseño de un manual de procedimientos contables, mediante la aplicación de la normativa legal vigente para el procesamiento de la información financiera – económica, el diseño de investigación que se utilizó fue cuali-cuanti, los tipos de investigación empleados fueron el descriptivo, explicativo y correlacional, la técnica que se aplicó fue el análisis documental. La conclusión más relevante a la cual llego la autora de la investigación fue la falta de procedimientos contables, como alternativa de solución se propuso un plan de mejoras en el diseño de un manual de procedimientos contables.

Diseño

Manual

Procedimientos

Contables



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Diseño de un manual de procedimientos contables para la
Agencia de Viajes Serviagency S.A.**

Autora: Campoverde Sinche Kerly Melinda

Tutora: Dra. Elena Tolozano Benites

ABSTRACT

The Travel Agency Serviagency SA is currently presenting a disorganization of the economic operations it carries out, as a consequence there is no reliable and timely information, with the purpose of designing a manual of accounting procedures, through the application of current legal regulations For the processing of the financial - economic information, the research design used was quali - quanti, the types of research used were the descriptive, explanatory and correlational, the technique that was applied was the documentary analysis. The most relevant conclusion reached by the author of the investigation was the lack of accounting procedures, as an alternative solution was proposed a plan for improvements in the design of a manual of accounting procedures.

Design

Manual

Procedures

Accounts

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación del conflicto	2
Formulación del problema	2
Delimitación del problema.....	2
Variables de la investigación	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3

Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	5
Antecedentes referenciales.....	6
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	16
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	21

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	24
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	28
TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
BIBLIOGRAFIA.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Logo de la empresa Serviagency	24
Figura 2 Organigrama de Serviagency	26

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Personal de Serviagency S.A.....	28
Cuadro 2 Análisis FODA de Serviagency	29
Cuadro 3 Causa y efecto de los problemas de Serviagency	37
Cuadro 4 Cronograma de Actividades.....	46
Cuadro 5 Presupuesto.....	46

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Las organizaciones en las prácticas contables conservan métodos que les permiten analizar y revisar las operaciones de movimiento de capital, donde por una parte permita poseer de manera eficiente una información confiable, tanto a propietarios, administradores y socios que conforman una estructura organizacional, es ahí donde radica la importancia y necesidad de los procesos contables, los cuales permiten obtener información de la situación económica y financiera de cualquier entidad. (Espinoza, 2010)

En el Ecuador la contabilidad tiene una importancia relevante para los propietarios, socios y administradores de negocios debido a que genera datos contables y estadísticos que le permiten conocer la situación económica y financiera de una organización comparando distintos periodos. Este análisis generalmente se realiza de manera anual y dicha información que se proporciona ayuda a conocer la solvencia, estabilidad, etc.; que refleje las distintas empresas. (Ron, 2015)

Varios administradores señalan que los procesos contables tienen dos objetivos específicos, los cuales son como primer punto el facilitar información que sirva de sustento para la planificación, control de operaciones y respaldo para la toma de decisiones, como segundo punto, detallar información a usuarios externos que estén ligados de alguna manera al negocio. (Carpio, 2012)

Con el propósito de que la agencia en estudio, pueda mantener un buen funcionamiento en sus cuentas y financiera en general, para tener controlados los diferentes movimientos que garantizan la estabilidad y continuidad de la empresa. La implementación de estrategias contables hace posible monitorear el estado financiero del negocio, que permitan elaborar el control y seguimiento. (Oramas, 2008)

Situación del conflicto

Las empresas que inician sus actividades no cuenta con un manual de procesos contables que ayude a llevar un control formal de las operaciones que realiza, como consecuencia es imposible implementar un control de las actividades, impidiendo a la administración optimizar los recursos que posee. La carencia de esta herramienta expone a la organización a riesgos de carácter financiero que en muchos casos determinan o generan el cierre definitivo de la institución.

La Agencia de Viajes Serviagency S.A al iniciar presenta una desorganización de las operaciones económicas que realiza, no facilita una información fiable y oportuna, afectando así el desempeño de la organización evitando que se tome decisiones acertadas que se orienten al fortalecimiento y crecimiento empresarial.

Formulación del problema

¿Cómo establecer los procedimientos contables pertinentes para ajustarlos a un manual contable de la Agencia de Viajes Serviagency S.A., de la ciudad de Guayaquil en el periodo fiscal 2017?

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Procedimientos Contables

Aspecto: Procesamiento, Información

Periodo: Año 2017

País: Guayaquil-Ecuador

Tema: Diseño de un manual de procedimientos contables para la agencia de viajes Serviagency S.A

Variables de la investigación

Variable Independiente: Procedimientos contables

Variable Dependiente: Información financiera económica

Evaluación del problema

Delimitado. – estará percibido desde enero a diciembre del periodo fiscal 2016 y se basa en la agencia de viajes Serviagency S.A..

Factible. – la presente investigación es factible de realizar porque cuenta con la ayuda de los trabajadores que laboran en la la agencia de viajes Serviagency S.A.

Claro. – el objeto de estudio de la presente investigación está escrita de manera precisa y tiene correlación con la propuesta de mejora.

Evidente. – el objeto de este estudio se asemeja a la necesidad de establecer procedimientos contables, para obtener información contable fiable.

Original. – la presente investigación estará basada en la agencia de viajes Serviagency S.A, y es original porque se inició la realización de un estudio sobre los procedimientos contables que debe tener la misma.

Relevante. - Para la agencia de viajes Serviagency S.A, es de suma relevancia el estudio de los procedimientos contables, para establecer la incidencia que este en la información contable.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Diseñar un manual de procedimientos contables, mediante la aplicación de la normativa legal vigente para el procesamiento de la información financiera-económica de la Agencia de Viajes Serviagency S.A

Objetivos específicos

- Identificar las referencias teóricas y bibliográficas más importantes que sirvan de soporte para el desarrollo del manual de procedimientos contable.
- Diagnosticar cómo son llevados a cabo los procedimientos contables y proponer un manual contable.
- Definir el contenido necesario del manual de procedimientos contable

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La agencia de viajes Servigency S.A. en el transcurso de sus actividades comerciales, ha experimentado un aumento en la venta de sus servicios y es vidente que detrás de todo crecimiento empresarial se encuentra una compleja red de procesos que hacen de soporte para que tal aumento sea constante.

El presente trabajo de investigación está basado en una implicación práctica para el correcto procesamiento de la información financiera – económica mediante el diseño de un manual de procedimientos contables para la agencia de viajes Serviagency S.A.

La utilidad metodológica de la presente investigación estará constituida por los tres tipos de investigación más importantes: descriptivo, explicativo y correccional, la técnica de investigación que se utilizará será el análisis documental.

La relevancia social está relacionada con el Plan Nacional del Buen Vivir, además de los beneficiarios que serán los empleados la agencia de viajes Serviagency S.A, este estudio servirá como referencia para futuras investigación que estén presentando la misma situación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Las finanzas dentro de la contabilidad ocupan un rol fundamental y es la gestión y administración de las finanzas una disciplina moderna que tuvo sus comienzos en el siglo XIX, la palabra “finanzas” tiene su origen del latín “finís” cuyo significado es finalizar, el “Pago Monetario”, como sistema de relaciones monetarias encaminadas a la formación y distribución de fondos que aseguran la existencia del funcionamiento económico. (Alarcón & Ulloa, 2012, pág. 3).

Debido a la importancia de las finanzas dentro de la contabilidad de toda empresa, se han implementado instrumentos que son de ayuda para el momento de la evaluación y seguimiento de los valores que maneja la organización, sus ingresos, egresos, ganancias que son necesarios preparar la información para el respectivo control y supervisión de los registros contables de una fecha determinada. (Espinoza, 2010)

Para lograr el objetivo de la administración financiera se debe tomar ventajas de los puntos fuertes de la empresa y corregir sus puntos débiles. El análisis de los estados financieros contribuye a este efecto, el cual incluye una comparación del desempeño de la empresa frente al de otras dentro de la misma industria. La interpretación y el análisis de los estados financieros, constituyen una actividad mental, la cual consiste en la utilización de los datos de la contabilidad para descubrir y revelar hechos económicos del pasado y del futuro en relación con la actividad económica que se desarrolle. .

Es evidente que la experiencia y el íntimo conocimiento del analista de la empresa juegan un papel importante en ese estudio y, para que resulte eficaz suele estudiarlos no solo como una evidencia de la situación desplegada por la empresa, sino también como una guía para cometer acciones futuras. (Ulloa, 2012, pág. 18)

El análisis que se realiza a los procedimientos y actividades financieras brindan datos de suma importancia a la empresa, con el fin de concretar los estados financieros que servirán al momento de tomar las decisiones y demás proyecciones financieras

Por lo que el análisis financiero busca proporcionar los datos más sobresalientes de forma concreta del estado financiera tanto actual como de años anteriores para obtener de ser necesaria una comparación, así poder tomar de decisiones que resulten benéficas para la empresa.

Antecedentes referenciales

Fundamentos de la contabilidad financiera

La contabilidad financiera

La contabilidad financiera está basada en determinados acontecimientos económicos con el propósito de proporcionar información útil, feraz y segura a usuarios externos para una adecuada toma de decisiones, también es considerada como una serie de compendios tales como las normas de registro, criterios de contabilización, formas de presentación, etc., a esto se lo conoce como contabilidad financiera, debido a que enuncia en cláusulas cuantitativos y monetarios de las transacciones que efectúa una organización.

