



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

**TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Tema:**

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO AL  
PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES  
OLIVOTRAVEL**

**Autor:** Díaz Olivo César Israel

**Tutor:** Ing. Lucin Preciado Fidel

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Mi familia siempre ha estado dispuesta a ayudarme, sus anhelos de verme convertido en un profesional es una de las metas que he tardado en realizar, pero sé que nunca es tarde para lograrlo, es por esto que dedico este proyecto a mi familia, especialmente a mis padres por su apoyo moral, sentimental, espiritual y económico incondicional.

**César Israel Díaz Olivo**

## **AGRADECIMIENTO**

Cumplir con este objetivo profesional no ha sido fácil ya que a pesar del esfuerzo siempre hubo y habrá dificultades y tropiezos. Debo dar las gracias a las personas que hicieron realidad uno de mis sueños, apoyándome e inspirándome para poder culminar mi carrera profesional y explorar nuevos horizontes.

Agradezco a Dios por haber puesto personas especiales en mi camino que han contribuido en mi formación personal y profesional.

A mi querido Instituto Tecnológico de Tecnología Bolivariano con su equipo administrativo y docente, permitiéndome desarrollar competencias para mi desarrollo profesional.

A mis compañeros y amigos del CPN44-45 por su motivación y paciencia.

**César Israel Díaz Olivo**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de procedimientos de control interno al proceso de facturación de la agencia de viajes Olivo Travel”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir al control interno del proceso de facturación para determinar el saldo de las cuentas por cobrar de la agencia de viajes Olivo Travel, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, del segundo semestre del 2019?**, presentado por Díaz Olivo Cesar Israel como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO 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.

Egresado:

**César Israel Díaz Olivo**

Tutor:

**Ing. Lucin Preciado Fidel**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, César Israel Díaz Olivo, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de procedimientos de control interno al proceso de facturación de la agencia de viajes Olivo Travel", de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de 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/autorizamos 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*.



César Israel Díaz Olivo

No. de cedula: 0925680365



Firma



Factura: 003-005-000030054



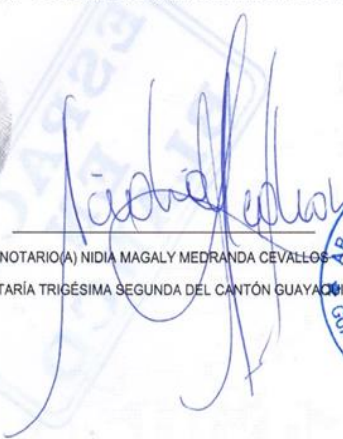
20190901032D01980

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901032D01980**

Ante mí, NOTARIO(A) NIDIA MAGALY MEDRANDA CEVALLOS de la NOTARÍA TRIGÉSIMA SEGUNDA , comparece(n) CESAR ISRAEL DIAZ OLIVO portador(a) de CÉDULA 0925680365 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DURÁN-ELOY ALFARO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 30 DE OCTUBRE DEL 2019, (12:05).

  
CESAR ISRAEL DIAZ OLIVO  
CÉDULA: 0925680365

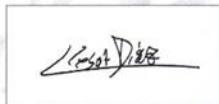


  
NOTARIO(A) NIDIA MAGALY MEDRANDA CEVALLOS  
NOTARÍA TRIGÉSIMA SEGUNDA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0925680365

Nombres del ciudadano: DIAZ OLIVO CESAR ISRAEL

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/DURAN/ELOY ALFARO  
DURAN

Fecha de nacimiento: 19 DE NOVIEMBRE DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: DIAZ BERMEO CESAR HARRY

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: OLIVO MOREJON KATHERINE YADIRA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 7 DE AGOSTO DE 2012

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 30 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: NIDIA MAGALY MEDRANDA CEVALLOS - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 32 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



N° de certificado: 190-272-48451



190-272-48451

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y EDUCACIÓN

CEDULA DE CIUDADANÍA N° 092568036-5

APellidos y Nombres: DIAZ OLIVO CESAR ISRAEL

Lugar de nacimiento: GUAYAS DURAN

Fecha de nacimiento: 1991-11-19

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: M

Estado civil: SOLTERO

INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE V1333/2222

Apellidos y nombres del padre: DIAZ BERMEO CESAR HARRY

Apellidos y nombres de la madre: OLIVO MORELION KATHERINE YADIRA

Lugar y fecha de expedición: GUAYAQUIL 2012-08-07

Fecha de expiración: 2022-08-07

Director General: [Firma]

Fecha del cedulario: [Firma]



CERTIFICADO DE VOTACIÓN 24 - MARZO - 2019

0029 M JUNTA N° 0029 - 100 CERTIFICADO N° 0925680365 CEDULA N°

DIAZ OLIVO CESAR ISRAEL

Provincia: GUAYAS

Canton: DURAN

Circunscripción: 1

Parroquia: ELOY ALFARO / DURAN

Zona: 11

ELECCIONES SECCIONALES Y CIRCOS 2019

CIUDADANA/O: ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

[Firma]

P. PRESIDENTE DE LA JUNTA



## **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

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

#### Tema

“Propuesta de procedimientos de control interno al proceso de facturación de la agencia de viajes Olivo Travel”

**Autor:** Díaz Olivo Cesar Israel

**Tutor:** Ing. Lucin Preciado Fidel

### RESUMEN

Para las agencias de viajes que emprenden su oficio es común encontrarse con problemas en la contabilidad y por ende en su facturación ya que todo se lo hace de manera empírica, realizando procedimientos tradicionales que no siempre se los ejecuta debido a las malas costumbres sujetas a la desorganización, esto sucedió en la agencia de viajes Olivo Travel, ya que al no tener orden se hizo caso omiso a seguir una serie de pasos para hacerlos luego, pudiendo ocasionar un desbalance organizacional en la empresa, gerencia piensa que esto agiliza la presteza del despacho al cliente, pero estas actividades son incorrectas y no deben seguir ejecutándose.

En este proyecto se logra encontrar respuestas a estos inconvenientes mediante los métodos teóricos explorativo, explicativo y de campo. También se usó la técnica de la entrevista para saber a profundidad los recursos y las funciones que se utilizaban en el lugar del trabajo. Como consecuencia se analizaron los imprevistos y se dio una mejora, por lo que se establece un orden en sus factores internos para un mayor control y estabilidad en la empresa. Todo el personal se beneficiaría de estos cambios, pues serán susceptibles para incrementar sus ventajas y disminuir sus interrogantes. Los resultados estarán planteados mediante un manual para que las diferentes áreas sigan el mandato que se ha establecido en la empresa.

Facturación

Contabilidad

Control Interno



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

#### Tema

“Propuesta de procedimientos de control interno al proceso de facturación de la agencia de viajes Olivo Travel”

**Autor:** Díaz Olivo Cesar Israel

**Tutor:** Ing. Lucin Preciado Fidel

### ABSTRACT

For travel agencies that undertake their trade it is common to encounter problems in accounting and therefore in their billing since everything is done empirically, perform traditional procedures that are not always executed due to bad customs subject to disorganization, this happened in the travel agency Olivo Travel, since having no order was ignored to follow a series of steps to do them later could cause an organizational imbalance in the company, management thinks that this speeds up the readiness of dispatch to the client, but these activities are incorrect and should not continue to run.

In this project it is possible to find answers to these inconveniences through exploratory, explanatory and field theoretical methods. The interview technique was also used to know in depth the resources and functions that are used in the workplace. As a result, unforeseen events were analyzed and an improvement was made, so that an order is established in its internal factors for greater control and stability in the company. All staff will benefit from these changes, as they will be able to increase their advantages and reduce their questions. The established results presented by means of a manual for the different areas indicate the mandate that has been established in the company.

Billing

Accounting

Internal control

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	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 ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
Ubicación de problema en un contexto .....	1
Situación conflicto .....	2
Delimitación del problema .....	5
Formulación del problema.....	5
Variables de investigación.....	5

Evaluación del problema .....	6
Objetivos de la investigación .....	6
Objetivo general .....	6
Objetivos específicos.....	7
Justificación e importancia .....	7
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEORICA .....</b>	<b>9</b>
Antecedentes históricos .....	9
Antecedentes referenciales .....	13
Fundamentación legal.....	15
Variables de investigación.....	20
Variable independiente .....	20
Variable dependiente .....	21
Definiciones conceptuales .....	21
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>25</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>25</b>
<b>PRESENTACION DE LA EMPRESA.....</b>	<b>25</b>
Presentación de la empresa .....	25
Diseño de investigación.....	29
Tipos de investigación.....	30
Población .....	33

<b>Muestra .....</b>	<b>34</b>
<b>Técnicas e instrumentos.....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>38</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
<b>Plan de mejoras .....</b>	<b>43</b>
<b>Manual del proceso de facturación de la empresa Olivo Travel: .....</b>	<b>48</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>52</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>53</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>54</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

<b>Ilustración 1: Fases de Implementación de la Factura Electrónica en Ecuador .....</b>	<b>16</b>
--	-----------

## **ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1: Tipos de comprobantes de ventas.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabla 2: Documentos que pueden emitirse electrónicamente .....</b>	<b>12</b>
<b>Tabla 3: Principales servicios .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 4: Trabajadores .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 5: Principales clientes.....</b>	<b>27</b>

<b>Tabla 6:</b> Principales proveedores .....	28
<b>Tabla 7:</b> Competencia .....	29
<b>Tabla 8:</b> Población .....	34
<b>Tabla 9:</b> Muestra .....	34

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación de problema en un contexto**

Una agencia de viajes es una empresa dedicada a la intermediación de paquetes y pasajes turísticos con el fin de ofrecer planes e itinerarios específicos hacia los clientes, estas facilitan el trámite para las personas nacionales como extranjeras, se ofrecen múltiples servicios tales como hotelería, cruceros, seguros de viaje, land tour, etc. Tradicionalmente las agencias tienden a adaptarse lo más posible a los requerimientos de sus clientes para que de esta manera se brinde un servicio innovador.

En un comienzo la contabilidad no había sido un factor de mucha importancia en las agencias de viajes, debido a que las aerolíneas y operadores llevaban a cabo las operaciones completas, por lo que no era necesario tener un Contador. Se llevaba la contabilidad empíricamente y con el tiempo la ley tributaria les autorizó el derecho de llevar la contabilidad debido a que manejaban grandes cantidades de dinero.