De lo antes expuesto se asume que la contabilidad financiera es útil para todos los usuarios externos con su respectiva información contable, también está comprendida para acreedores, accionistas, intermediarios financieros, el público inversionista y organismos reguladores entre otros.

(Guajardo, 2004) La definición de contabilidad financiera que menciona Guajardo en su edición, muestra la utilidad de la contabilidad para los directivos de la empresa. Se encarga de proporcionar la información necesaria que revela la salud financiera de la empresa y en base a eso tomar las decisiones correctivas.

Por otro lado Pellegrino (2001) define a la Contabilidad financiera como “un sistema de información, cuya finalidad es ofrecer a los interesados información económica sobre una entidad. En el proceso de comunicación participan los que preparan la información y los que la utilizan” (pág. 9). El enfoque de este autor se centra en la responsabilidad compartida que tienen los creadores de los informes financieros y los que hacen uso de ellos. Por un lado los que elaboran los informes deben de hacerlo cumpliendo las normas reglamentarias para su producción y, por otro lado, los usuarios de los estados deben hacer uso correcto de ellos y reportar las inconsistencias presentadas.

Al mismo tiempo (Mendoza & Ortiz, 2016) señala: “La contabilidad financiera es el proceso de registro, clasificación y síntesis de los acontecimientos económicos, presentados luego por medio de ciertos documentos denominados estados financieros o contables, en pocas palabras es el lenguaje de los negocios.” (Pág. 16)

Por su parte, Silva (2010) determina que la contabilidad financiera es una técnica en constante evolución, basada en conocimientos razonados y lógicos que tienen como objetivo fundamental registrar y sintetizar las operaciones financieras de una entidad e interpretar los resultados. Desde el punto de vista de Silva (2010) los principios contables que rigen las transacciones financieras están en constante evolución con el fin de adaptarse a las nuevas exigencias que surgen conforme avanzan los procesos comerciales.

Objetivos de la contabilidad financiera

El objetivo principal de la contabilidad financiera es proporcionar información útil en la toma de decisiones. La contabilidad no es un fin, sino más bien un medio para lograr un fin. “El producto final de la información contable es la decisión, ya sea de los propietarios, gerentes, acreedores u otros grupos que tengan algún interés en el desempeño financiero de una empresa”. (Meings, 2000, pág. 3)

Fernández Iparraguirre (2008) menciona que “La contabilidad financiera busca principalmente suministrar una información dirigida al exterior, es de decir, a usuarios externos (preferentemente socios o accionistas y acreedores), pero constituyendo al mismo tiempo una información básica para la toma interna de decisiones”. Nuevamente, los autores citados muestran la importancia que tienen los estados financieros en la toma de decisiones por parte de la directiva. Añadiendo a la definición mencionada, entre los usuarios externos, se encuentran las instituciones gubernamentales encargadas de supervisar el correcto cumplimiento de las normas referente a los estados financieros.

Para el autor (Romero, 2001) “los objetivos de la contabilidad estarán conformados por los dueños, accionistas, bancos y gerentes de la empresa quienes brindarán información contable con relación a la naturaleza del importe de las cosas que la empresa deba a terceros.” Sin embargo, su tiene como principal propósito el suministrar información contable razonable, con base en registros técnicos de las sistematizaciones realizadas por un ente privado o público.

Principios contables de la contabilidad financiera

Según Quevedo Ramírez(2005) “los principios de la contabilidad financiera que identifican y delimitan al ente económico y sus aspectos financieros son: entidad, realización, y periodo contable”; los que establecen las bases para cuantificar las operaciones del ente económico

y su presentación son: valor histórico original, negocio en marcha y dualidad económica., revelación suficiente; y los que abarcan a las clasificaciones anteriores como requisitos generales son: importancia relativa y comparabilidad.

Dentro de los principios contables están los de administrar las labores financieras y preparar oportunamente los estados económicos y financieros de la empresa, de acuerdo a las normas dictadas por la Gerencia de Administración y Finanzas y la normativa legal vigente. (Guajardo, 2004).

Los estados financieros

Según la Norma Internacional de Contabilidad NIC 1 define a “los estados financieros son aquéllos que intentan cubrir las necesidades contables de usuarios que no están en circunstancias de exigir informes a la medida de las necesidades específicas de información” (pág. 7). De esta manera las NIC garantizan que los estados financieros puedan ser entendidos por toda persona que los analice, sin importar si sus conocimientos contables son limitados.

Los estados financieros componen una representación ordenada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una organización. El propósito de los estados financieros es proporcionar información contable acerca de la situación financiera de la empresa, esto ayuda a los gerentes a la toma de decisiones económicas.

Los estados financieros también exponen los resultados de la gestión realizada por los administradores de una organización con los recursos necesarios. Para cumplir este propósito, los estados financieros proveerán información contable acerca de los siguientes elementos de una organización (IFRS, International Financial Reporting Standard):

- a. Activos
- b. Pasivos;
- c. Patrimonio
- d. Ingresos y gastos, en los que se contienen las ganancias y pérdidas
- e. Contribuciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- f. Flujos de efectivo.

Esta información contable permitirá a los gerentes a pronosticar los flujos de efectivo de futuros periodos fiscales, comprendido con la distribución temporal y su grado de certidumbre.

Tipos de estados financieros

Los estados financieros comprenden las siguientes operaciones:

- a. Estado de situación financiera al final del periodo;
- b. Estado del resultado integral del periodo;
- c. Estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- d. Estado de flujos de efectivo del periodo;
- e. Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa; y

El balance general

Es el estado financiero que muestra razonablemente la situación financiera del ente económico a una fecha determinada. Son elementos del balance general el activo, el pasivo y el patrimonio.

Estado financiero que se caracteriza por reflejar todos los bienes, derechos, obligaciones y capital social de una empresa para un periodo determinado.

Estado de ganancias y pérdida

Este estado financiero refleja la situación económica de la empresa y muestra tanto los ingresos como los egresos que realizó la empresa para finalmente obtener una utilidad. El estado de ganancia y pérdida o también conocido como estado de resultado, es aquel que detalla la posición económica de la empresa, reflejando los ingresos, gastos y costos que tiene para una periodo determinado, este documento muestra la rentabilidad de la empresa debido a que determina si hubo utilidad o pérdida en el periodo contable. (Guajardo, 2004)

Estado de flujo de efectivo

(James C. Van Horne, 2002) El estado de flujo de efectivo está constituido por tres categorías actividades operativas, de inversión y de financiamiento, teniendo como finalidad informar sobre la entrada y salida de efectivo de una entidad.

Este documento contable permite llevar un control sobre el uso que se le da al efectivo de la empresa durante un lapso de tiempo determinado.

Proceso de la contabilidad financiera

“El proceso contable está constituido por una serie de pasos o etapas periódicas independientes, teniendo como consecuencia la obtención y comprobación de información financiera”.

El proceso contable son todas aquellas fases periódicas en la recolección y registro diario de las actividades contables, con la finalidad de obtener información financiera fiable. (López, 2002).

Fernández (2009) reflexiona que deben emplearse como operaciones contables los siguientes:

- Comparación periódica de la suma de los saldos de los clientes mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general.
- Control y chequeo periódico de los documentos dados de baja en libros.
- Entregar periódicamente los estados de cuenta a los clientes, para cerciorarse de que las cuentas surjan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores.

Las etapas del proceso contable son: Sistematización, Valuación, Procesamiento, Evaluación e Información. (López, 2002)

- Sistematización: se conoce como la fase donde se determina el sistema de información financiera de las entidades económicas.
- Valuación: fase que mide las unidades monetarias de los recursos y obligaciones que obtienen las entidades económicas.
- Procesamiento: fase que clasifica, registra, calcula y sintetiza la información contable para la elaboración de los estados financieros de las entidades económicas.
- Evaluación: fase que examina el resultado de las transacciones financieras.

Los procedimientos contables que seguir en la emisión de los estados financieros.

La presentación de los estados financieros de las compañías está regulada por las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF,

por las Normas Internacionales de Contabilidad NIC y por la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno LORTI.

Las mencionadas leyes se enunciarán en sus respectivas secciones, sin embargo me procederá a mencionar la NIC 1 cuyo tema es “Presentación de Estados Financieros” esta norma expresa los requerimientos necesarios para la presentación de los estados financieros. (IFRS, International Financial Reporting Standard, 2015)Referente a la identificación de los estados financieros la NIC 1 menciona:

Cada uno de los mecanismos de los estados financieros permanecerá visiblemente identificado. Además, la subsiguiente información se manifestará en lugar destacado, y se repetirá cuantas veces sea necesario para una correcta comprensión de la información presentada: (IFRS, International Financial Reporting Standard, 2015)

- a) El nombre u otro tipo de identificación de la organización que presenta la información.
- b) Si los estados financieros corresponden a una empresa o a un grupo de entidades.
- c) La fecha del balance por los estados financieros.
- d) La moneda de presentación del país correspondiente.
- e) el nivel de anexión y el redondeo utilizado al presentar las cifras de los estados financieros.

A menudo, los estados financieros trascienden más evidente presentado en cifras en miles o millones de unidades monetarias de la moneda de presentación.

Para (IFRS, 2014) Esto será aceptable en la disposición en que se informe sobre el nivel de anexión o redondeo de las cifras, y siempre que no se pierda información contable.