El control interno tiene mucha importancia dentro de una empresa tanto en el área contable como administrativa porque de este depende el desenvolvimiento de la compañía, ya sea de un bien o de un servicio, y específicamente para las cuentas por cobrar, pues, ésta brinda información clara y confiable en que los registros en cualquier sitio de trabajo de la empresa tengan un perfil muy importante dentro del área.

En la facturación se necesita mantener un control en los registros contables, por lo que si hay deficiencias podrá afectar de gran manera el futuro y crecimiento de la compañía, al ser intermediarios se manejan



valores altos que deben ser regularizados por un control interno altamente confiable, por esa razón es necesario mejorar las operaciones y así reducir los riesgos en el proceso de facturación y cuentas por cobrar.

En este sentido es necesario que las empresas, sobre todo en una economía inestable como la que atraviesa Ecuador en la actualidad, se establezca un control interno para el mejoramiento y el control contable de las cuentas por cobrar para que propicien eficiencia de las gestiones en general y sobre todo administrativas, generando fortalecimiento colectivo en las empresas.

### **Situación conflicto**

Olivo Travel es una pequeña empresa familiar que está por cumplir 3 años en el mercado turístico de agencia de viajes, se ha encargado de vender pasajes, seguros y paquetes turísticos a cualquier parte del mundo, ofreciendo a sus clientes variedad de servicios personalizados a su conveniencia, y de esta manera consecuentemente se ha estado trabajando bajo estándares gerenciales.

A continuación, se detallan las deficiencias que actualmente enfrenta la compañía, su estructura será explicada de manera clara y precisa:

Actualmente se mantienen muchas inconformidades al momento de emitir una factura, registrando ingresos, egresos, retención, etc., y es porque todo se escribe en Excel, y aunque se han aplicado parámetros para un mejor rendimiento se hace caso omiso y se rompe el proceso, en algunos casos por muchas actividades se pueden cometer errores, ya que en ciertos meses del año como en las vacaciones quinquimestrales la demanda aumenta, sometiéndose a posibles equivocaciones.

A menudo se realizan facturas por programas turísticos a Panamá, México, etc., por lo que se procede a digitar información diferente en cada factura dependiendo del servicio ya antes mencionado. En algunas ocasiones no se ubica la palabra reembolso, sin esta palabra se

presentarán errores de retención por parte de los compradores que tienen compañías, se ha encontrado retenciones mal elaboradas por falta de atención al momento de registrar y llenar la información de los comprobantes de ventas.

La gerencia es prácticamente la que sostiene la empresa, si no hay apoyo mutuo se crearían problemas externos e internos en comunicación al momento de emitir facturas. Se debe llegar a una planificación de cómo se registrarán desde un punto determinado, con el pasar del tiempo se han ido implementando más medidas de seguridad debido a los constantes errores encontrados internamente.

Al momento se lo está manejando mediante las transacciones autorizadas por gerencia y se los registra en un documento físico el cual tiene que estar firmado por el beneficiario para que dicha información sea verídica. Esto es en el caso de los cheques, si es por transferencia se lo desarrolla aplicando guías reemitidas por gerencia, cada pago que se realice debe estar respaldado con su debida factura.

Toda retención se registra y se procede a guardarla en una carpeta, cuando gerencia solicita la retención de un cliente de una fecha determinada, no se puede dar una respuesta inmediata, todos estos registros están respaldados físicamente, pero no hay manera de verificarlos en un sistema, procediendo a buscar la información del documento y esto genera un atraso al momento de brindar la información requerida.

La falta de conocimiento por parte de los empleados en el cobro de facturas podría ocasionar un fraude por parte del cliente, puede suceder con cheques que no estén certificados o papeletas de depósitos falsas, toda información deberá reportarse mediante confirmación directa con el banco para minimizar riesgos, después de esto que sea notificado inmediatamente a gerencia.

**Gráfico 1:** Diagrama de Ishikawa



**Autor:** Díaz, C. (2019)

Es de gran importancia que se consigne un orden en la estructura autoritaria de la empresa, de esta manera se distribuyen las tareas; la gerente suministra información global en lo que respecta a los viajes internacionales y asesoramiento de visas. Ventas se encarga de negocio de pasajes, paquetes turísticos dentro del continente americano y seguros de viajes, la mayoría de trámites son efectuados con el sistema Amadeus.

Toda factura se cancela al momento que se envía por correo, se procede a realizar la transferencia y automáticamente se respalda un envío de confirmación al correo registrado, cuando hay mayor demanda de facturas ya sea por seguros o programas operativos, se puede correr el riesgo de pagar dos veces la misma factura, esto provocaría una ineficiencia por parte del trabajador, se los disipa con saldos a favor o notas de crédito.

Las organizaciones en general saben dar apoyo en diferentes áreas para un mejor funcionamiento en sus actividades, estas son lineal staff, ayudan a dar asesoramientos continuos y nuevos procesos que permitan la actualización del mismo, pretende que unos con otros estén comunicados para brindar mayor apertura en los servicios.

De esta manera se demuestran las irregularidades que se manifiestan dentro de la empresa, los tickets aéreos regularmente son emitidos por las noches por el vendedor, fuera del horario de oficina por ende la gerencia debe notificar inmediatamente para realizar la debida factura y no pasar por alto los ingresos correspondientes que realiza el cliente, sin embargo no solamente recae en esto los daños, la acumulación de errores en diferentes ámbitos empresariales perjudica de sobremanera las novedades que se presentan en el proceso de facturación.

### **Delimitación del problema**

**Provincia:** Guayas

**Ciudad:** Guayaquil

**Campo:** Contabilidad y Auditoria

**Área:** Control interno

**Aspectos:** Proceso de facturación

**Tema:** Propuesta de procedimientos de control interno al proceso de facturación de la agencia de viajes Olivo Travel

**Tiempo:** 2019

### **Formulación del problema**

¿Cómo influye la falta de control interno contable en el proceso de facturación de la agencia de viajes Olivo Travel, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, del segundo semestre del 2019?

### **Variables de investigación**

- **Variable independiente:** Control Interno contable
- **Variable dependiente:** Proceso de facturación

## **Evaluación del problema**

**Delimitado.** Se realizará una propuesta en los procedimientos del control interno para determinar los procesos reales en la facturación de la agencia de viajes Olivo Travel.

**Claro.** Esta investigación mejorará las influencias negativas de la empresa utilizando guías y técnicas metodológicas facilitando una orientación satisfactoria y clara.

**Evidente.** Son notorias las inconsistencias que mantiene la empresa al no manejar un sistema contable, igual se presentará una solución mediante procedimientos y políticas en los ingresos y egresos.

**Relevante.** Con el desarrollo de esta investigación se pretende resolver el conflicto basado en los errores en el proceso de facturación y que podría afectar al sector turístico en la rama de agencias de viajes, utilizando procedimientos para enfrentar futuros inconvenientes en el control interno.

**Factible.** El proyecto tiene el soporte total de la empresa, por lo que la gerencia y el área de ventas están brindando mayor información para disipar las dificultades ya mencionadas.

**Contextual.** Es beneficioso para la compañía sustentar este proyecto creando una solución a las inquietudes por las que está pasando desarrollando directrices y parámetros para la mejora colectiva.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Desarrollar una propuesta de control interno contable a los procesos de facturación de la agencia de viajes Olivo Travel.

## **Objetivos específicos**

- Fundamentar desde el punto teórico el control interno aplicado a la facturación
- Determinar los procesos actuales del tratamiento de la facturación en la agencia de viajes Olivo Travel.
- Elaborar una propuesta de control interno al proceso de facturación en la agencia de viajes Olivo Travel.

## **Justificación e importancia**

Este proyecto de investigación es de gran importancia para la agencia de viajes Olivo Travel debido a los constantes problemas en el proceso de facturación, lo cual está afectando a no tener determinado cuales son los valores en las cuentas por cobrar, influyendo de forma negativa en la presentación de los estados financieros y determinación de saldos reales.

Dentro del aspecto de relevancia social, la investigación beneficiaría a la gerencia reflejando un incremento en sus ventas y consecuentemente en la verificación de los saldos reales al final de cada periodo contable, permitiendo una correcta toma de decisiones. Los empleados contarían con procedimientos claros y específicos que se aplicarían a los actuales y nuevos clientes.

Es una agencia de viajes su fuerte siempre será el servicio al cliente por lo que se requiere prestar mucha atención a los requerimientos que el cliente solicite de manera eficiente puesto que al momento de emitir una factura su entrega del mismo debe ser inmediata para que el servicio brindado sea lo más rápido posible, se someterá a regulaciones que eviten de sobremanera la falta de compromiso.

En cuanto a su implicación práctica, se tratará de resolver las inconsistencias mediante políticas y parámetros que se establezcan dentro del desarrollo del proyecto de investigación, de esta manera se trabajará de manera factible y se logrará regularizar cualquier

inconveniente, de modo que sirva para garantizar los resultados optimizando recursos y restablecer toda inconformidad.

A través del presente proyecto se desarrollará una propuesta del control interno dentro del proceso de facturación para controlar las cuentas por cobrar de la agencia de viajes Olivo Travel que tendrá como utilidad metodológica la obtención oportuna de los saldos reales al final del periodo contable.

El tratamiento al problema planteado considerará los métodos de investigación científica que permitan determinar la mejor opción para aplicar al proceso de facturación dentro de la agencia de viajes Olivo Travel y que en lo posterior podría ser de utilidad en las agencias de viajes con estudios similares.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

#### **Antecedentes históricos**

La contabilidad es una de las ramas más antiguas en la civilización, los pueblos antiguos tenían un control de los productos que fabricaban o que distribuían, incluso se utilizaba para tener una enumeración en base a la cantidad de esclavos que mantenían, estas personas eran considerados como bienes.

También se identifica la contabilidad por la iglesia dando préstamos y quitando tierras a aquellas personas que no pagaban tributos, se abandonó el esclavismo, surgiendo nuevas políticas para la comunidad con disposiciones auxiliares específicas aportando los debidos conocimientos contables al campo económico y mercantil.

Fray Luca Pacioli es considerado por crear la primera edición de la partida doble que hoy en día se sigue utilizando en las organizaciones, y establecido como la base de la contabilidad, a pesar de que había personas que ya lo habían desarrollado antes, no fueron reconocidas porque eran expresadas en manuscritos, las operaciones de Pacioli estaban representadas con el débito como "Per" y el crédito como "A".