Los estados financieros se transformarán con una periodicidad de un año, la entidad deberá comunicar del periodo determinado cubierto por los estados financieros, cuando se cambie la fecha del balance de la entidad y transforme estados financieros para un periodo contable superior o inferior a un año, y, además, de: (IFRS, 2014)

- a) La cognición para utilizar un periodo inferior o superior; y
- b) El hecho de que no sean íntegramente semejantes las cifras que se prometen en la cuenta de resultados, en el estado de cambios en el patrimonio neto, en el estado de flujos de efectivo y en las notas correspondientes

Aspectos fundamentales de los manuales de procedimientos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que sirve de soporte para las actividades cotidianas que se realizan en los diferentes departamentos de la empresa.

En el manual de procedimientos se documenta la forma específica de llevar a cabo un proceso para el cual previamente se ha definido un objetivo. La forma de ejecutar el proceso se las puede explicar ya sea en una redacción o con ilustraciones utilizando diagramas de flujo, en ambas formas debe cuidarse el orden y coherencia del proceso. (Seco & Pérez, 2014)

Según Graham (2012) el manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

Por otro lado Cifuentes (2013) menciona que el manual de procedimientos describe los procesos que debe hacer el personal para determinada

actividad, el objetivo de un manual de procedimientos es evitar el gasto innecesario de tiempo señalando quién está encargado de realizar las actividades y a la vez de como, cuándo y dónde se realizan.

Entre las principales consideraciones que se deben tener presente al momento de elaborar un manual de procedimientos están las necesidades principales de la empresa, es decir, se debe identificar la primordial problemática que está afectando a la empresa y cuál es el objetivo a seguir en el cumplimiento de las normas expuestas.

Una vez identificado el problema, se recolecta información referente al mismo con el fin de determinar el objetivo de las áreas en las que se piensa emplear el manual, quiénes serán los responsables en cada departamento para implementarlo y las políticas bajo las cuales se emplearán dichos procedimientos. (Fernandez M. A., 2014)

Se documentará cada detalle operativo de las áreas y se lo representará en su respectivo flujograma para facilitar el entendimiento de los procesos. Los manuales empleados deben ser sometidos a revisión y mantenimiento periódicos con el fin de comprobar si su contenido sigue ajustándose a las necesidades de la organización.

Estructura de los manuales de procedimientos contables.

Ahora se procede a sugerir una estructura que debe llevar el manual de procedimientos (Aguayo, 2013):

- Identificación.- se indicará la razón de ser del manual de acuerdo al contenido de una forma clara, breve y exacta.
- Índice o contenido.- se detalla de forma resumida el contenido del manual.
- Introducción.- es una explicación general de los procedimientos descritos.

- Alcance de los Procedimientos.- se expresan los límites que tiene el manual.
- Responsables.- especifica claramente quién o quiénes son los responsables de la elaboración, revisión y mantenimiento del manual.
- Procedimiento.- se describe los procedimientos a seguir, el objetivo, la base legal que se aplica al procedimiento, la rutina de los procedimientos, por ejemplo: pasos que se deben seguir, cómo y porqué.
- Diagramas De Flujo.- representación gráfica de los procedimientos a seguir.
- Glosario De Términos.- expresa el significado de términos que resulten desconocidos a los usuarios del manual.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política del Ecuador

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Plan nacional del buen vivir 2017-2021

El plan nacional para el buen vivir 2017-2021 en su eje 2: Economía al servicio de la sociedad menciona lo siguiente:

“Se trabajará en la creación de un adecuado tejido empresarial, una reducción de la tramitología y costos administrativos, y una mejora regulatoria para promover la inversión privada nacional y extranjera. Esto bajo parámetros que garanticen: procesos de producción limpios, generación de empleo, transferencia de tecnología, uso intensivo de componente nacional y permanencia de capitales dentro del país, evitando la afectación generalizada de los salarios o su deterioro, como elemento para mantener no solo la capacidad de consumo de los hogares y la demanda agregada, sino para evitar el incremento de la pobreza y la desigualdad.

Por lo tanto, el sistema económico deberá garantizar el funcionamiento adecuado del sistema monetario y financiero a través de una óptima administración de la liquidez y de los flujos económicos precautelando la estabilidad sistémica, promoviendo el acceso de la población al crédito y a servicios financieros.

Es importante desarrollar las competencias que se necesitan para el empleo digno y el emprendimiento, promoviendo el crecimiento económico inclusivo que enlace la educación superior tecnológica con las aptitudes productivas de los territorios”

Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno (LORTI)

Capítulo VI

Contabilidad y estados financieros

Art. 20- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios (Servicio de Rentas Internas, 2015)

Reglamento para la aplicación ley de régimen tributario interno

Capítulo V de la contabilidad

Sección I

Contabilidad y estados financieros

Art. 39.-Principios generales.- Los estados financieros deben ser preparados de acuerdo a los principios del marco normativo exigido por el organismo de control pertinente y servirán de base para la elaboración de las declaraciones de obligaciones tributarias, así como también para su presentación ante los organismos de control correspondientes.

Para fines tributarios los contribuyentes cumplirán con las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y demás normativa tributaria emitida por el Servicio de Rentas Internas.

La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América.

Para las sociedades en las que su organismo de control pertinente no hubiere emitido disposiciones al respecto, la contabilidad se llevará con sujeción a las disposiciones y condiciones que mediante resolución establezca el Servicio de Rentas Internas.

Las sociedades que tengan suscritos contratos para la exploración y explotación de hidrocarburos, se regirán por los reglamentos de contabilidad que determine su organismo de control, para cada caso; sin embargo, para fines tributarios, cumplirán las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento y supletoriamente las disposiciones de los mencionados reglamentos de contabilidad.

En caso de que los documentos soporte de la contabilidad se encuentren en un idioma diferente del castellano, la administración tributaria podrá solicitar al contribuyente las traducciones respectivas de conformidad con la Ley de Modernización del Estado, sin perjuicio de las sanciones pertinentes.

Previa autorización del organismo competente, la contabilidad podrá ser bimonetaria, es decir, se expresará en dólares de los Estados Unidos de América y en otra moneda extranjera.

Los activos denominados en otras divisas, se convertirán a dólares de los Estados Unidos de América, de conformidad con la técnica contable, al tipo de cambio de compra registrado por el Banco Central del Ecuador. Los pasivos denominados en moneda extranjera distinta al dólar de los Estados Unidos de América, se convertirán a esta última moneda, con sujeción a dichas normas, al tipo de cambio de venta registrado por la misma entidad.

Art. 43.-Estados financieros a ser utilizados en el análisis de crédito.-

Las entidades financieras así como las Instituciones del Estado que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las personas naturales o sociedades, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

Las instituciones del sistema financiero nacional, dentro del proceso de análisis de crédito, considerarán como balance general y estado de resultados, únicamente a las declaraciones de impuesto a la renta presentadas por sus clientes ante el Servicio de Rentas Internas.

El Servicio de Rentas Internas, sin perjuicio de la obligación que tiene la Superintendencia de Bancos y Seguros de controlar la correcta aplicación de esta disposición, verificará el cumplimiento de lo señalado en el presente artículo, y en caso de su inobservancia impondrá las sanciones a que hubiere lugar, de conformidad con la ley.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente

Procedimientos contables

Son considerados todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se monopolizan para el registro de las transacciones u operaciones contables que efectúa una entidad en los libros de contabilidad. Desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros. Se asume a (Guajardo, 2004)

Variable dependiente

Información financiera económica

Es aquella información cuantitativa que se expresa económicamente (unidad monetaria) y generalmente es emanada por la contabilidad. También se puede definir como aquel conjunto de datos que se obtienen de las actividades financieras o económicas que realiza una organización y expresas la relación tanto de los derechos, como obligaciones que se tienen en un periodo o fecha determinada. Se asume a (IFRS, International Financial Reporting Standard)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Activo: recurso económico que la empresa obtiene por beneficios o rendimientos económicos. (Mora, 2009)

Contabilidad: Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que realiza una empresa o entidad.

Crédito: se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha posterior. Es un sistema moderno mediante el cual una persona o entidad adquiere un compromiso de pago futuro (deudor) por la prestación de un bien o servicio ante otra persona o entidad. (Vite, 2016)

Cuentas: es considerado un componente básico y primordial de cualquier contabilidad financiera, ya sea la de una empresa, negocio. (Ucha., 2008)

Deuda: obligación que alguien tiene de pagar, satisfacer o reintegrar a otra persona o entidad, por lo común dinero. (RAE, 2015)

Estado financiero: Los estados financieros componen una estructurada financiera y desempeño económico de una organización. (Debitoor, 2015).

Finanzas: Son una rama de la economía y administración de empresas que estudia el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan. (Contreras, 2013)

Funciones: En análisis matemático, el concepto general de función, aplicación o mapeo se refiere a una regla que asigna a cada elemento de un primer conjunto un único elemento de un segundo conjunto (Fierro, 2011)

Interés: sirve para medir el costo proveniente de un crédito, expresándose como un porcentaje sobre el total del capital. (Contreras, 2013)

IFRS: International Financial Reporting Standards (IFRS, International Financial Reporting Standard, 2015)

Liquidez: se define como el grado de facilidad o dificultad de convertir una inversión en dinero, sin sufrir pérdidas en el nivel de capital invertido. (Corona & Bejarano, 2015)

Pasivo: son las obligaciones que tiene la empresa están constituidas por las raíces de sucesos pasados, ya sea de vencimiento, cancelación, la entidad espera desasir de recursos que incorporan beneficios económicos. (Bejarano & Corona, 2014)

Patrimonio: la suma de las aportaciones de los propietarios modificada por los resultados de operación de la empresa; es el capital social más las utilidades o menos las pérdidas. (Fernández, 2014)

Procedimientos: son un conjunto de acciones u operaciones que tienen que ejecutarse de la misma forma, para lograr siempre el mismo resultado. (Gaitan R. E., 2011)

Proceso: Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (Carpio, 2012)

Proceso contable: Un proceso contable es un conjunto de criterios y acciones transacciones, en las que interviene una entidad contable pública. (Vásquez V. V., 2014)

Reportes contables: Informes de propósitos constituyen el insumo básico para la preparación de los informes requeridos por diferentes usuarios estratégicos específicos que proporcionan datos e información. Estos reportes y son preparados por la entidad contable pública. (Fierro, 2011)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Historia de Serviagency S.A

Se constituyó en el año 2016 por dos amigas entrañables María Elena y Narcisa, quienes tenían en mente iniciar su propia empresa en el gremio del turismo, el cual era del conocimiento de las dos. Apoyados por su familia iniciaron labores el 25 de octubre de ese año, en un local ubicado en Víctor Emilio estrada 619 y Ficus 2do piso.