Conforme pasaban los años la contabilidad se extendía a territorios americanos con procedimientos más metódicos, con la finalidad de tener información detallada para las cuentas tribunales. De esta manera se administraba con el objetivo de pagar los impuestos correspondientes para la corona, las comunidades religiosas tenían más desarrollo en



actividades comerciales, años más tarde se formaría un sindicato de contadores por lo que se llevaría a cabo un control a nivel nacional hasta después ser reconocida a nivel global.

En la Universidad de la Gran Colombia y con una de sus sedes en Quito se crea una hacienda de contaduría representada por cinco personas con experiencias contables, años más tarde estaría dispuesta por una ley en las que toda entidad deberá tener un control en base a inventarios y balances, estableciendo la utilización de libros diarios, por lo que toda actividad comercial debería estar diseñada por normas tributarias para fomentar la inversión privada.

Según el autor Finney (1982) en su libro “Curso de contabilidad” menciona que los procedimientos contables son:

- Cuentas
- Débitos y créditos
- Cargos y créditos a las cuentas
- Cuentas de archivos
- Cuentas de pasivo y capital
- Resumen del funcionamiento de los débitos y créditos
- Registros de las operaciones
- Cuentas por cobrar y por pagar
- El diario y el mayor
- Pases al mayor
- Determinación de los saldos de las cuentas
- La balanza de comprobación

En el Ecuador la contabilidad es considerada como un área fundamental en la empresa, se encarga de regularizar los ingresos, egresos, retenciones y otras funciones adicionales para mantenerla informada de su estatus económico, hoy en día se lo demuestra mediante plataformas y sistemas contables para un mayor acceso de la situación económica actual de la empresa.

La Contraloría General del Estado ha constituido un plan contable obligatorio para las empresas públicas y privadas. De acuerdo con la ley, hasta la Superintendencia de Compañías deber emitir normas contables para un mayor conocimiento a la sociedad, pero actualmente hace caso omiso a estos requerimientos.

### **Facturación física**

Según indica el Servicio de Rentas Internas (SRI) “es un instrumento que permite emitir comprobantes de venta autorizados por el mismo, y sirve para respaldar las transacciones efectuadas por los contribuyentes en la transferencia de bienes, por la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos”.

Información obtenida en: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/home>

**Tabla 1:** Tipos de comprobantes de ventas

<b>TIPOS DE COMPROBANTES DE VENTAS:</b>
<b>*Facturas</b>
<b>*Notas de venta - RISE</b>
<b>*Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios</b>
<b>*Tiquetes emitidos por máquinas registradoras y boletos o entradas a espectáculos públicos</b>
<b>*Otros documentos autorizados</b>

Autor: Díaz, C. (2019)

Las facturas o notas de ventas se las maneja a nivel global, este documento es un soporte para la verificación de actividad comercial de la

empresa, proporcionando información por la prestación de servicios o bienes y será manifestado en términos monetarios de lo obtenido como constancia para el comprador.

Toda factura debe estar autorizada por el ente regulador que es el Servicio de Rentas Internas, al momento de imprimir comprobantes físicos se lo debe realizar con una imprenta autorizada que cumplan con los requisitos establecidos por la administración tributaria. Para saber si un establecimiento grafico está autorizado se puede verificar en la página del SRI con el número de RUC y una clave.

### **Tipos de facturación**

- Ordinaria
- Simplificada
- Rectificativa
- Proforma

### **Facturación electrónica**

Según indica el Servicio de Rentas Internas (SRI) “es un documento que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para todos los comprobantes de ventas, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, esto será legal siempre y cuando contenga una firma electrónica”.

Información obtenida en: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/home>

**Tabla 2:** Documentos que pueden emitirse electrónicamente

<b>DOCUMENTOS QUE PUEDEN EMITIRSE ELECTRÓNICAMENTE:</b>
<b>*Facturas</b>
<b>*Notas de crédito</b>

<b>*Notas de debito</b>
<b>*Comprobantes de retención</b>
<b>*Guías de reemisión</b>

Autor: Díaz, C. (2019)

Actualmente, en el país la ley ha establecido en ciertas compañías el uso de la facturación electrónica, otras ya lo han aplicado a sus empresas por lo que se economiza al permitir tener bajos costos de administración por el uso constante de papel. A partir del año 2015 todas las empresas que sean contribuyentes especiales deben estar sujetas a estos medios electrónicos que los dispuso el Servicio de Rentas Internas.

Las facturas electrónicas serán enviadas al correo del usuario que realizó la compra como respaldo y también estará disponible en la plataforma del SRI, ingresando los datos del contribuyente, este documento electrónico es válido y autorizado, el mismo que sirve de soporte para la reposición de gastos de la empresa si está a nombre de dicha entidad.

### **Antecedentes referenciales**

Según Moscoso Chiriboga y Echeverría Brito (2015) con el Tema "Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la empresa Estuardo Sánchez"

El tema relacionado tiene como objetivo realizar un análisis obligatorio para controlar las cuentas por cobrar por lo que implica diseñar un sistema de control interno otorgando funciones a las personas que integran el área en la empresa, la técnica aplicada consiste un estudio mixto (cuantitativo y cualitativo) en las actividades sustentadas, además de la captación de una base de datos en referencia que apruebe el buen manejo de sus compradores.

Siempre existirán riesgos al momento de aprobar un crédito, regularmente se acude a esta actividad para que los clientes tengan facilidad de pago para la adquisición del servicio, recurrentemente lo propone la gerencia porque lo amerita debido a la demanda de clientes que asisten en busca de servicios. Adicional a esto, proporcionan procedimientos de cobros, realizando un control interno en la facturación para determinar los saldos correspondientes en las cuentas por cobrar facilitando el proceso, optando por un nuevo sistema contable o una actualización del mismo.

Hidalgo Ortiz e Hidalgo Ortiz (2013) con el tema “Implementación de un sistema de control interno en el área de facturación y cobranza en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología”

El proyecto plantea una operación descriptiva porque mostrará información real y verídica de los inconvenientes causados por la falta de directrices y políticas en el departamento de facturación, mediante investigaciones pedagógicas se darían óptimos resultados para aminorar los gastos, de esta manera se podrá generar mayor rentabilidad optimizando recursos para que la empresa pueda invertir en otras áreas administrativas.

El Instituto Tecnológico Bolivariano en sus inicios trabajaba con información adjuntada en Excel, pudiendo faltar cierta información si no es notificada, sin un sistema contable era más vulnerable a descuadres en los estados financieros, aquello es muy importante para un instituto porque maneja una gran cantidad de alumnos, es así como se manifestaría un sistema contable o nuevos procedimientos de control interno en el área de facturación para una mayor fiabilidad en recursos.

Palacios Cordero (2018) con el tema “Plan de mejora en el procedimiento de elaboración de facturas para el control en los ingresos de la empresa Kazuki Sport”

La empresa tiene como objetivo solucionar los problemas ocasionados en el área contable por descuidos a las obligaciones tributarias al no verificar

su información en las facturas por cuanto solo duran un año y no tenían validez legal, también ciertos rubros estaban mal clasificados por el IVA en los productos vendidos, conforme lo ocurrido ocasionó pérdida financiera a la empresa debiendo pagar multas y realizar los debidos trámites.

Una vez corregidas estas responsabilidades se las solucionará mediante procedimientos adecuados en el control interno, precisamente en la facturación, registrando puntualmente los ingresos y egresos que maneje la compañía, capacitando al personal para un apoyo mutuo en las labores correspondientes, de esta manera se podrá trabajar más eficientemente en los propósitos establecidos en la visión de la empresa, estas pautas ayudarán a estar al día en las declaraciones que se realizan al Servicio de Rentas Internas (SRI).

## **Fundamentación legal**

### **Normativa de factura electrónica en Ecuador**

Desde mayo del 2002. Existe en el Ecuador un entorno legal y fiscal apto para enviar y recibir comprobantes electrónicos.

A partir de esa fecha numerosas empresas han utilizado la facturación electrónica. Hoy en día en Ecuador se intercambian millones de facturas entre empresas en todos los sectores y tamaños.

Desde el 6 de mayo de 2013 a raíz de la resolución NAC-DGERCGC13-00236, la factura electrónica empezó a ser obligatoria en Ecuador para aquellos sectores económicos seleccionados para el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Desde mayo del año 2002 en el Ecuador se ha introducido lo legal y lo fiscal que este calificado para recibir y enviar documentos electrónicos.

Se han utilizado con mayor frecuencia estos medios electrónicos en el Ecuador ya sea en pequeñas y grandes empresas, intercambiando millones de facturas usando la tecnología a partir de la fecha.

En el 2013 en el mes de mayo se creó una resolución que toda factura electrónica deberá ser utilizada obligatoriamente ya que se lo estableció en la ley, pero que estaban seleccionados también por el Servicio de Rentas Internas.

### Ilustración 1: Fases de Implementación de la Factura Electrónica en Ecuador



Resoluciones que se han implementado en el Ecuador

Cuadro obtenido en: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/home>

**En el Art. 309 de la constitución del Ecuador del año 2008** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

El sistema financiero nacional se divide en varios sectores que intermedian recursos del público. Cada uno de ellos se describirá con reglas de control ya especificadas y referenciadas, estas preservarán el bien común y colectivo para una mejor regulación en sus actividades. Los directivos serán responsables al control administrativo y serán sancionados si no cumplen con tales decisiones.

**Ley de turismo en el Ecuador según el Art. 28 del año 2014** Señala que los gastos que se reembolsen al exterior por concepto de campañas de publicidad y mercadeo, sea esta impresa, radial, televisiva y en general en otros medios de comunicación; material impreso publicitario y su distribución; alquiler, atención, diseño y decoración de stand; suscripción a centrales y servicios de información, reserva y venta de turismo receptivo; inscripciones y afiliaciones en seminarios, ferias y eventos para promocionar turismo receptivo; directamente relacionados con actividades de turismo receptivo incurridos en el exterior por las empresas turísticas, serán deducibles para efectos de la determinación de la base imponible del impuesto a la renta ni se someten a retención en la fuente. Estos gastos no requerirán de certificación expedida por auditores independientes que tengan sucursales, filiales o representación en el país, pero deberán estar debidamente sustentados con facturas y comprobantes de venta emitidos por los proveedores internacionales, acompañados de una declaración juramentada de que este beneficio no ha sido obtenido en otro país.

Esta deducción no podrá exceder del 5% de los ingresos totales por servicios turísticos de la respectiva empresa correspondiente al ejercicio económico inmediato anterior.

Señala que los gastos del exterior, sean por medio de campañas de publicidad y en otros medios de comunicación o por material impreso publicitario y sus centrales y servicios de información reserva y venta de turismo receptivo inclusive para el turismo receptivo directamente relacionados con incurridos en el exterior por las empresas de turismo,



serán deducibles para la determinación de su base imponible del impuesto a la renta ni mucho menos para las retenciones. Estos gastos no serán de certificación expedida por auditores autónomos que tengan sedes o representación en el país, más bien deberán estar debidamente estructurados con facturas y comprobantes de venta presentados a los proveedores exteriores, se debe presentar una declaración juramentada para que dicho beneficio no sea obtenido de otro país.

No deberá excederse del 5% de su total de ingresos por servicios turísticos de la empresa que corresponde al ejercicio económico inmediato ya mencionado.

### **La Constitución del Ecuador del año 2008 Art. 300**

El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

El margen tributario tendrá a cabalidad sus principios generales, todo esto se priorizará con impuestos directos y continuos, de este modo la política tributaria realizará su debida redistribución e incitará al empleo. La productividad de los servicios o bienes tendrá un impacto social que deberá ser con conductas económicas sociales.

### **Ley de turismo en el Ecuador año 2014 Art. 32**

Los establecimientos de turismo que se acojan a los incentivos tributarios previstos en esta Ley registrarán ante el Ministerio de Turismo los precios de los servicios al usuario y consumidor antes y después de recibidos los beneficios. La información que demuestre el cumplimiento de esta norma deberá ser remitida anualmente por el Ministerio de Turismo al Servicio de Rentas Internas para el análisis y registro correspondiente.

Cada uno de los establecimientos de agencias de viajes o pequeñas agencias de turismo receptivo, deberán estar también administrados por la ley, siendo su regulador el Ministerio de Turismo, entidad que estará al tanto de sus valores que estén sujetos al mercado sin ningún tipo de alteración cumpliendo normas ya establecidas y a su vez que estén alineados a los parámetros que establece el Servicio de Rentas Internas.

**Reglamento de Operación e Intermediación Turística.** Las Agencias de viajes mayoristas están en la obligación de cobrar un valor adicional al costo del paquete turístico por los servicios que brinda, según este reglamento la actividad de intermediación turística podrá realizarse solo a través de agencias de servicios turísticos; es decir, no podrá realizarse directamente con el consumidor final. Este servicio es sujeto a retención.

Toda agencia de viajes tendrá la obligación de cobrar los valores que estén establecidos en la ley como intermediarios, según el servicio que se vaya a brindar, también no deben realizarse directamente al consumidor final por los valores altos que manejan y estos también estarán sujetos a retenciones.

#### **Ley de turismo en el Ecuador año 2014 indica en el Art. 35**

Que el Ministerio de Turismo dentro del periodo de goce de los beneficios, efectuará fiscalizaciones a objeto de verificar las inversiones o reinversiones efectuadas, así como el cumplimiento de cada una de las obligaciones que determina esta ley y sus reglamentos. Cuando el Ministerio de Turismo detecte datos falsos o incumplimiento a lo establecido en las respectivas resoluciones de calificación y concesión de beneficios comunicará inmediatamente al Servicio de Rentas Internas, para que conjuntamente inicien las acciones civiles y/o penales correspondientes, sin perjuicio de las que el propio Ministerio de Turismo las imponga de acuerdo con la Ley y el Reglamento.

De comprobarse ilícito tributario o defraudación conforme a las disposiciones del Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno,

sus reglamentos y demás normas conexas, se procederá a la cancelación del registro y de la Licencia Única Anual de Funcionamiento y a la clausura definitiva del establecimiento, sin perjuicio de las demás sanciones establecidas en las leyes correspondientes.

Toda inversión o reinversión efectuada deberá cumplir las obligaciones que estipula la ley. Si el Ministerio de Turismo detectase información fraudulenta o información falsa con las debidas resoluciones ya especificadas de calificación y concesión de beneficios se comunicará inmediatamente al Servicio de Rentas Internas para la fiscalización respectiva con base a los hechos que ocasionó por el delito cometido, se someterá a las acciones penales que exige la ley con sus reglamentos de control que aplicarán todas las entidades de control.

De comprobarse ilícito tributario o defraudación establecidas en las leyes tributarias, sus reglamentos y demás normas conexas, se verá en la obligación de cancelarle el registro y su Licencia Única Anual de Funcionamiento y a la clausura definitiva del establecimiento, sin perjuicio a los demás castigos que estas normas estipulen.

### **Código del Trabajo del Ecuador año 2005 Art. 273**

Trabajo familiar. - Entiéndese por "trabajo familiar" el que se realiza por persona de una familia, bajo la dirección de uno de sus miembros, siempre que habiten en la misma casa y no sean asalariados.

### **Variables de investigación**

**Variable independiente:** Control Interno contable

Según Helmut Sy (2018) "Abarca los métodos implementados por una empresa para garantizar la integridad de la información financiera y contable, cumplir con los objetivos operativos y de rentabilidad, y transmitir las políticas de gestión en toda la organización. Estos superponen los procedimientos operativos".

Es de gran necesidad e importancia que se muestre un control interno contable dentro de una empresa ya que permitirá obtener de manera segura la información de los estados financieros y su estructura organizativa dentro del proceso contable, por estos motivos garantiza una información real dentro de los procedimientos que estén o se vayan a implementar.

**Variable dependiente:** Proceso de facturación

“En un ciclo de transacción típico, se genera una factura después de concluido el proceso contractual y de venta. El proceso de facturación tradicional siempre ha formado parte de un conjunto más amplio de procesos de negocio en el comercio”. (Europea/Innopay, 2008)

Este proceso es habitual dentro de las etapas tradicionales en las organizaciones, de esta manera se registran las actividades comerciales que forman parte del ámbito empresarial para la demostración de un orden conceptual respaldado por la ley, de tal manera que pueda ejecutarse cualquier tipo de transacción.

**Definiciones conceptuales**

**Control interno:** “El control interno es un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personal en razón a sus atribuciones y competencias funcionales, que permiten administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las 39 responsabilidades asignadas”. (Oswaldo Fonseca, 2010)

**Cotización:** “Se refiere a un documento informativo que el departamento de compras de una empresa o institución utiliza para entablar una negociación. Este documento no genera ninguna forma de registro contable, sino que sólo pretende colocar su precio justo”. (Economipedia, 2019)

**Factura:** “Es un documento emitido por el acreedor que expresa la obligación de pago de una operación de compraventa o de una prestación

de servicios, es un documento privado al cual la ley y la jurisprudencia han otorgado consideración especial reconocida por su destinatario". (Pere Brachfield, 2009)

**Capital:** "Se refiere a los recursos, bienes o valores que se utilizan para generar valor a través de la fabricación de otros bienes o servicios o la obtención de ganancias o utilidades sobre la tenencia o venta de valores". (Economipedia, 2019)

**Facturación electrónica:** "Es un documento que registra operaciones comerciales de una entidad de forma electrónica, cumpliendo los principios de autenticidad, integridad y legibilidad en todas las situaciones que aplique y ante todos los actores del proceso, en los ámbitos comercial, civil, financiero, logístico y, ciertamente, tributario". (Barreix y Zambrano, 2018)

**Competencia:** "En economía, se entiende por competencia aquella situación en la que existe un indefinido número de compradores y vendedores, que intentan maximizar su beneficio o satisfacción, y en la que los precios están determinados únicamente por las fuerzas de la oferta y la demanda". (Economipedia, 2019)

**Empresa:** "Es una organización, de duración más o menos larga, creada con el objetivo de conseguir unos beneficios a través de la satisfacción de una necesidad requerida destinados a las necesidades del mercado mediante la contraprestación del precio". (Leiceaga Abal y Hernández Hernández, 2009)

**Año fiscal:** "Las empresas establecen el inicio y el final de su año fiscal libremente, de modo que este no tiene necesariamente que coincidir con el año natural. Así es posible adaptar los correspondientes pagos de impuestos a la actividad económica de la empresa". (Economipedia, 2019)

**Cierre fiscal:** "Se elabora de forma anual. Se considera que en un año se ha completado, de forma general, el ciclo productivo de una compañía y,

de esta forma, la Administración se asegura la recaudación impositiva de forma periódica”. (Economipedia, 2019)

**Fondos de inversión:** “Es un patrimonio formado por una cartera de valores constituida con las aportaciones de muchos inversores. Para su funcionamiento precisa de una Sociedad Gestora, que administra el fondo y toma decisiones sobre la política de inversiones”. (Escudero Prado, 2003)

**Cuentas a cobrar:** “Estas cuentas a cobrar representan un crédito que la empresa concede a sus clientes, contribuyendo así a financiar la actividad económica de aquellos”. (Economipedia, 2019)

**Emisión:** “En economía se refiere a la acción de poner en circulación por parte de un agente económico un valor o título en particular. Tanto a nivel de empresas como de países existen múltiples modalidades de títulos a emitir persiguiendo la obtención de una contraprestación”. (Economipedia, 2019)

**Estados Financieros:** “También denominados cuentas anuales, informes financieros o estados contables, son el reflejo de la contabilidad de una empresa y muestran la estructura económica de ésta. En los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período”. (Economipedia, 2019)

**Fluctuación:** “Se desarrolla una fluctuación en un ratio económico cuando su medición da como resultado una evolución permanente, tanto al alza como a la baja y demostrando un cierto grado de inestabilidad”. (Economipedia, 2019)

**Freelance:** “El modelo freelance permite trabajar de forma autónoma y asumir los pagos a la seguridad social y contingencias comunes, cobrar o pagar la diferencia entre el IVA repercutido y soportado o facturar por el servicio prestado”. (Economipedia, 2019)

**Mayorista:** “Se denomina mayorista a un agente intermediario entre fabricantes o productores y empresas minoristas, cuya actividad económica se basa en la compra y venta de productos al por mayor a otras empresas mayoristas y minoristas”. (Economipedia, 2019)

**Reembolso:** “En términos generales, el reembolso supone reestablecer una cuantía económica que previamente un individuo o entidad ha abonado en relación a un tema o transacción terminando con ello la relación contractual que se hubiere llevado a cabo”. (Economipedia, 2019)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **PRESENTACION DE LA EMPRESA**

##### **Presentación de la empresa**

Agencia de viajes Olivo Travel, fue creada el 16 de enero del 2017.