La Agencia de Viajes se maneja en forma viral y por medio de redes sociales donde muestran nuevas ideas, se inicia primero la consecución de más clientes y el buscar una casa propia para construir las instalaciones de la Agencia de Viajes; mientras esto se da, la Empresa se basa en el objetivo de poner a disposición de los santandereanos un servicio calificado para el manejo de sus reservas aéreas, hoteleras y otros productos de gran demanda de los viajeros de esta región, con un novedoso portafolio que fue creado para ofrecer una gran variedad de opciones turísticas.



Figura 1 Logo de la empresa Serviagency

Fuente: (Serviagency, 2016)

Misión y Visión

Misión

Ofrecer calidad, seguridad y tecnología en los servicios de turismo, viajes, convenciones y eventos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, siendo una organización de vanguardia a nivel nacional, apoyándonos en nuestro recurso humano y en el mejoramiento continuo en la calidad de los procesos, contribuyendo con el desarrollo social del país.

Visión

Posicionarnos para el año 2017, como una de las más prestigiosas empresas de Viajes, Turismo, Servicios de Terceros y Agencia Virtual, líder de servicios en Colombia y lograr por medio del esfuerzo, innovación, tecnología y mejoramiento continuo, una dinámica de servicios y desarrollo empresarial que responda a las exigencias, necesidades y desafíos del entorno global cambiante; de tal manera que asegure nuestro éxito en el tiempo.

Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos para los próximos 5 años son los siguientes:

- Posicionar nuestros servicios como uno de los mejores servicios turísticos a nivel nacional e internacional
- Ser la primera opción a consultar por los turistas.
- Ser la empresa líder en soluciones en servicios turísticos en el país.

Organigrama de Serviagency S.A

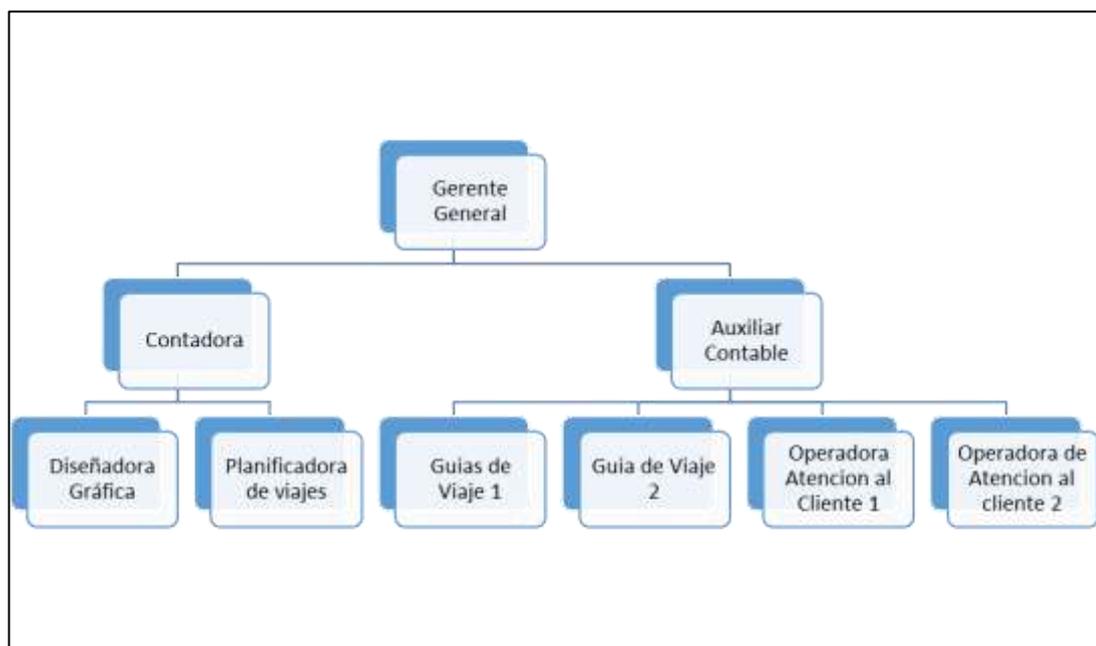


Figura 2 Organigrama de Serviagency

Elaborado por: Kerly Campoverde

Categoría ocupacional de los trabajadores Cuadro 1 Personal de Serviagency S.A.

Cargo Ocupacional	Cantidad
Gerente General	1
Contadora	1
Auxiliar Contable	1
Diseñadora Gráfica	1
Planificador de Viaje	2
Guía de Viaje	2
Operadores de atención al cliente	4
TOTAL	12

Elaborado por: Kerly Campoverde

Servicios que brinda

- Reservas de vuelos, hoteles, autos y casas. ·
- Diseño de paquetes turísticos a su medida. ·
- Alquiler de casas para verano. ·
- Paquetes de Surf, Pesca, Playa, Música y Poesía,
- Observación de aves, Fauna, Vida Nocturna y mucho más... ·
- Ofertas de la temporada. ·
- Tips del viajero, ranking de hoteles y paquetes turísticos ofrecidos
- Alquiler de autos

Análisis FODA de Serviagency S.A.

Cuadro 2 Análisis FODA de Serviagency

FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Precios se servicios competitivos en el mercado.• Alto grado de satisfacción de sus clientes.• Posee gran variedad de servicios para sus clientes.• Alto grado de Fidelidad de sus clientes.	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">• Programas de gobierno que apoyan al sector turístico.• Convenios con empresas de transporte aéreo, terrestre y marítimo.
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">• La falta de procesos de gestión de cheques han ocasionado pérdidas económicas.• No tienen políticas internas para el tratamiento de los activos fijos.	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">• El incumplimiento de las NIIF y NIC podría llevar a que la empresa reciba alguna sanción por parte los organismos reguladores.• La falta de control de las cuentas puede disminuir la rentabilidad de la empresa.• Falla en controles de generación de créditos

Elaborado por: Kerly Campoverde

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología está constituida por el diseño, tipos y técnicas de investigación, esta permitirá tener un camino más clara con mayor eficacia sobre todo condesciende conocer con claridad la realidad financiera que se aplicaría en todos los campos, esto permitirá explicar el cómo y porqué de la investigación. (Marín, 2004)

Investigación cualitativa

La Universidad de Alicante (2015) menciona que el paradigma cualitativo se basa en las características que puedan presentar en la población o en el individuo, que tomara las decisiones. La investigación e información servirán para resolver la problemática, abrirá nuevos cambios de prospectiva con el desarrollo de este paradigma se da nuevos horizontes para solucionar los problemas.

Investigación cuantitativa

Dentro de este paradigma informativo mediante la investigación elaborada en la influencia de las estrategias metodológicas tiene un papel importante en la sociedad debido a que nos permite recopilar datos estadísticos, exploratorios, analíticos, etc., que será la fuente de la información veraz del trabajo con la aplicación de encuestas, cuestionarios, y en caso particular del presente estudio de la información contable de la agencia de viaje Serviagency S.A que se analiza. (Medina C. , 2001)

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación está dentro del paradigma cualitativo y cuantitativo y se utilizará los tipos de investigación descriptiva, explicativa, bibliográfica y correlacional.

Investigación descriptiva

La Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describen los datos y este debe tener un impacto en las vidas de la gente que le rodea. (Álvarez, 2010)

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Balestrini, 2011)

Mediante la descripción se analizan las operaciones que la agencia de viaje Serviagency S.A. ha estado realizando con el fin de descubrir los puntos débiles de sus procesos y así determinar las herramientas básicas para el desarrollo del manual de procedimientos contables.

Investigación explicativa

La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, se trata del objeto, hecho o fenómeno que se de explicar, es el problema que genera la pregunta que requiere una explicación. (Navarro, 2014)

La investigación explicativa se centra en determinar los orígenes o causas de un determinado conjunto de fenómenos. Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los porqués del objeto que se investiga. (Baena, 2014)

Investigación correlacional

Este tipo de investigación permite correlacional las variables dependientes e independiente del proyecto de investigación están se miden y determinan una relación estadística entre las mismas, sin necesidad de otras variables para las conclusiones relevantes. (Jervis, 2015)

A través de estos estudios correlacionales se procura medir el grado de la relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Es decir, la utilidad y el propósito principal de este tipo de estudio es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. (Jervis, 2015)

Análisis correlacional

Partiendo de lo que expresa Jervis (2015), se establece que para el análisis correlacional se necesita identificar dos variables que pueden estar correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

Una correlación es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas. (Jervis, 2015)

Análisis correlacional.- Se establece en esta investigación como variable independiente a los procedimientos contables:

Los procedimientos contables son indispensables para el correcto funcionamiento de las actividades operativas de toda empresa. El diseño de los procedimientos contables están ligados a las necesidades de la empresa y a la normativa legal vigente en el país de residencia de la empresa. La omisión de las normas contables y tributarias en la elaboración de los procedimientos contables representa un riesgo para la empresa por el incumplimiento de códigos gubernamentales.