La señora Katherine Olivo Morejón, Gerente General y creadora de la Agencia de viajes Olivo Travel, empezó sus actividades trabajando en contabilidad en un comercial de venta de electrodomésticos, más tarde empezaría un nueva labor en el mundo turístico, trabajando en la agencia de viajes Emela Tour por algunos años obteniendo conocimientos sobre los programas turísticos, tickets aéreos, cruceros y a diversas partes del mundo, después de muchos años de trabajo surgió una propuesta de una amiga porque se había creado su propia agencia de viajes, obteniendo el puesto de subgerente con nuevas responsabilidades. En el transcurso de los años adquirió mucha más experiencia, conociendo a muchas personas del medio como a los mayoristas y a sus diferentes operadores.

Proporcionando nuevas ideas y propuestas en el mercado sobre la atención al cliente y el desarrollo de destrezas para sus compañeros de trabajo, al cumplir 20 años trabajando en turismo se propuso crear su propio negocio familiar. Sus empleados actuales son: Cesar Díaz quien está a cargo de la contabilidad y Deyna Díaz desempeñándose como Counter de Ventas. Además, hay personas de confianza que trabajan externamente como freelance. Al momento la empresa cuenta con tres años en el mercado, caracterizándose por dar un excelente servicio a sus clientes en la ciudad de Guayaquil.



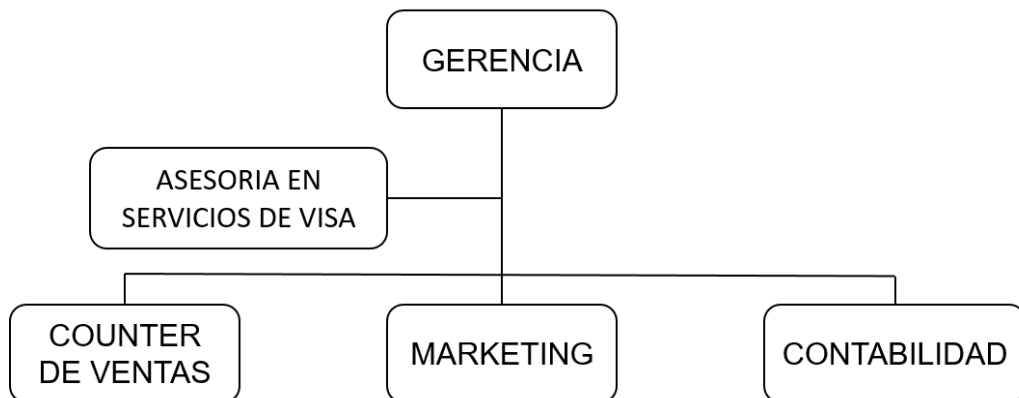
**Misión:**

Brindar atención personalizada de calidad y confiabilidad, con una excelente asistencia de nuestro personal altamente capacitado, diseñando viajes magníficos a precios asequibles alcanzando las expectativas de nuestros clientes.

**Visión:**

Llegar ser una agencia de viajes reconocida en el país, por la confianza y seguridad que brindamos a nuestros clientes, mostrando innovadores servicios, afirmando una actividad turística estable, manteniendo un ambiente seguro y de buenas relaciones para lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes.

**Organigrama de la empresa**



**Tabla 3:** Principales servicios

PRINCIPALES SERVICIOS
<b>*Boletos aéreos</b>
<b>*Paquetes o programas turísticos nacionales e internacionales</b>

<b>*Asistencia de seguros de viajes</b>
<b>*Asesoramiento de visas USA y SCHENGEN</b>
<b>*Monitoreo de promociones para clientela fija (especiales)</b>

Autor: Díaz, C. (2019)

**Tabla 4:** Trabajadores

<b>TRABAJADORES</b>
<b>*GERENTE</b>
<b>*COUNTER VENTAS</b>
<b>*CONTABILIDAD</b>

Autor: Díaz, C. (2019)

**Tabla 5:** Principales clientes

<b>PRINCIPALES CLIENTES</b>
<b>*Barquet Pedro</b>
<b>*IMDOVAD S.A.</b>

<b>*EMETRICPLUS S.A.</b>
<b>*Balanceados Campo S.A.</b>
<b>*Marina Alvarado</b>
<b>*AREPUL S.A.</b>

Autor: Díaz, C. (2019)

**Tabla 6:** Principales proveedores

<b>PRINCIPALES PROVEEDORES</b>
<b>*Dream and Travel S.A.</b>
<b>*Más Travel S.A.</b>
<b>*Seguros de viaje: Blue Card / ACE / APRIL / EUA</b>
<b>*ADINEPLUS S.A.</b>
<b>*Alquiler de Vehículos: ALAMO / BUDGET / REP VIAJES</b>
<b>*REPSEMUN S.A.</b>

Autor: Díaz, C. (2019)

**Tabla 7:** Competencia

<b>COMPETENCIA</b>
<b>*Plataformas y páginas del internet</b>
<b>*Publicidad Engañosa</b>
<b>*Ofrecimientos en los mercados de ofertas irreales</b>

Autor: Díaz, C. (2019)

### **Diseño de investigación**

Según Hernández Sampieri, Fernández Carlos y Baptista Pilar (2010) “Es un diseño plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación”.

“Cualquier trabajo de investigación científica se fundamenta en un método, unas técnicas y unos procedimientos que han resultado eficaces en el pasado”. (Bernal Torres, 2010)

El diseño de investigación por Fidias G (2006) dice que “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño, la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental”.

El diseño de investigación es muy importante para clasificar los recursos por los que se desempeña la compañía, se podrán dividir los objetivos más relevantes para llegar a su interpretación, mientras más se amplíe el diseño, más profundidad tendrá del tema y se pondrá sistematizar para un mejor trato.

Métodos cualitativo, cuantitativo y mixto según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010):

### **Método cualitativo**

“Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”.

### **Método cuantitativo**

“Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

### **Método Mixto**

“La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales”.

Con estos tres métodos se trabajará y se empleará medidas de claridad en lo que respecta a la información estructural, se basará en los hechos descriptivos que están sujetos a la realidad de tal manera que logren efectuarse, optimizando la explicación de resultados. Se ampliará y fortalecerá más el tema mediante el plan mixto para la corroboración y utilización de ambos métodos para la obtención de una ventaja mayor.

### **Tipos de investigación**

#### **Investigación exploratoria**

Según Chávez Abad (2015) dice que “es usado cuando no se tiene (o se tiene muy poca) información sobre los fenómenos, este constituye el primer acercamiento al problema”.

“Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen

muchas dudas o no se ha abordado antes. Son como realizar un viaje a un sitio desconocido”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010)

### **Investigación explicativa**

El autor Fidias G (2006) indica que “se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental)”.

“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010)

Este trabajo de investigación será tipo exploratorio y explicativo, porque se realizará entrevistas al personal vinculado tratando de usar las variables y así conocer las deficiencias que existen en el asunto de facturación para determinar su proceso y así verificar las causas para en el futuro poder determinar detalladamente los saldos reales correspondientes a las cuentas por cobrar de la compañía, además de que se levantara toda la información correspondiente porque este estudio no es muy común en lo que respecta la situación dentro de las agencias de viajes.

### **Investigación de campo**

Según Fidias, (2006) “Indica que la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

Según Chávez Abad (2015) “Explica que esta clase de investigación se apoya en informaciones que provienen, entre otros, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones”.

### **Investigación evaluativa**

“El método evaluativo se presenta básicamente como un modelo de aplicación de los métodos de investigación para evaluar la eficiencia de los programas de acción en las ciencias sociales”. (Tamayo y Tamayo, 2003)

En este proyecto se aplicará el método de investigación de campo por la verificación de la evidencia autorizada y evaluativo para el estudio del problema planteado, ya que se desarrollará en las instalaciones de la empresa Olivo Travel, lo que permitirá acceder a la información para detectar errores u omisiones que afecten significativamente a su economía y así obtener más información explorando las diferentes opciones en el campo metodológico.

### **Investigación descriptiva**

“Este tipo de trabajos se llevan a cabo cuando ya se conoce la problemática a tratar, pero se quiere medir con precisión”. (Chávez Abad, 2015)

Según Bernal Torres, (2010) “Es aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio. Es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados por los principiantes en la actividad investigativa”.

A lo largo de este proyecto se ha indagado ideas por medio de los elementos metodológicos, para avanzar y conocer diferentes opiniones en el área se describirán las partes fundamentales con la información del

personal implicado para la revalorización de los procedimientos ya emitidos, por lo que prologara la investigación en una etapa específica.

### **Investigación correlacional**

“La investigación correlacional examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro”. (Bernal Torres, 2010)

El autor Fidias G, (2006) “Expresa que su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”.

Las variables son de gran importancia en una investigación, estas se relacionan directamente formando parte del marco teórico creando el desarrollo de un concepto y clasificación de una hipótesis un tema en específico, se ejecutará causa y efecto en las pruebas correlacionadas en las variables para que de esta manera se ejecuten las incógnitas que se han desarrollado en estos últimos años en la empresa.

### **Población**

Según Fidias G, (2006) “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Los tipos de población los cuales son:

- Población finita
- Población infinita



**Tabla 8:** Población

POBLACION	CANTIDAD
*GERENTE	1
*COUNTER VENTAS	1
*CONTABILIDAD	1
TOTAL	3

### **Muestra**

“Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población”.  
(Beatriz Pineda, Alvarado y Hernández, 1994)

### **Tipos de muestra**

- Aleatoria
- Tómbola
- Racimo de uvas

**Tabla 9:** Muestra

POBLACIÓN	CANTIDAD
*CONTABILIDAD	1

<b>TOTAL</b>	1
--------------	---

## **Técnicas e instrumentos**

### **Observación**

“Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010)

Según Pineda, Alvarado y Hernández, (1994) “Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia. Es un método que permite obtener datos tanto cuantitativos como cualitativos”.

Se utilizará esta técnica para la compilación de información necesaria para la ejecución del proyecto. Esta aporta al conocimiento científico hacia la experimentación, permitiendo un mayor acceso a los métodos que se usaran y con esto se obtiene la libertad de detectar con evidencias respectivas una teoría detallada de los hechos que se están llevando a cabo en la organización.

### **Encuesta**

“Consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. Hay dos maneras de obtener información: la entrevista y el cuestionario”. (Pineda, Alvarado y Hernández, 1994)

“Con la encuesta pueden realizarse varias sesiones en profundidad para solicitar opiniones sobre el clima laboral y los problemas existentes, observarse el comportamiento de los trabajadores y analizar el contenido

de sus mensajes dirigidos a la organización”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010)

Por medio de la recolección de datos como la encuesta se puede obtener mucha información sobre las anomalías de la empresa, siendo de suma importancia para contribuir a una buena calidad, con ello se verificará lo que hace falta para la debida administración y realización de las correcciones correspondientes.

### **Entrevista**

Para Beatriz Pineda, Alvarado y Hernández (1994) Indican que “es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Es método más eficiente porque permite tener información adicional más completa”.

Para Bernal Torres (2010) “Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. La entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta”.

Esta técnica ayudará a profundizar más el tema sobre los procedimientos en la facturación, según las preguntas se simplificará los errores y se solucionará dependiendo de lo que se esté realizando en ese momento, con estas aclaraciones se obtendrá lo necesario para resolver lo que se exige con resultados mediante la información.

### **Preguntas de la Entrevista:**

1. ¿Tiene procedimientos para la emisión de facturas?
2. ¿Cuáles son los procesos de facturación?
3. ¿Cuenta con un sistema contable para la emisión y control de facturas?
4. ¿Quién es el encargado de aprobar la elaboración de una factura?

5. Si la gerente no se encuentra, ¿se podrán realizar las facturas?
6. ¿Quién es la persona encargada de la facturación de la empresa?
7. ¿Ha recibido capacitaciones sobre el proceso de facturación?
8. ¿Cómo lleva el registro de lo facturado y de lo cobrado?
9. ¿Qué sucede si en la factura no se especifica la palabra reembolso?
10. ¿Conoce los aspectos legales de una adecuada facturación?
11. ¿Qué procedimientos aplican cuando hay errores en la facturación realizada?
12. ¿Si existiese un manual de procedimientos de facturación lo aplicaría y por qué?

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **Resultados de la entrevista**

##### **1. ¿Tiene procedimientos para la emisión de facturas?**

No, no se tiene ningún proceso, eso es lo que está complicando a tener un control de lo facturado, no se tiene un plan estructurado en lo que respecta a un orden al proceso de facturación.

##### **2. ¿Cuáles son los procesos de facturación?**

Primero se obtiene toda la información de gerencia o de ventas una vez que se termina la cotización y el cliente acepte los requerimientos, después de esto se toma un papel y se anotan los datos para que contabilidad elabore la factura.

##### **3. ¿Cuenta con un sistema contable para la emisión y control de facturas?**

No se cuenta con un sistema contable, desde que empezó el negocio se lo ha estado manejando empíricamente sin ningún procedimiento, por lo que se sugiere seguir una serie de pasos para un óptimo resultado.

##### **4. ¿Quién es el encargado de aprobar la elaboración de una factura?**

Gerencia es la máxima autoridad de la empresa, por ende es la encargada de autorizar la elaboración de las facturas, si ventas solicita

una factura se procederá a llenar la información que se proporcione hasta que la gerente autorice la impresión del mismo.

**5. ¿Si la gerente no se encuentra, se podrán realizar las facturas?**

Si se puede realizar facturas, porque gerencia está enfocado en el área de ventas, existe otro personal de ventas que puede proporcionar la misma información para la elaboración de las facturas, pero se quedan pendientes hasta que gerencia autorice que todo esté bien y en orden.

**6. ¿Quién es la persona encargada de la facturación de la empresa?**

Contabilidad es el encargado de la emisión de facturas, también está encargado de llevar los registros contables de los pagos pendientes que se manejan a crédito con otras empresas.

**7. ¿Ha recibido capacitaciones sobre el proceso de facturación?**

Hasta el día de hoy no se ha recibido ninguna capacitación en la facturación, por consiguiente, no existen procesos para la realización de facturas, al momento se los trabaja con métodos empíricos sin ningún procedimiento.

**8. ¿Cómo lleva el registro de lo facturado y de lo cobrado?**

Se lleva un control en una página de Excel, donde es registrado cada vez que se emite una factura y también se escribe cada vez que se va abonando a la misma, en otro documento se guardan los valores que están pendientes por cobrar.

**9. ¿Qué sucede si en la factura no se especifica la palabra reembolso?**

Al llevar un registro manualmente, se tiende a cometer esta equivocación, si esto sucede no afecta en lo absoluto en la factura, pero se corre el riesgo de cometer una falta contable, se toma en cuenta esto porque las empresas aplican retención y tienden a retener lo que no se debe.

**10. ¿Conoce los aspectos legales de una adecuada facturación?**

Desconozco los aspectos legales, pero pienso que, si se está haciendo lo correcto ya que se utiliza un formato adecuado para la facturación, desglosando los conceptos por el servicio que se proporcionen, además de que se sigue el modelo predeterminado de las agencias de viajes.

**11. ¿Qué procedimientos aplican cuando hay errores en la facturación realizada?**

Una vez realizada la factura errónea, se procederá con la anulación respectiva, ya sea esto un error cualitativo, cuantitativo o de impresión

**12. ¿Si existiese un manual de procedimientos de facturación lo aplicaría y por qué?**

Si, en efecto, lo aplicaría porque de esta manera se puede llevar a cabo una serie de pasos que se cumplirían al pie de la letra, con reglas, procedimientos y normas, y esto no tan solo un área si no todas en conjunto para un trabajo más eficiente.

## **Análisis e interpretación**

Dentro del proceso contable se encuentran muchos pasos a seguir, por lo que es muy importante tener desde el principio un orden específico, al empezar todo por cuenta propia se crea conflictos de comunicación con los demás empleados.

Al analizar estas preguntas se determina que todo es realizado empíricamente, con el tiempo se ha organizado y se ha mantenido que gerencia es la única que autoriza los pagos de facturación, ya que si un día determinado la gerente se encuentra indispuesta no se podrá proceder con los pagos de las facturas y por ende habrá retrasos.

Las retenciones deben estar registradas correctamente, el Servicio de Rentas Internas da información sobre como llenarlas pormenorizadamente, sea esto para un bien o servicio y están demostrados en términos porcentuales, se trata en lo posible de no cometer errores y llenarlo lo más minucioso posible.

Cabe recalcar que en la empresa si se tiene un plan de contingencias si una factura es emitida de manera incorrecta, se los realiza con precaución ya que si un valor cuantificable no cuadra con el acuerdo de pago se procederá a la devolución del mismo por incumplimiento, se realiza la debida anulación para corregir las inconformidades presentadas por su elaboración.

El área de contabilidad se encarga de los ingresos, egresos, facturación, retenciones, declaraciones mensuales al SRI, manejo de caja chica, un formulario interno de visas, y en lo que más se pueda contribuir, todos los trabajadores de Olivo Travel tienen tareas adicionales en lo que consigna a sus tareas diarias de acuerdo al área, como es un trabajo familiar se obtiene un ambiente de mayor confianza.

Existe un control interno que respalda a la agencia de estafadores, los compradores deberán firmar un documento en el que acepta las políticas



de cobro y que se devolverá el porcentaje ya mencionado, con esto minimiza el riesgo de percances y malos tratos por parte del cliente, todo este proceso de control se lo realiza con cautela, pues hay compradores que saben evadirlas ganando confianza a través del tiempo o con numerosas compras, por esta razón se mantiene firme en tal decisión.

## **Plan de mejoras**

Se busca resolver los inconvenientes sistematizando cada detalle con la finalidad de obtener resultados positivos, de tal manera que se optimicen los recursos creando directrices fáciles de operar, esto no tan solo beneficiaría a la empresa Olivo Travel, también ayudará a las futuras agencias que están empezando su negocio propio.

Los siguientes ítems serán de gran contribución en lo que respecta a las mejoras definidas que se implementarán en la agencia de viajes, desarrollando énfasis en la claridad de lo investigado:

### **Disipar las fallas en el proceso de facturación desde el comienzo de cada periodo con la finalidad de disminuir imprevistos:**

Esto permitirá a la empresa acelerar el desarrollo en la facturación, antes de empezar cada mes, se elaborarán cuadros en Excel con información específica realizando un cambio de formato a uno más sencillo de utilizar, esta tabla estará vacía y lista para ser distribuida para todos los meses del año, estarán también programadas con fórmulas tales como la fecha, el IVA, formato de reembolsos, formato de Tickets aéreos, etc.; de esta manera cada factura estará lista para ser emitida, solo se modificarán los valores, esto no tendrá ningún costo ya que solo es un procedimiento.

### **Registrar un código único por cada cliente para así conocer los futuros ingresos y distribuirlos de forma sencilla:**

Esto solo se lo utilizará para las facturas que hayan sido aprobadas por un crédito, se colocará un código único por cada cliente manejado internamente para así identificar sin ningún problema lo pendiente que esta por cobrar, con ello se tendrá un mayor control y de esta manera poder realizar la llamada telefónica comunicando que ya expiró la fecha

límite de pago, con esto la empresa no tendrá problemas en sus liquidaciones, en los casos de clientes que no sean empresa, se les hará firmar un pagaré para que el futuro pago ayude a ser garantizado con una firma igual a la de su cédula, esto no tendrá ningún valor a pagar.

**Capacitar y concientizar al personal sobre la importancia de un correcto manejo al proceso de facturación:**

Este proceso tiene como objetivo beneficiar al personal a tener conocimiento y desenvolvimiento en la realización de las facturas, de esta manera cuando no esté la persona encargada se proceda con la elaboración del mismo con las especificaciones registradas en el control interno. Cabe recalcar que todo proceso debe estar autorizado por gerencia para que otro personal pueda proceder con dicha diligencia, esto tendrá un valor de \$180,00 para todo el personal.

**Crear y establecer un manual que contenga información del proceso de facturación de manera clara y precisa:**

Un manual es de gran importancia para el futuro personal, aquí es donde se detallan las normas, directrices, políticas y especificaciones del proceso de facturación con sus respectivas regulaciones, es decir que esto permitirá que todo lo implementado en este proyecto se realice a cabalidad, el desarrollo de este manual y sus procedimientos se lo realizará a partir del primer semestre del año 2020. Al ser generado como producto del proceso de investigación, no tendrá costo.