Y como variable independiente a la información financiera económica que están contenidas en el problema de investigación planteado, donde se establece su correlación, al ser una la causa y la otra el efecto.

Esta variable se relaciona directamente con los procedimientos. La información que se presente en los estados financieros es el resultado de emplear procedimientos definidos para las actividades operativas de la empresa. Se encontraron dos correlaciones:

- a) **Correlación positiva:** el correcto empleo de los manuales de procedimientos, de acuerdo a los reglamentos del estado, permite que la información financiera presentada cumpla con los estándares requeridos por los organismos reguladores, aumenta la efectividad de la empresa en sus transacciones e incrementa su rentabilidad.
- b) **Correlación negativa:** la inexistencia de los manuales de procedimientos provoca que la información presentada contenga defectos, lo que podría terminar en multas por parte del SRI o la Superintendencia de Compañías y en problemas al llevar un control de las actividades comerciales.

TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se usará un análisis documental que es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información.

El análisis se derivará de los documentos contables examinados estará constituidos por palabras y símbolos que servirán para la representación de los resultados financieros. (Liniers, 2005)

Para realizarlo se tendrá en cuenta a quién va dirigido los resultados de la investigación, así como también, los recursos al alcance para realizar el análisis documental.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Orientados al objetivo específico: Diagnosticar cómo son llevados a cabo los procedimientos contables y proponer un manual contable.

1.- Diagnóstico de los procedimientos contables que se realizan en la empresa Serviagency

1. Balance de situación inicial.
2. Asiento de apertura en el libro diario y su traspaso al libro mayor.
3. Registro de las operaciones realizadas a lo largo del ejercicio en el libro diario, y su traspaso al libro mayor.
4. Operaciones de regularización.
5. Determinación del resultado.
6. Asiento de cierre de la contabilidad.
7. Elaboración y presentación de las cuentas anuales.

2.- Determinar las falencias que existen en los procedimientos contables que se realizan en la empresa Serviagency

Para la determinación de las falencias en los procedimientos contables se contará con un cuadro de doble entrada que permitirá divisar las causa y consecuencias del objeto de estudio de la presente investigación.

3.- Propuesta de mejora en la elaboración del manual de procedimientos contables.

Se determinará una estructura para el diseño del manual de procedimientos de control de los inventarios con los siguientes pasos:

- Introducción
- Objetivos
- Responsables
- Descripción de las operaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Orientados al objetivo específico: Diagnosticar cómo son llevados a cabo los procedimientos contables y proponer un manual contable.

1.- Diagnóstico de los procedimientos contables que se realizan en la empresa Serviagency

Balance de situación inicial

Según dice el Código de Comercio, en su artículo 28 apartado 1, la contabilidad comienza cuando se registra en el libro de Inventarios y Cuentas Anuales el balance de situación inicial, que suele coincidir con el comienzo del año natural (el 1 de enero).

Actualmente la empresa no realiza adecuadamente las transacciones por lo que no se cuenta con información contable fiable.

Asiento de apertura en el libro diario y su traspaso al libro mayor

El libro Diario se abre con el asiento de apertura al que se trasladan las cuentas del balance de situación, y luego con estos valores se procede a abrir el libro Mayor transcribiendo los valores reflejados en el libro Diario.

Este registro se lo debe realizar diariamente, para poder iniciar la apertura del libro diario, pero en vista que no se lo realiza de forma correcta se traspasa información no fiable para el libro mayor.

Registro de las operaciones realizadas a lo largo del ejercicio en el libro diario, y su traspaso al libro mayor

Se registrarán todos los hechos contables en el libro diario mediante los asientos correspondientes. Todos los asientos del libro Diario se reflejan simultáneamente en el libro mayor.

siendo esta operación necesaria para la elaboración del balance de comprobación, esto no se lleva a cabo porque no se realiza desde la apertura del libro diaria todas transacciones que realiza la empresa.

Operaciones de regularización

En esta fase se procede al ajuste de la información contable elaborada durante el ejercicio a la realidad económica del momento del cierre.

Habitualmente, las empresas tienen que hacer las siguientes operaciones de regularización:

- Regularización de las existencias.
- Reclasificación de cuentas.
- Periodificación de ingresos y gastos.
- Correcciones valorativas (amortizaciones y deterioros).

Determinación del resultado

Para determinar el resultado del ejercicio, una vez realizadas las operaciones de regularización, se deberá realizar las cuentas de gastos e ingresos a la cuenta de resultados, por tanto, dichas cuentas quedarán saldadas, pero como no se ha ingresado información contable real, la determinación de los resultados la información no será real ni fiable.

Asiento de cierre de la contabilidad

Al pasar el asiento de cierre al libro Mayor, todas las cuentas quedarán saldadas y por tanto, podrán cerrarse. El asiento de cierre se hará de la siguiente forma:

nº de asiento _____	31/12/xx	_____
Importe (€) Cuentas de pasivo y neto	a	Cuentas de activo Importe (€)
_____	×	_____

Elaboración y presentación de las cuentas anuales

Las cuentas anuales son los estados contables que anualmente deben publicar las empresas en base a la información reflejada en los libros contables, y se compone de los siguientes documentos:

- Balance de situación.
- Cuenta de pérdidas y ganancias.
- Estado de cambios en el Patrimonio Neto.
- Estado de flujos de efectivo.

Estos no se los realiza adecuadamente porque no cumplen con todos los procesos contable teniendo como consecuencia información contable no fiable.

2.- Determinar las falencias que existen en los procedimientos contables que se realizan en la empresa Serviagency

Cuadro 3 Causa y efecto de los problemas de Serviagency

CAUSA	EFEECTO
Balance de situación inicial	No se realiza los registros de las transacciones
Asiento de apertura en el libro diario y su traspaso al libro mayor	El registro de la apertura no tiene información contable fiable
Registro de las operaciones realizadas a lo largo del ejercicio en el libro diario, y su traspaso al libro mayor	El registro de las operaciones se lo realiza de forma incorrecta
Operaciones de regularización	No se realizan las operaciones de regularizaciones
Determinación del resultado	Las cuentas de gastos e ingresos a la cuenta de resultados no cuentan con información contable fiable
Asiento de cierre de la contabilidad	El cierre se lo realiza, pero no cuenta con datos fiables.
Elaboración y presentación de las cuentas anuales	Los informes financieros no reflejan la situación real de la empresa.

Elaborado por: Kerly Campoverde

3. Propuesta de mejora en la elaboración del manual de procedimientos contables.

Los procedimientos de la contabilidad constituyen las fases y el manejo de los registros. Es importante que los registros tengan un proceso eficiente en el desarrollo de las actividades contables, estos deben ser exactos e íntegros. Ahora se procede a mostrar el manual general en el que consta una breve introducción, objetivo del manual y una descripción de los símbolos.

Serviagency S.A.		
	Manual de Procedimientos contables	Departamento de Contabilidad
		Diciembre 2017

Introducción

El presente manual de procedimientos contables para la empresa Serviagency S.A., tiene como propósito esencial servir de pauta para el correcto desarrollo y registro contable de las actividades económicas.

Objetivos

Proporcionar un guía que oriente al departamento contable en el desempeño de sus funciones.

Contenido

1. Balance de situación inicial.
2. Asiento de apertura en el libro diario y su traspaso al libro mayor.
3. Registro de las operaciones realizadas a lo largo del ejercicio en el libro diario, y su traspaso al libro mayor.

4. Operaciones de regularización.
5. Determinación del resultado.
6. Asiento de cierre de la contabilidad.
7. Elaboración y presentación de las cuentas anuales.

Alcance

Los procedimientos descritos en el presente manual serán aplicados por los miembros del departamento contable en el ejercicio de sus funciones diarias en la empresa Serviagency S.A.

El personal tiene la obligación de cumplir los procesos establecidos de manera eficiente y eficaz.

El presente manual se revisará y actualizará una vez al año o cuando algún factor externo lo haga necesario.

Simbología

	Datos. Elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.
	Comienza un ciclo. Inicio de un ciclo que produce o reproduce un flujo de información.
	Documento. Representa un documento que ingresa, se procesa, se produce o sale del procedimiento.
	Proceso. Representa la ejecución de actividades u operaciones dentro del proceso, método o procedimiento.
	Decisión. Indica un punto dentro del flujo en el que es posible seleccionar entre dos o más alternativas.
	Operaciones manuales. Constituye la realización de una operación o actividad en forma específicamente manual.