Nro.	Propuestas	Responsables	¿Cómo mejora?	¿Por qué es necesario?	¿Dónde se aplicará?	¿Cuándo se aplicará?	¿Cuánto costará?
1	Disipar las fallas en el proceso de facturación desde el comienzo de cada periodo con la finalidad de disminuir imprevistos	Contabilidad	Al aplicar nuevos formatos será más fácil la realización de las facturas, por lo que mejorará la presteza al momento de emitirlas	Es preciso que se implemente este cambio para lograr una mayor eficiencia al momento de entregarle todos sus documentos al cliente	Se lo aplicará en las instalaciones de la agencia de viajes Olivo Travel	Se lo aplicará a comienzos del año 2020	No tiene ningún valor

2	Registrar un código único por cada cliente para así conocer los futuros ingresos y distribuirlos de forma sencilla	Gerencia Contabilidad Ventas	Al aplicar un código solo para clientes que tengan un crédito facilitará tener una mejor comunicación hacia la persona que los autoriza, gerencia y ventas estarán al tanto con un documento para saber los clientes que deben	Es importante que se ejecute esta propuesta para que se tenga más en cuenta los procesos de facturas con créditos, continuamente podría afectar la liquidez de la empresa	Se lo aplicará en las instalaciones de la agencia de viajes Olivo Travel	Se lo aplicará a comienzos del año 2020	No tiene ningún valor
3	Capacitar y concientizar al personal sobre la	Gerente Ventas	Si todos están capacitados podrán aportar a la realización de	Por las diversas actividades que se realizan, si el encargado de las	Se lo aplicará en las instalaciones de la agencia	Se lo aplicará a comienzos del año	La capacitación para todo el personal

	importancia de un correcto manejo al proceso de facturación	Contabilidad	las facturas facultando un gran manejo ante cualquier circunstancia y sus necesidades	facturas no se encuentra disponible, otro personal podrá solventarse en la emisión de facturas	de viajes Olivo Travel	2020	tendrá un valor de \$180,00
4	Crear y establecer un manual que contenga información del proceso de facturación de manera clara y precisa	Contabilidad	Estarán escritas las políticas que se necesiten para su ejecución	De esta manera se podrá entender lo que hace falta en el proceso	Se lo aplicará en las instalaciones de la agencia de viajes Olivo Travel	Se lo aplicará a comienzos del año 2020	Al ser generado como producto del proceso de investigación, no tendrá costo.

## Manual del proceso de facturación de la empresa Olivo Travel:

### 1. OBJETIVO

Establecer directrices para la emisión y anulación oportuna de las facturas en cumplimiento con la normativa tributaria vigente.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento integra las gestiones de facturación realizadas por la Agencia de Viajes "Olivo Travel"

### 3. RESPONSABLES

- Gerente
- Ventas
- Contabilidad

### 4. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Correo electrónico</b>	Medio electrónico a través del cual se reciben los datos que deberán constar en la factura.
<b>Cotización</b>	Descripción del servicio solicitado por el cliente.
<b>Facturación electrónica</b>	Documento obtenido a través de un sistema contable con capacidad y autorización para emitir comprobantes acordes a lo establecido por el Servicio de Rentas Internas (SRI).
<b>Fee de emisión</b>	Comisión que cobra una agencia de viajes por la gestión administrativa en la venta de un boleto o programa de viaje.
<b>Reembolso</b>	Rubro deberá ser pagado por la agencia de viajes que actúa como intermediadora entre el consumidor final y la operadora turística. Los reembolsos no gravan IVA.

### 5. POLÍTICAS

- No se emitirán o anularán facturas sin el debido soporte (correo electrónico).
- El área de contabilidad podrá recibir la orden de facturación por parte del área de Ventas o Gerencia.

### 6. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica como "**Procedimiento de facturación**"

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

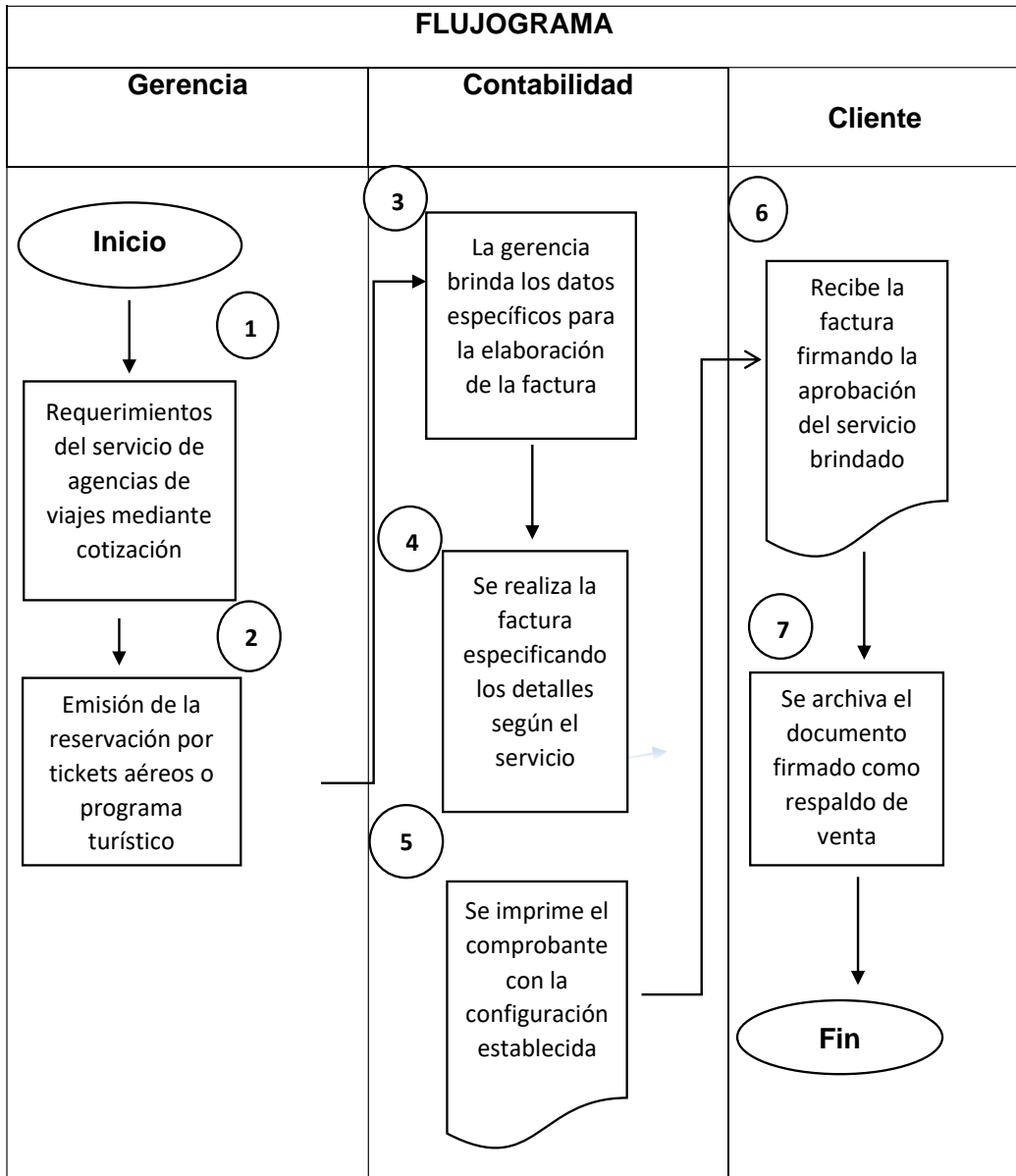
No.	ACTIVIDAD / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	<b>Solicitud/Cliente</b>	Comunica sus requerimientos de servicio de manera verbal, correo electrónico o mensaje de texto área de Ventas o Gerencia.
	<b>Cotización Ventas/Gerencia</b>	Emite la cotización al cliente en el que constan los detalles del programa de viaje requerido expresado en términos monetarios.
2	<b>Confirmación/Cliente</b>	Una vez que el cliente confirme la cotización emitida al área de Venta o Gerencia se emiten las reservaciones.
3	<b>Correo electrónico Ventas/Gerencia/ Contabilidad</b>	Ventas o Gerencia deberán notificar vía correo electrónico la siguiente información para que el Asistente Contable emita el respectivo comprobante de venta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• RUC</li> <li>• Razón social</li> <li>• Dirección</li> <li>• Teléfonos</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Cotización o detalle del programa cotizado</li> <li>• Detalle de los precios pactados en la venta</li> </ul>
4	<b>Excel Contabilidad</b>	Se detallarán los rubros correspondientes; en el primer casillero especificar la palabra <b>“reembolso”</b> agregando el detalle del viaje, en el segundo casillero especificar la palabra <b>“fee de emisión”</b> y si es un programa turístico ubicar <b>“servicio de intermediación”</b> .
5	<b>Excel</b>	Antes de imprimir documento se debe



	<b>Contabilidad</b>	programar para que se imprima correctamente, en configuración ubicar en <i>páginas "1-1"</i> y en donde dice <i>copias</i> ubicar "2" ya con esto estará lista para la debida impresión. En caso de anulación por error en lo digitado o por cambio de datos se procederá a tachar la hoja con la palabra "VOID" que significa anulado.
6	<b>Entrega de factura</b>  <b>Contabilidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez listo el documento se lo entregará al cliente.</li> <li>2. Si no se encuentra el cliente se procederá a escanear la factura y enviarlo por correo electrónico.</li> <li>3. Si la factura está a nombre de una empresa hacer el segundo punto, la entrega física se la realizará cuando se cobre el pago ya sea en domicilio/trabajo o un mensajero llegue a la oficina con un cheque certificado.</li> </ol>

## 8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. Revisión	Ítem	Aspecto cambiado	Razones	Fecha de Aprobación
00	Todo el procedimiento	-----	Revisión Inicial	01/01/2020



## **Conclusiones**

- Se demostró la situación actual de cómo se lleva a cabo el control interno al proceso de facturación de la empresa, resolviendo las inquietudes mediante procesos organizativos.
- Se establecieron más procedimientos en el control de la facturación para así determinar las necesidades que exigía la empresa por emplear métodos empíricos y no científicos.
- La entrevista ayudó de gran manera a controlar el déficit que mantenía en los procesos que maneja internamente, permitiendo la exploración de dificultades con la finalidad de efectivizar las operaciones funcionales de la empresa.
- Este proyecto es de gran aporte porque permite ver una gran variedad de soluciones mediante las investigaciones de distintos autores, con estas correcciones modificará las acciones que se vayan a tomar a corto y largo plazo que forman parte sistemática dentro de la compañía.