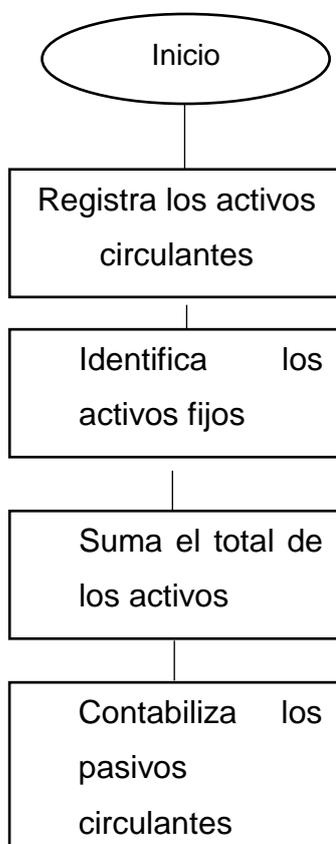
--

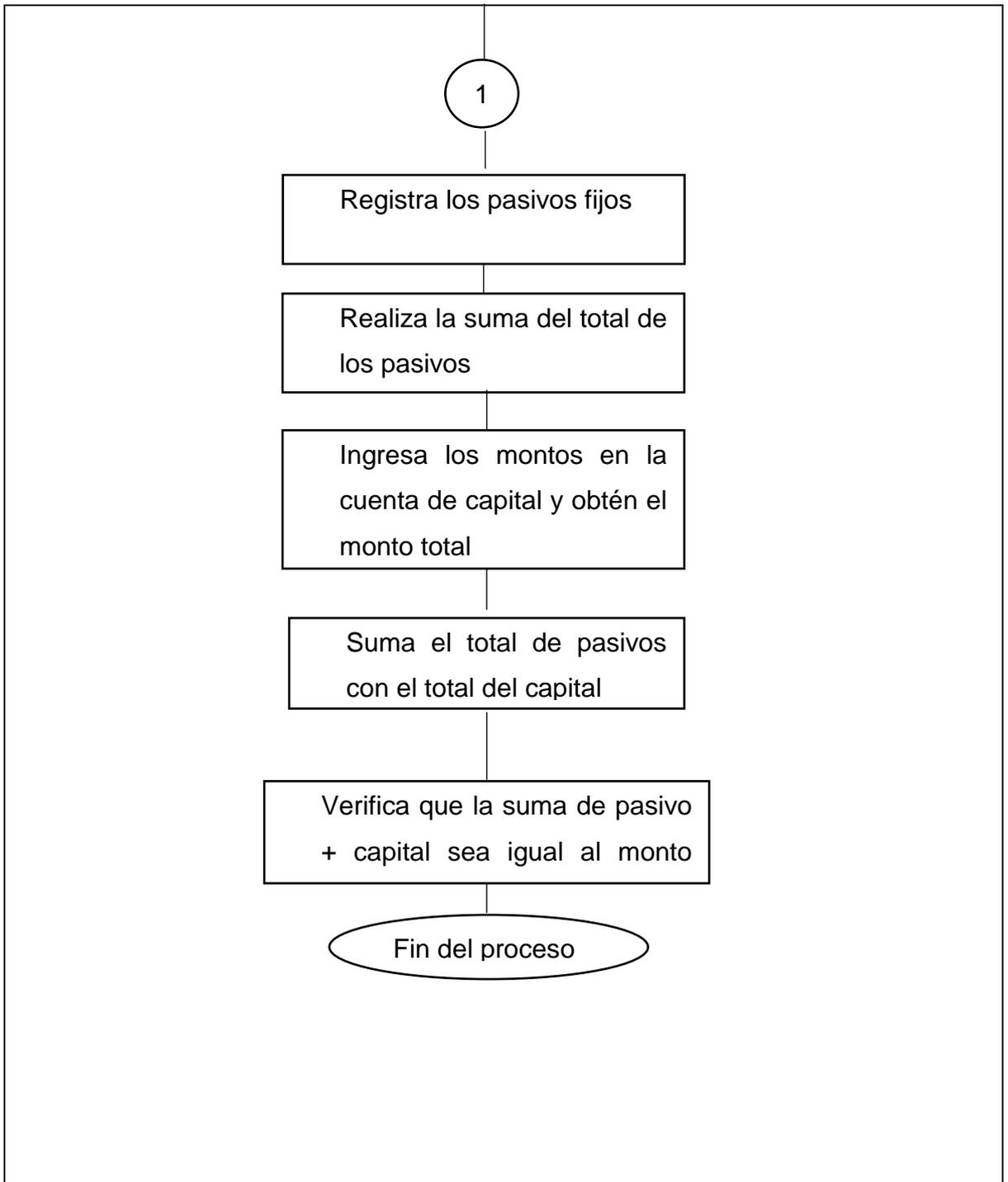
Servagency S.A.		
	Manual de Procedimientos contables	Departamento de Contabilidad
		Diciembre 2017
Proceso:		Balance Inicial
Responsable:		Departamento Contable
<p>Descripción: Detalla las principales actividades que intervienen en la elaboración del Balance Inicial</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los Balance de situación inicial de forma oportuna, cumpliendo los requisitos de la normativa vigente. • Dar a conocer la situación financiera de la empresa de manera confiable • Mostrar las variaciones que han ocurrido en las cuentas de la empresa. <p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contador será responsable de la información que los balances reflejen. • Se emitirán el balance de situación inicial al finalizar cada mes. • Debe contar la firma del contador en el Balance de situación inicial • Los estados financieros deben ser entregados en gerente de la empresa. • Los estados financieros deben cumplir los requisitos expuestos en la NIC 1, tales como los datos del encabezado: nombre de la entidad que emite en estado financiero, nombre del estado financiero, periodo de cierre, moneda de presentación, etc. 		

Procedimientos:

1. Registra los activos circulantes
2. Identifica los activos fijos
3. Suma el total de los activos
4. Contabiliza los pasivos circulantes
5. Registra los pasivos fijos
6. Realiza la suma del total de los pasivos
7. Ingresas los montos en la cuenta de capital y obtén el monto total
8. Suma el total de pasivos con el total del capital
9. Verifica que la suma de pasivo + capital sea igual al monto total de activos

Descripción del procedimiento:



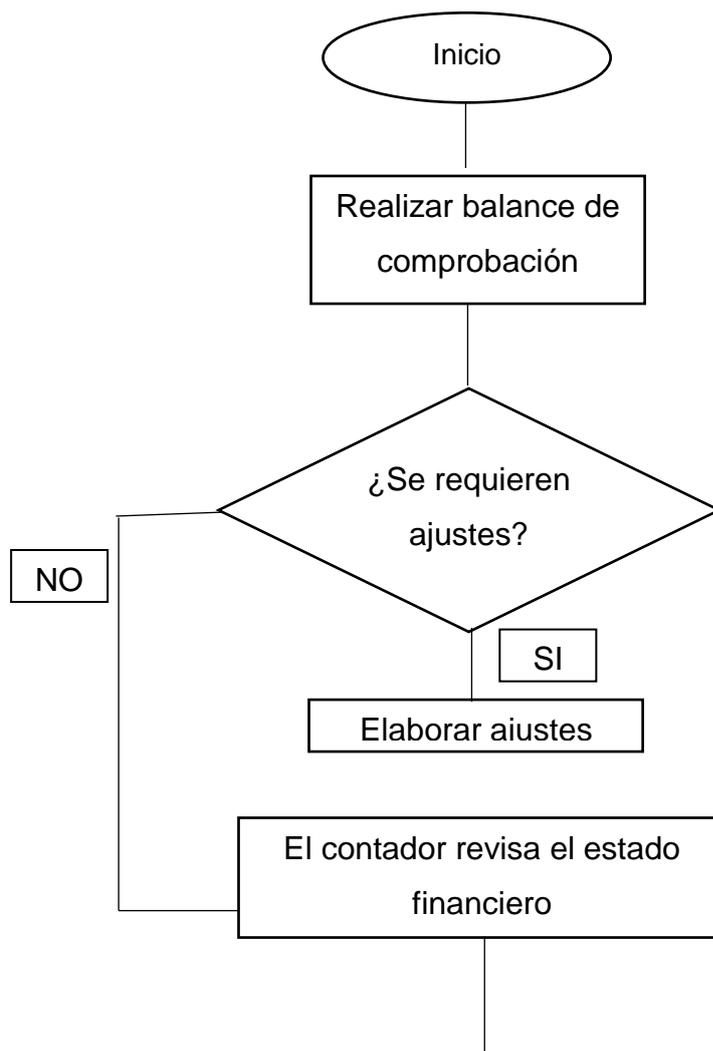


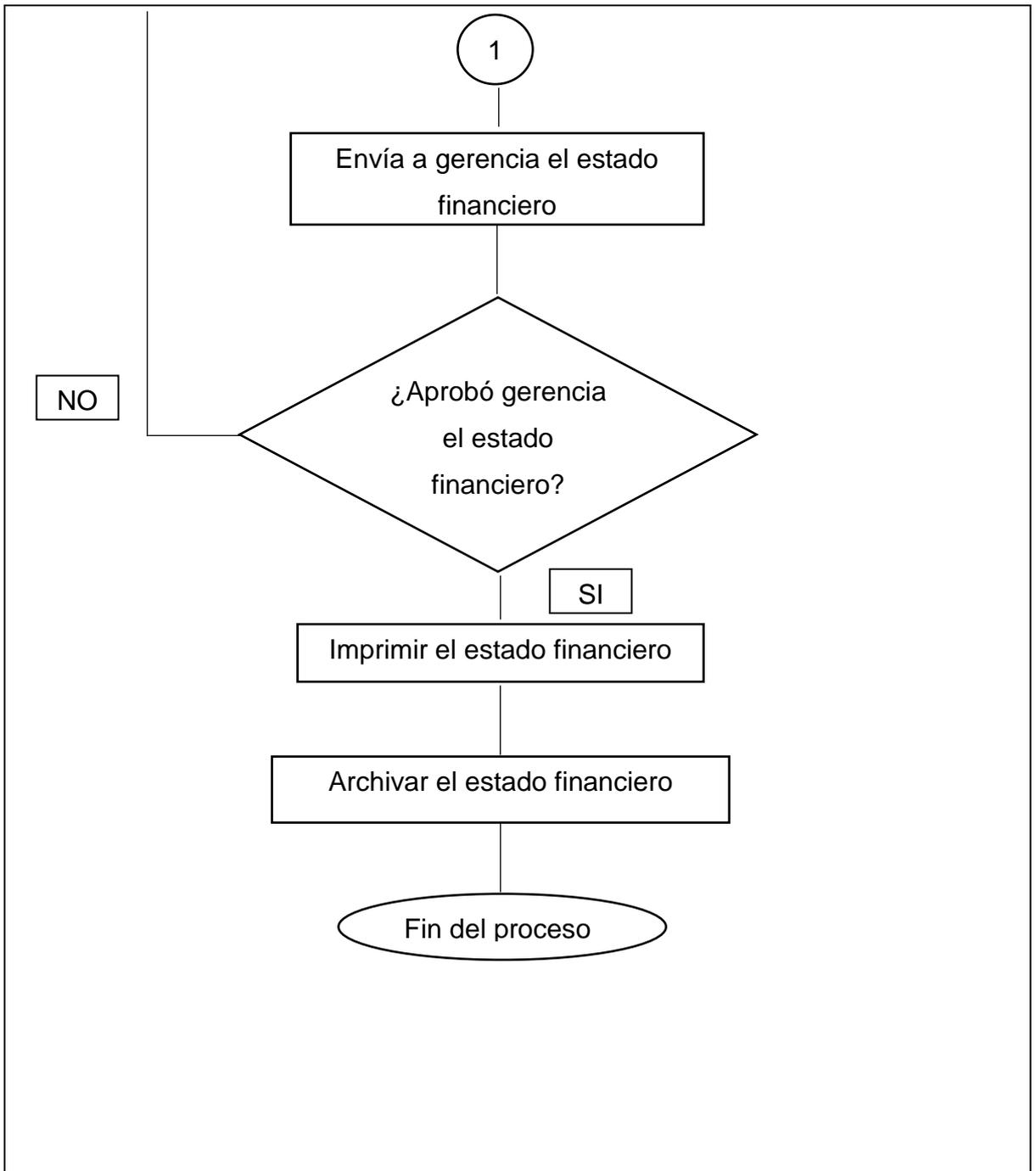
Servagency S.A.		
	Manual de Procedimientos contables	Departamento de Contabilidad
		Diciembre 2017
Proceso:		Elaboración de estados financieros
Responsable:		Departamento Contable
<p>Descripción: Detalla las principales actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, estableciendo los pasos que cumplen las NIIF</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los estados financieros de forma oportuna, cumpliendo los requisitos de la normativa vigente. • Dar a conocer la situación financiera de la empresa de manera confiable • Mostrar las variaciones que han ocurrido en las cuentas de la empresa. <p>Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contador será responsable de la información que los estados financieros reflejen. • Se emitirán los estados financieros al finalizar cada mes. • Debe contar la firma del contador en el estado financiero. • Los estados financieros deben ser entregados en gerente de la empresa. • Los estados financieros deben cumplir los requisitos expuestos en la NIC 1, tales como los datos del encabezado: nombre de la entidad que emite en estado financiero, nombre del estado financiero, periodo de cierre, moneda de presentación, etc. 		

Procedimientos:

1. Elaborar el balance de comprobación de sumas y saldos.
2. Elaborar ajustes de ser el caso.
3. El contador revisa el estado financiero.
4. Si está de acuerdo, imprimir el estado financiero.
5. Enviar a gerencia el estado financiero.
6. Gerencia revisa el estado financiero.
7. Si está de acuerdo, firma el documento.
8. El documento es archivado.

Descripción del procedimiento:





Cronograma de actividades

Cuadro 4 Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SEMANA														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Auditoria de procesos contables	X	X													
Procesamiento de datos			X												
Evaluación de resultados				X											
Desarrollo de propuesta					X	X	X								
Prueba piloto								X	X	X					
Implementación de la propuesta											X	X	X	X	
Revisión y evaluación de resultados															X

Elaborado por: Kerly Campoverde

Presupuesto

Se muestra el presupuesto del diseño de los manuales que servirán para guiar en los procesos comerciales de Serviagency S.A.

Cuadro 4 Presupuesto

Artículo	Costo
Honorarios profesionales	1200
Equipo informático	350
Suministros de oficina	75
Viático	80
Varios	25
Alimentación	200
Total	1930

Elaborado por: Kerly Campoverde

CONCLUSIONES

- Se evidencio que la empresa no realiza los registros contables de las transacciones que se realizan diariamente.
- El registro de las cuentas no cuenta con información contable fiable para realizar la apertura del libro diario y el traspaso al libro mayor
- El registro de las operaciones en los libros diarios no se realiza de forma correcta.
- Las cuentas de gastos e ingresos a la cuenta de resultados no cuentan con información contable fiable
- El cierre de las cuentas se lo realiza, pero tiene como falencias que estos valores no sean fiables.
- Los informes financieros no reflejan la situación real de la empresa, por la falta de la elaboración y presentación de las cuentas anuales.

RECOMENDACIONES

- Implementar el plan de mejoras del manual de procedimientos contables de la empresa.
- Capacitar a los empleados para que ejecuten el manual de procedimientos en la empresa.
- Dar seguimiento y evaluar la ejecución del manual de procedimientos de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, F. (2011). Tipos de Investigacion .
- Alarcón, A., & Ulloa, P. (2012). EL ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS: PAPEL EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES . Universidad de Ciego de Ávila "Máximo Gómez Báez".
- Alvarez, Jurgenson. (2010). Como Hacer Investigacion Cualitativa. Fundamentos y Metodologia. Mexico: Paidos Educador.
- Archanco, A. (2016). Nuevos clientes con precision si eres una pyme.
- Arellano, C. (2010). Diseño de un Manual de Procedimientos Contables para la "Constructora del Pacifico Imerval CIA LTDA. Guayaquil.
- Atagua, M. (2013). Metodologia de la Investigacion.
- Balestrini Acuña, Miriam. (2011). Como se elabora el proyecto de investigacion. caracas: BL CONSULTORES ASOCIADOS, SERVICIO EDITORIAL.
- Bejarano, V., & Corona, E. (2014). Normas de contabilidad de la Unión Europea . Madrid.
- Blanco, E. (2012). Metodologia de la Investigación .
- Borbor, C. (2013). Análisis de los Procesos Administrativos y Contables en la empresa IMPORDAU S.A de la Ciudad de Guayaquil. Milagro.
- Bracho, L. Y. (2013). ESTRATEGIAS PROMOCIONALES PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN EL ÁREA DE REPUESTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR AUTOMOTRÍZ EN EL MUNICIPIO MARACAIBO.

- Carpio, F. C. (2012). *Sistemas y procedimientos Contables*. España: McGraw Hill.
- castro, j. (18 de febrero de 2015). corponet. Obtenido de <http://blog.corponet.com.mx/que-es-el-estado-de-resultados-y-cuales-son-sus-objetivos>
- Contreras, J. P. (2013). *Contabilidad Financiera con Excel*. Perú: Empresa Editora Macro EIRL.
- Corona, E., & Bejarano, V. (2015). *Análisis de Estados Financieros individuales y consolidados*. Madrid: Uned.
- Corrales, C. (2015). *Auditoria Operativa para el area de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa de salud* .
- Cuervo, H. (s.f.). IEDGE – Captación de clientes. Obtenido de IEDG: <http://www.iedge.eu/>
- Debitoor. (2015). Debitoor. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-estados-financieros>
- Domínguez, D. A., & Hermo, G. S. (2010). *Métricas del marketing*.
- Durán, F. G. (2013). *Plan de mejoramiento del servicio al cliente en el Country International*. Revista Dimensión Empresarial.
- Espinosa, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. MEXICO: El Manual Moderno.
- Espinoza, J. (2010). *EL CONTROL FINANCIERO*.
- Estrada, V. W. (2012). *SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE*.
- Fernández, J. A. (2014). *Contabilidad Superior*. México: Grupo Editorial Patria.

- Fernandez, M. A. (2014). Eficacia del sistema de control interno. España: Mac Graw-Hill.
- Fernandez, N. (2009). PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE CONSTRUCCIÓN DE LA INDUSTRIA PETROLERA. . MUNICIPIO MARACAIBO.
- Fierro, Á. (2011). Contabilidad General. Bogota : Ecoe Ediciones .
- Fundacion Padre Damian. (13 de diciembre de desde 1995). Pacientes con Hansen. informe de servicios y beneficios realizados por la fundacion Padre Daman. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Gaitan, R. E. (2011). Control interno y fraude. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Gómez, B. (2014). Estrategias de Captación en el Sector Transporte.
- González, E., & Coronel, A. (2015). Evaluación de proceso Administrativo de los activos fijos de la empresa NOVICOMPU. propuesta de un manual de normas de Procedimientos. Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil.
- Guajardo, C. G. (2004). Contabilidad Financiera . México : Mc.Grawill.
- Hernandez M, G. (2006). Diccionario de Economía . En G. Hernandez M, Diccionario de Economía (pág. 67). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Higueros, D. (2013). Metodos de Investigación. .
- Horne, J. V., & Wachowicz, J. (2011). Fundamentos de administración financiera. Mexico: Pearson educacion.
- IFRS. (s.f.). International Financial Reporting Standard. Obtenido de <http://www.ifrs.org/>

- Illescas, & Pillajo. (2013). Diseño de un Manual de Procedimientos Contable y Presentación de Estados Financieros Basados en Costos AABC. Guayaquil.
- Játiva, L. B. (2014). Plan de Negocios de la empresa Transurgint S.A. (Transportes y Servicios Urgentes Internacionales Sociedad Anónima), en el servicio de transporte internacional de carga por carretera, para la fidelización y captación de nuevos clientes en Ecuador y Colomb.
- Jáuregui Aguayo, P. (21 de noviembre de 2013). Los manuales administrativos como herramienta clave. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JJkKESboh8YJ:https://www.gestiopolis.com/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Jervis, T. M. (2015). Lifeder. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Liniers, C. R. (2005). Obtenido de http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf
- Maldonado Cifuentes, L. M. (5 de enero de 2013). enaintro.blackboard.com. Obtenido de https://senaintro.blackboard.com/bbcswebdav/institution/semillas/122320_1_VIRTUAL/Objetos_de_Aprendizaje/Descargables/Descargable%20Actividad%20de%20Aprendizaje%202.pdf
- Manual Contabilidad Básica. (2010). fade.esPOCH.edu.ec. Obtenido de <http://fade.esPOCH.edu.ec/libros/Contabilidad-basica.pdf>
- Marín, M. E. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Colombia - Medellín: Universidad Eafit.

- Marquez, J. (2015). ESTRATEGIAS PARA CAPTACIÓN DE CLIENTES.
- Matamoros, H., Tadlaoui, S., Alzate, S., Garcia, J., & Lopez, L. (2013). Manual de análisis y diseño de políticas públicas. . Bogota: Universidad Externado de Colombia.
- Medina, C. (2001). Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 79-84.
- Medina, R. A. (2010). SISTEMAS DE COSTOS Un proceso para su implementacion. Colombia: SEDE MATISALES.
- Meigs. (2011). Casos Prác. s/ Auditoria Estados Financieros. España: Mc Graw Hill.
- Meigs, Meigs, & Whittington, B. (2010). Sistema de Control Contable. España: Mc Graw-Hill.
- Mora, A. (2009). Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión. Madrid: Editorial del Economista.
- Pacheco Espejel, Arturo y Cruz Estrata, Ma. Cristina. (2012). Metodología Crítica de la Investigación (CUARTA ed.). Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Padron, M. (abril de 2011). Universidad de Guayaquil. Obtenido de repositorio.
- Pellegrino, F. (2011). Introduccion A LA CONTABILIDAD GENERAL. Caracas: IUTAV.
- Petit, A. (2009). PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR . Maracaibo.
- Prieto. (2007).

- RAE. (2015). Diccionario de la Lengua Española. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=DauWaFm>
- Ramón, J. (2013). Diseño de un Manual de Procedimientos Contables en Base a NIIF e Implementación de un sistema de Costos por Procesos para la Fábrica Alfarería y Lirio Ubicado en la Ciudad de Cuenca en la Santísima Trinidad de Racar, para el año 2013. Guayaquil.
- Ramos, D. (23 de Marzo de 2013). Emprendedores. Obtenido de <http://www.emprendedores.es>: <http://www.emprendedores.es>
- Reyes, V., Suarez, A., López, G., & Jeycop, D. (2015). Sistema de Control Interno de la empresa "Lácteos Arasan" ubicada en la Comarca Llano Grande, Municipio de San Francisco de Cuapa, en el II semestre del 2015. Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Romero, J. (2001). Principios de Contabilidad Segunda Edición. Mexico : McGraw Hil.
- Roxana, Z. B. (2011). Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía CIRCOLO S.A. Guayaquil.
- Royo, M. B. (2013). Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Sanchez, P. (2013). RENTABILIDAD Y VENTAJA COMPARATIVA: UN ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN .
- Sandoval, J. p., & Quito, J. V. (2013). Universidad de cuenca. Obtenido de dspace: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/>

- Santiago, A. (octubre de 2013). Universidad Experimental de Guayana: repositorio. Obtenido de Analisis de las cuentas por pagar.
- Scotiabank. (2013). Cuatro estrategias para impulsar el crecimiento de tu empresa.
- Seco, P. M., & Pérez, S. M. (26 de 04 de 2014). Gestión y Análisis de PolíticAs Públicas. Obtenido de <http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=article&op=view&path%5B%5D=10178&path%5B%5D=10796>
- Serviagency. (2016). Obtenido de <http://www.serviagency.net/>
- Servicio de Rentas Internas. (2015). Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/home>
- Silva, J. (2010). Fundamentos de la Contabilidad. CARACAS-VENEZUELA: I Ediciones CO-BO. .
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). El proceso de la investigacion cientifica. Medellin Colombia: Limusa.
- Trujillo, F. (2012). Plan de mejoramiento enfocado en el servicio al cliente bajo los lineamientos del sistema de gestion de calidad para cenda diagnosticentro automotor S.A. Cali.
- Ulloa, P. E. (2012). EL ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. Puerto Ordaz: UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE.
- Universidad de Alicante. (2015). Obtenido de <https://personal.ua.es/es/francisco-frances/materiales/tema1/el-paradigma-cuantitativo-y-el-paradigma-cualitativo.html>
- Vargas Soto, R. (2007). Estado de Flujo de Efectivo.

- Vásquez, P., & Nelson, F. (2016). Elaborar un manual de procedimiento para el empleo de códigos de barras en la recepción y despacho de aires acondicionados en la empresa Blue Air Technologies. Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil.
- Vásquez, V. V. (2014). Normas de contabilidad de la Unión Europea . Madrid: Unidad Nacional de Educación a Distancia .
- Veliz, C. (2012). Diseño de un manual de procedimientos y funciones para el area financiera en la empresa CARTAGAS S.A. Cartagena.
- Venture. (2010). PLANES DE NEGOCIOS. Bogota.
- Vera, & Rodriguez. (2011). Análisis y diseño de Procesos Contables y Administrativos en la Hacienda "Bonanza". Guayaquil.
- Vite, V. (2016). Contabilidad General. Editorial Digital UNID.



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Investigación con el tema: **Diseño de un manual de procedimientos contables para la Agencia de Viajes Serviagency S.A., y problema de investigación: ¿Cómo establecer los procedimientos contables pertinentes para ajustarlos a un manual contable de la Agencia de Viajes Serviagency S.A de la ciudad de Guayaquil en el periodo fiscal 2017?** presentado por Campoverde Sinche Kerly Melinda como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Campoverde Sinche Kerly Melinda

Tutora:

Dra. Elena Tolozano Benites



CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Campoverde Sinche Kerly Melinda en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Diseño de un manual de procedimientos contables para la Agencia de Viajes Serviagency S.A., de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Campoverde Sinche Kerly Melinda

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 1205242306

Firma



Factura: 001-003-000008405



20170911000D02035

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170911000D02035

Ante mí, NOTARIO(A) LUIS ALBERTO FREILE PEREZ de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) KERLY MELINDA CAMPOVERDE SINCHE portador(a) de CÉDULA 1205242306 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en NARANJAL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. NARANJAL, a 27 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (11:32).

Kerly Campo Verde Sinche

KERLY MELINDA CAMPOVERDE SINCHE
CÉDULA: 1205242306



Luis Alberto Freile Perez



NOTARIO(A) LUIS ALBERTO FREILE PEREZ
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN NARANJAL





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 1205242306

Nombre: CAMPOVERDE SINCHE KERLY MELINDA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 27 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: DAMARIS MADELEINE PATIÑO LUZURIAGA - GUAYAS-NARANJAL-NT 1 - GUAYAS - NARANJAL

N° de certificado: 177-072-87360



177-072-87360





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1205242306

Nombres del ciudadano: CAMPOVERDE SINCHE KERLY MELINDA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/NARANJAL/NARANJAL

Fecha de nacimiento: 22 DE AGOSTO DE 1981

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CAMPOVERDE BERMEO VICTOR MANUEL

Nombres de la madre: SINCHE ULLAURI MARIA LAURA

Fecha de expedición: 4 DE SEPTIEMBRE DE 2013

Información certificada a la fecha: 27 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: DAMARIS MADELEINE PATIÑO LUZURIAGA - GUAYAS-NARANJAL-NT 1 - GUAYAS - NARANJAL

N° de certificado: 171-072-87339



171-072-87339

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CENSILO

CEDULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
CAMPOVERDE SINCHE KERLY MELINDA
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS NARANJAL
FECHA DE NACIMIENTO **1981-08-22**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **SOLTERA**

No. **120524230-6**



INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **CAMPOVERDE BERMEO VICTOR MANUEL**
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **SINCHE ULLAURI MARIA LAURA**
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
NARANJAL 2013-08-04
FECHA DE EXPIRACIÓN
2023-08-04

V3339V1232



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
1 DE ABRIL 2017

010 JUNTA No. 010 - 236 NÚMERO
1205242306 CEDULA

CAMPOVERDE SINCHE KERLY MELINDA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
NARANJAL CANTÓN
NARANJAL PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 4
ZONA:



ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017
SANTIZAMOS TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Valeria Gallo
PRESIDENTA DE LA JUR

Yo, Abogado Luis Alberto Freile Pérez
Notario Primero del Cantón Naranjal
DOY FE: Que la fotocopia que antecede
es exacto al documento *sección del*
que se me exhibió. *sin firma*
Naranjal *21* de *11* del 20*11*
EL NOTARIO



Luis Alberto Freile Pérez
ABOGADO
NOTARIO PRIMERO DEL CANTÓN NARANJAL

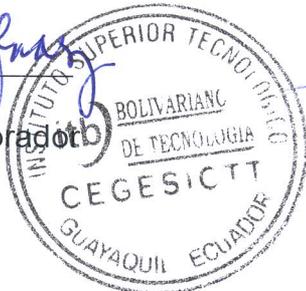
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT




Firma