## Recomendaciones

- Después de organizar y estructurar las soluciones brindadas se recomienda tener un sistema contable, lo usarían también los vendedores para reemitir información de las facturas que necesiten los clientes, estabilizará una mejor comunicación entre ventas y contabilidad.
- Se recomienda utilizar facturación electrónica, las reformas del Servicio de Rentas Internas se actualizarán y se solicitará muy pronto la utilización de estos medios electrónicos.
- La gerencia también debe estar al tanto de la situación operada en el área contable, es necesario una revisión semanal para que dichos registros estén acordes a lo planificado.
- Se recomienda que periódicamente se revisen las facturas que están pendientes de pago por la realización de créditos, ya que todos los registros contables son mensuales y en algunas ocasiones no se revisan los meses pasados por las numerosas actividades que se registran diariamente, porque a pesar de las mejoras se tiende a equivocaciones.

## Bibliografía

### Bibliografía

- Barreix, A., & Zambrano, R. (2018). *Factura electrónica en América Latina*. Panamá: BID.
- Beatriz Pineda, E., Alvarado, E., & Hernández de Canales, F. (1994). *Manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales tercera edición*. Colombia: Prentice Hall.
- Chávez Abad, R. (2015). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Machala: UTMACH.
- Economipedia*. (2019). Obtenido de <https://economipedia.com/>
- Escudero Prado, M. E. (2003). *Mercado de capitales. Estudios sobre bolsa, fondos de inversión y política monetaria del BCE*. Coruña.
- Europea/Innopay, A. B. (2008). *Guía de implementación de facilitación del comercio*. Obtenido de Naciones Unidas: <http://tfig.unece.org/SP/contents/invoicing-process.htm>
- Fidias G, A. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica 6ta edición*. Caracas: Episteme.
- Finney, H. A. (1982). En *Curso de contabilidad: introducción. Teoría y preguntas y problemas, volumen 1* (págs. 13-24).
- Helmut Sy, C. (junio de 2018). *Administración y finanzas*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/control-interno-contable/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación 5ta Edición*. Ciudad de Mexico: McGRAW-HILL.

Hidalgo Ortiz, C. A., & Hidalgo Ortiz, G. G. (2013). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO*. Guayaquil: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Leiceaga Abal, C., & Hernández Hernández, Á. L. (2009). *Economía de la empresa*. San Sebastián: Donostiarra.

Moscoso Chiriboga, E. A., & Echeverría Brito, M. (2015). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Oswaldo Fonseca, L. (2010). *Sistema de control interno para organizaciones*. Lima.

Palacios Cordero, M. P. (2018). *PLAN DE MEJORA EN EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE FACTURAS PARA EL CONTROL EN LOS INGRESOS DE LA EMPRESA KAZUKI SPORT*. Guayaquil: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.

Pere Brachfield, A. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Ciudad de México: Limusa S.A.

**ANEXOS**

**Anexo I**

Guayaquil, 24 de septiembre del 2019

Señor

**CESAR ISRAEL DIAZ OLIVO**

Ciudad. –

De mis consideraciones:

Yo, Katherine Yadira Olivo Morejón, en calidad de Representante Legal de la agencia de viajes OLIVO TRAVEL, a petición verbal de usted, lo autorizo para que desarrolle el proyecto de investigación dentro de mi negocio con el tema “PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES OLIVOTRAVEL”, lo cual contribuirá a la mejora de nuestros procedimientos internos.

Segura de contar con su valioso aporte profesional, me suscribo.

Atentamente,

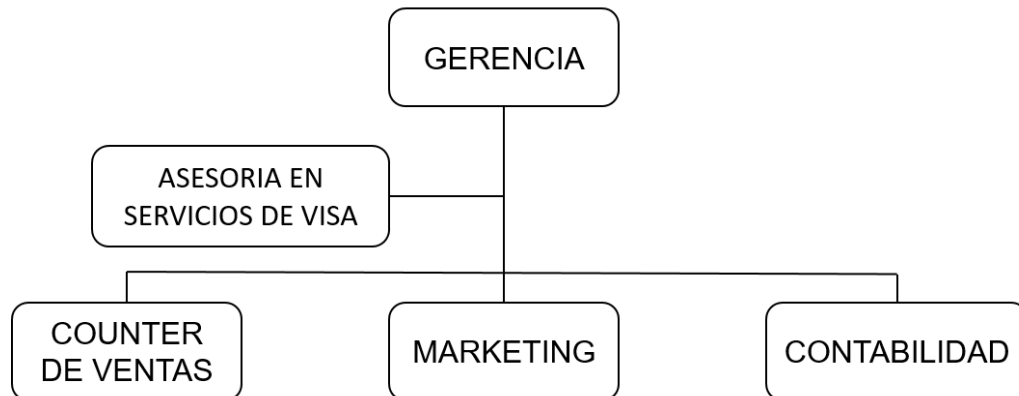
-----

**Katherine Olivo Morejón**

**OLIVO TRAVEL**



## Anexo II – Organigrama de la empresa



## Anexo III – Logotipo de la empresa



## Anexo IV – Misión y Visión de la empresa

### Misión:

Brindar asistencia personalizada de calidad y confiabilidad, con una excelente atención de nuestro personal competente, diseñando viajes magníficos a precios asequibles alcanzando las expectativas de nuestros clientes.

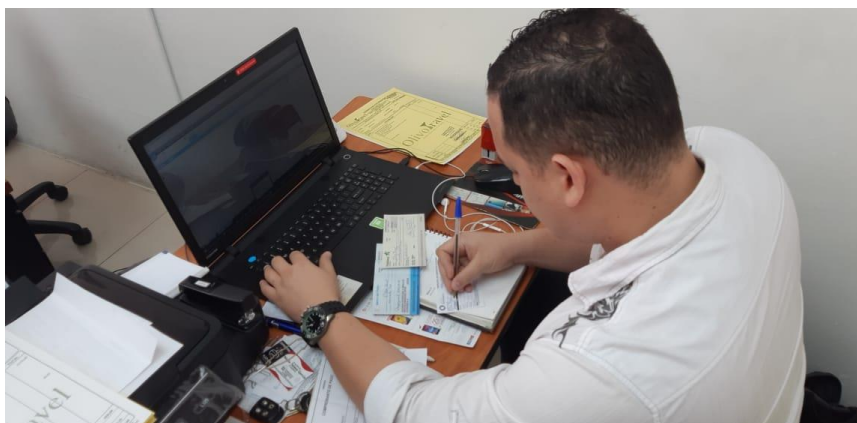
### Visión:

Llegar ser una Agencia de Viajes reconocida en el País, por la confianza y seguridad que brindamos a nuestros clientes, mostrando innovadores servicios y afirmando una actividad turística estable, promoviendo un ambiente de buenas relaciones y obteniendo la mayor satisfacción de nuestros clientes.

## Anexo V - Fotos



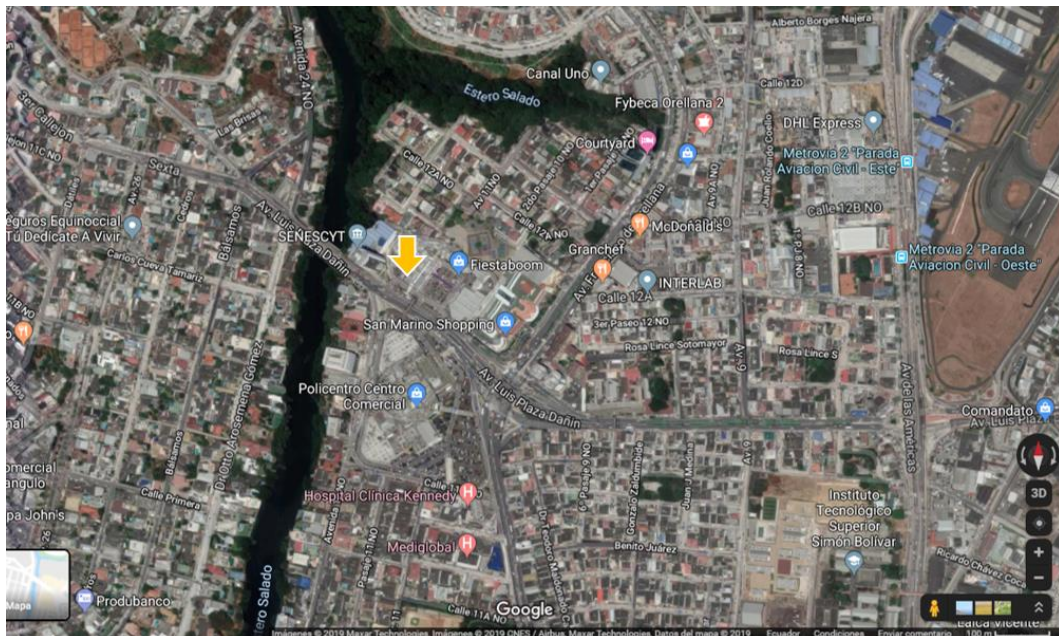
Reunión con el personal de ventas y operador.



Revisando y registrando la información proporcionada por la empresa.



Ubicación de la empresa.



Localización de la empresa.

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de procedimientos de control interno al proceso de facturación de la agencia de viajes Olivo Travel”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir al control interno del proceso de facturación para determinar el saldo de las cuentas por cobrar de la agencia de viajes Olivo Travel, ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, del segundo semestre del 2019?**, presentado por Díaz Olivo Cesar Israel como requisito previo para optar por el título de:

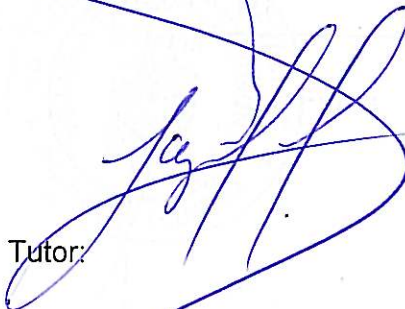
### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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



Egresado:

**César Israel Díaz Olivo**



Tutor:

**Ing. Lucin Preciado Fidel**

## 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.

Luis Alberto Akatep  Luis Alberto Akatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma