



UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR

SEDE CENTRAL

Sucre – Bolivia

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
“CONTABILIDAD Y AUDITORÍA”**

**DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE PARA
AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO EN LA CIUDAD DE SUCRE**

Tesis presentada para obtener el Título
de Magister en “Contabilidad y Auditoría”.

ALUMNA: GUISELA CRISTINA AMACHUY ALACA

Sucre-Bolivia

2019



UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR

SEDE CENTRAL

Sucre – Bolivia

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
“CONTABILIDAD Y AUDITORÍA”**

**DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE PARA
AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO EN LA CIUDAD DE SUCRE**

Tesis presentada para obtener el Título
de Magister en “Contabilidad y Auditoría”.

ALUMNA: GUISELA CRISTINA AMACHUY ALACA

TUTOR: RAMIRO ABEL AVENDAÑO OSINAGA

Sucre-Bolivia

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis va dedicado a mis padres que son el pilar fundamental de mi vida, por todos sus sacrificios, esfuerzos, consejos y apoyo que ayudaron a conseguir cada uno de mis sueños. Por estar pendiente de mí y por su inmenso amor.

A mis hermanos por el apoyo constante e incondicional que me han brindado siempre.

A la Universidad Andina Simón Bolívar Sede – Sucre, por abrirme sus puertas para poder conseguir un sueño anhelado.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios, por iluminarme siempre, por guiarme, bendecirme en cada etapa de mi vida y ayudarme alcanzar otro objetivo anhelado.

RESUMEN

DISEÑO DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE PARA AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO EN LA CIUDAD DE SUCRE

Lic. Guisela Cristina Amachuy Alaca, POSTULANTE

Lic. Ramiro Abel Avendaño Osinaga, ASESOR DE TESIS

PALABRAS CLAVES

Sistema-Evaluación-Toma de Decisiones

En la ciudad de Sucre, capital del Estado Plurinacional de Bolivia, las agencias de viaje y turismo tienden a un crecimiento, esta situación llama la atención para realizar la evaluación y estudio de qué factores inciden para que este tipo de empresas vayan desarrollando dentro de la economía nacional y local. El crecimiento de las agencias de viaje y turismos está favoreciendo a fuentes de empleos, rentas y otros.

A partir de la orientación que se tuvo en el curso de maestría en contabilidad y auditoría, pretendo desarrollar un modelo de sistema administrativo contable que se adapte a las características específicas del funcionamiento de las agencias de viaje y turismo. Ha sido necesario la recopilación, adaptación e integración de información de diversas ramas de la contabilidad y administración, de esta manera realizando también un aporte al área del turismo.

Este trabajo de investigación reúne la información en forma integral y de interés para las agencias de viaje y turismo que deseen implementar un sistema administrativo contable para una toma decisiones optimas desarrollando diferentes procedimientos reflejados en los siguientes capítulos de la tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
I. Antecedentes de la Investigación	3
II. Planteamiento del Problema	4
- Identificación del Problema	4
- Formulación del Problema	5
III. Justificación	6
IV. Descripción del Sujeto y Objeto de investigación	7
V. Campo de Acción	8
VI. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
a) Objetivo General	8
b) Objetivos Específicos	8
VII. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.	9
- Descripción de la hipótesis	9
- Identificación y conceptualización de variables.	9
Variable Independiente	9
Variable dependiente	9
- Operacionalización de variables	9
VIII. Alcance de la Investigación	12
Tipo de Investigación	12
Diseño de la Investigación	12
Población y Muestra	13
IX. Métodos teóricos	17
X. Técnicas e instrumentos	19
CAPÍTULO I	22
1. MARCO TEÓRICO	22
1.1. Bases Teóricas y conceptuales	22
1.2. Bases Legales y Normativas	37
1.3 Marco Histórico	50
1.4. Marco Situacional	53
CAPÍTULO II	55
2. DIAGNÓSTICO	55
2.1. PRUEBAS	59
2.2. RESULTADOS	65
2.3. DISEÑO	69
2.4. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS	69

CAPÍTULO III	72
3. PROPUESTA	72
CAPÍTULO IV.....	77
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Numero de Agencias de viaje y turismo registradas por el Gobierno Autónomo Departamental de Chuquisaca.....	14
Gráfico N°2 Destino Seleccionado por Departamento.....	16
Gráfico N°3 Administración y Organización.....	67
Gráfico N°4 Proceso Contable.....	68

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Crecimiento Empresarial en el Departamento de Chuquisaca Vigente.....	15
Cuadro N°2 Administración y Organización.....	67
CuadroN°3 Proceso Contable.....	69

ANEXOS

Anexo N°1 Simulación de un Manual de organización y Funciones

Anexo N°2 Simulación de Manual de Procesos y procedimientos

Anexo N°3 Reglamento Interno

Anexo N°4 Simulación de Plan de Cuentas

Anexo N°5 Manual de Cuentas

Anexo N°6 Herramientas de Registros Contables.

Anexo N°7 Políticas Contables

INTRODUCCIÓN

En un entorno económico cada vez más competitivo, como el actual, las empresas necesitan disponer de sistemas de información que constituyan un instrumento útil para controlar su eficiencia y que proporcionen un alto grado de visibilidad de las distintas actividades que se realizan en sus procesos de prestación de servicios para servir de apoyo en la toma de decisiones.

El trabajo de investigación consistirá en el desarrollo de un Sistema Administrativo Contable, para las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre, que hoy en día es una tendencia positiva de crecimiento. Es obvio que el modelo dependerá de la característica de tipo de agencias existentes por ello se identificara que tipo de agencias existen en la ciudad de Sucre para desarrollar el modelo del sistema.

A partir de la descripción de la agencia de viaje y turismo se va a trabajar en describir la estructura del trabajo compuesta desde el funcionamiento administrativo de las agencias, desarrollando diferentes puntos, desde el análisis de procedimientos y análisis de recursos humanos, además de los principales puntos contables plan de cuentas, registros en libros ingreso y egreso, libro mayor, los estados financieros como herramientas de control y de gestión.

Obtenida la información se desarrollará herramientas que permitan a las agencias de viaje y turismo realizar una actividad comercial adecuada, con procedimientos y actividades que proporcionen información oportuna y confiable.

El objetivo de la tesis no es el desarrollo en profundidad de cada tema tratado, sino que busca enriquecerse mediante el desarrollo en forma conjunta de una gran amplitud de temas administrativos y contables que hacen al desempeño de las agencias de viaje y turismo.

Lo que pretendo lograr es una visión holística de las agencias de viaje y turismo en un solo trabajo.

Se debe tomar en cuenta que toda empresa se desarrolla en un ambiente lleno

de cambios, políticas y normas que deben ser tomadas en cuenta para alcanzar sus objetivos de manera efectiva, debe de alguna forma proporcionar una serie de procedimientos administrativos y contables, a su vez dichos procedimientos se descomponen de diversas maneras, tratando siempre de realizar una tarea específica quedando una relación y secuencia cronológica en sus resultados.

I. Antecedentes de la Investigación

A partir de la segunda mitad del siglo pasado, al finalizar la Segunda Guerra Mundial, el viaje de placer, que sólo era un privilegio de la clase acomodada, se tornó accesible para otros niveles socioeconómicos. El desarrollo de los medios de comunicación, los transportes terrestres, la navegación aérea, aunado a los movimientos laborales de reducción de las jornadas, vacaciones pagadas, educación y sanidad gratuita, abrieron oportunidades para que la economía familiar estuviera en la posibilidad de solventar el costo de días de descanso, en diversos lugares, ocasionando el fenómeno económico y social que se conoce como turismo de masas, es decir, los viajes de placer se abrieron a diversos grupos de personas, y también surgieron una serie de negocios rentables orientados hacia los viajeros.

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo) el turismo se ha convertido en la primera actividad económica en muchos países y en el rápido crecimiento en ingresos de divisas y creación de empleo.

“El autor Vera en el 2015, analiza el diseño administrativo contable para las agencias de viaje y manifiesta que los dueños son reacios a implementar este tipo de herramientas de gestión y control, ya que colocan estos instrumentos por debajo de su capacidad, que suponen el factor supremo de éxito.

La implementación de estas herramientas es igualmente útil para grandes y pequeñas empresas, porque su finalidad es establecer un medio que facilite la gestión operativa y su control. Además, brinda información para determinar la marcha de la empresa, así como obtener medios para planificar y después adoptar las medidas correctivas que nos faciliten permanecer vigentes”.

También cabe mencionar que los principales sistemas contables desarrollados a nivel internacional dirigidos a las PYMES que es particularidad de las agencias de viaje y turismo, no han atendido a sus características, usuarios y necesidades de información específica, sino que se podría decir que se han limitado a resumir los patrones desarrollados para las grandes empresas.

II. Planteamiento del Problema

Las agencias de viaje tienen la responsabilidad de organizar viajes, tours casi todo para su comodidad de sus clientes: transporte, hoteles, billetes de avión, tren, autobús, senderismo, ciclismo, equitación, moto y quad, escalada y expediciones de montaña. También vehículos 4x4 con un conductor, para que pueda decidir dónde ir y en el momento más adecuado a sus necesidades.

Pero las irregularidades en sus operaciones administrativas contables en algunas agencias de viaje y operadoras de turismo en la ciudad de Sucre son frecuentes, puesto que una gran parte no cumple con los requisitos exigidos en las normativas vigentes en Bolivia.

- Identificación del Problema

Es muy importante que las agencias de viaje tengan una buena administración del movimiento financiero, el volumen de gastos permitiendo conocer y verificar si se está excediendo en gastos innecesarios y tomar decisiones oportunas.

Es así que se evidenció la siguiente problemática.

- ❖ Los registros contables del movimiento económico de las agencias de viaje y turismo no son llevados dentro de las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas.
- ❖ Las transacciones contables no son respaldadas y organizadas.
- ❖ Los funcionarios no tienen instrucciones específicas escritas.
- ❖ Carecen de información administrativa contable clara y fidedigna.
- ❖ Falta de capacitaciones y personal eventual constantes.
- ❖ Falta de estructura Organizacional de acuerdo a la responsabilidad y tareas de cada área.
- ❖ Inexistencia de un Control Interno para las operaciones realizadas.
- ❖ Inexistencia de manuales y procedimientos administrativos contables.

Las agencias de viaje y turismos con sistemas aislados de contabilidad generan barreras organizacionales y contable, la carencia de la integración, ocasionan

mala comunicación y pérdida de oportunidades para obtener valor en los negocios.

Los problemas descritos son producto de una administración empírica debido a la inexistencia de un adecuado sistema administrativo contable, haciendo que los procesos no sean fluidos.

La problemática existente en este tipo de empresas ocasiona que la información no sea oportuna, causando problemas en la toma de decisiones y la responsabilidad de los funcionarios no sea controlada.

La falta de un verdadero crecimiento de las agencias no se vio como una necesidad real sino hasta muy poco tiempo y por eso estos negocios no tienen seguridad sobre la extensión de los cambios mundiales que están ocurriendo, muchas empresas no saben cómo reaccionar ante la competencia globalizada, emprendiendo movimiento para sacar ventajas de la situación y realizando esfuerzos para expandir su mercado.

Las Normas Vigentes son un instrumento importante para interpretar las situaciones administrativas contables de las empresas y es así que será un instrumento que se utilizará para desarrollar el sistema administrativo contable para las agencias de Viaje y turismo en la ciudad de Sucre.

Es necesario tomar en cuenta que para la solución del problema descrito se Diseñe un modelo Administrativo Contable que permita tomar decisiones de acuerdo a una información oportuna y confiable.

- **Formulación del Problema**

¿Cuál sería un adecuado sistema administrativo contable para las agencias de viajes y turismo en la ciudad de Sucre, que le permita tener control de sus procedimientos y actividades para proporcionar información oportuna y confiable?

III. Justificación.

Un sistema administrativo contable es importante desde el punto de vista de la integridad física y numérica de bienes, valores y activos de la empresa y esto garantiza que la información financiera sea confiable para la toma de decisiones.

La situación de como las agencias de viaje y turismo entran al mercado es preocupante porque no toman en cuenta normas y reglas por lo cual el sistema administrativo contable para este tipo de empresas no es prioridad para organizarse y controlarse, sin embargo, el diseño de un buen sistema administrativo contable les permitirá controlar de manera más eficiente los ingresos y gastos de esta manera tomar buenas decisiones para lograr solvencia y rentabilidad económica como empresa.

Justificación Social

Al existir el crecimiento socioeconómico de las agencias de viaje y operadoras de turismo da lugar a que unas cuantas estén legalmente establecidas y el resto funcionen de forma ilegal lo cual provoca que se abaraten costos sin control alguno generando competencia desleal ya que varias de estas operan desde casas particulares donde mínimamente necesitan una computadora para organizarse, cabe recalcar también la incidencia de las agencias del exterior que operan ilegalmente en nuestro país sin control alguno esto perjudica de gran manera a las agencias que son legales, porque estas deben incurrir en diferentes costos de operación, costos fijos y variables como sueldos del personal, servicios básicos, alquileres, impuestos y etc.

Justificación Teórica

Actualmente las agencias de viaje se han convertido en un negocio rentable debido a que su utilidad procede de las comisiones por las ventas realizadas, proporcionando ventajas económicas sus proveedores y clientes, versatilidad en sus ofertas, son expertos que asesoran y orientan, reducción del tiempo para la organización de viajes, diversidad de destinos, y dando lugar a un volumen considerable de ventas para el sector turístico, colocándose en un sitio

estratégico para el desarrollo del país promoviendo el turismo como parte importante de la economía.

Justificación Práctica

El siguiente trabajo consistirá en el desarrollo de un modelo de sistema administrativo contable para agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre.

Es obvio que el modelo depende de las características que tengan las agencias.

Por lo tanto, es importante que como primer paso defina cuales son las características de las agencias de viaje y turismo para la cual se va a desarrollar el modelo de sistema:

- ❖ Las empresas de viaje y turismo poseen las características de una PYME.
- ❖ Se dedica a la intermediación en la venta de paquetes turísticos todos incluidos armados y a la venta de paquetes turísticos propios.
- ❖ También se dedica a la intermediación en la venta de pasajes bus de diversas empresas de transporte terrestre y además la venta de boletos aéreos de diferentes Aerolíneas.
- ❖ Al ser pequeñas empresas del turismo, la actitud del dueño en cuanto a la amplitud de mercado que se apunta es más bien conservadora.
- ❖ Las actividades turísticas integra a los sectores privado, público y comunitario.

IV. Descripción del Sujeto y Objeto de investigación

Diseño de un sistema administrativo contable para las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre.

Se ha observado varios problemas de vital importancia mayormente en la parte administrativa contable, existe ausencia de herramientas para poder responder

necesidades actuales y futuras en el manejo de recursos contables administrativos en diferentes hechos económicos.

Se debe proceder aplicar el diseño propuesto para alcanzar el grado de eficiencia en las operaciones realizadas.

V. Campo de Acción

El presente trabajo de investigación está determinado en la línea de la contabilidad ya que comprende la recopilación, organización de documentos, registros y archivo de las transacciones, el proceso y procedimientos de las operaciones, hasta la presentación del informe financiero e interpretación para tomar decisiones óptimas, pertinentes por los usuarios internos y externos.

La finalidad más importante de la contabilidad es de proporcionar en forma oportuna la información financiera para coadyuvar a conducir planes, programas, proyectos, actividades en forma más eficiente, efectiva y económica.

VI. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a) Objetivo General

“Contribuir a las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Sucre, con el diseño de un sistema administrativo contable que permita orientar adecuados procedimientos y actividades para proporcionar información oportuna y confiable”.

b) Objetivos Específicos

- ❖ Recopilar información básica y analizar aspectos teóricos referente al movimiento administrativo contable.
- ❖ Analizar fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas para desarrollar e implementar un adecuado sistema administrativo contable,
- ❖ Analizar procesos de registros en las operaciones administrativas contables.
- ❖ Plantear manuales, registros y procedimientos administrativos contables.

- ❖ Conducir al manejo de normas, políticas, principios y reglamentos administrativos contables.

VII. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

- Descripción de la hipótesis

Sistema administrativo contable para las agencias de viaje y turismo mejorara los procedimientos y actividades realizadas en las agencias proporcionando información oportuna y confiable.

- Identificación y conceptualización de variables.

Variable Independiente

Sistema administrativo contable para las agencias de viaje y turismo.

Variable dependiente

Procedimientos y actividades realizadas en las agencias, proporcionando información oportuna y confiable.

- Operacionalización de variables

Variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORES Y ACCIONES
Sistema Administrativo Contable para las agencias de viajes y turismo.	Es una herramienta que integra cada uno de las áreas de la empresa. Llevando el control del manejo de toda su operación, desde su compra, ventas, cobros,	Sistema Contable	Análisis de Elementos de Entrada	<u>Documento (Fuente):</u> Se analiza por Muestreo la documentación anexada de comprobantes.
				<u>Administración de documentos:</u> Utilizando técnica de la prueba de recorrido se constata la forma de manejo y

	<p>declaraciones juradas etc. Integrándose todas sus transacciones al módulo administrativo y contable.</p>		<p>administración.</p>	<p><u>Características de la Documentación:</u> Hay que caracterizar la documentación que apoya los registros contables.</p>
			<p>Análisis de los elementos de Proceso</p>	<p><u>Registros Diarios:</u> Utilizando Técnica de Cuestionario se examina los registros diarios provenientes de las transacciones, para ver si estas se adecuan a la naturaleza de la organización y características de Movimientos contables.</p>
				<p><u>Registros Mayores:</u> Examinar si estos se adecuan a las necesidades del sistema contable y apoyan de manera eficiente en la centralización de la información por cuentas por tanto principales como auxiliares.</p>
				<p><u>Plan de Cuentas:</u> Hay que evaluar el plan de Cuentas para ver si este es adecuado a las necesidades de la empresa y su sistema contable cuenta por cuenta. Realizar un análisis del sistema de codificación en función del sistema de contabilidad</p>

				Manual de Contabilidad: Evaluar el correcto movimiento de las cuentas. Analizar si los ajustes se adecuan a las normas establecidas.
			Normativa	Normas de Contabilidad: Analizar el sistema contable en qué contexto de las normas de contabilidad vigentes en el país se encuentra el mismo.
				P.C.G.A. Examinar el apego a las PCGA en los EEFF del sistema contable.
		Sistema Administrativo	Planificación	Estrategias Planes y Objetivos.
			Organización	Niveles jerárquicos
			Ejecución	Procedimientos de registro, procesos informes.
			Control	Cumplimiento de normas.

Variable Dependiente

VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Procedimientos y actividades realizadas en	Balance General	Activo corriente	- Disponibles Cuentas por cobrar
		Activo no corriente	- Activos fijos

las agencias proporcionando Información oportuna y confiable.		Pasivo corriente	- Cuentas por pagar a corto plazo
		Pasivo no corriente	- Cuentas por pagar a largo plazo - Préstamo
		Patrimonio	- Capital Social
	Estado de Resultados	Ingresos	- Servicios turísticos - Servicios de boletajes - Ingresos por Comisiones - Otros ingresos.
		Gastos de operación	- Gastos de administración - Gastos de Operación - Otros gastos

VIII. Alcance de la Investigación

Tipo de Investigación

Desde el enfoque cualitativo la misma estrategia indica el empleo de procedimientos que dan un carácter único a las observaciones entrevistas para llegar al diseño administrativo y contable óptimo.

Diseño de la Investigación

Un diseño de investigación puede contemplar un diagnóstico organizacional sobre el clima organizacional para detectar oportunidades y fortalezas (áreas de mejora), por eso es importante tener bien establecido el diseño ya que de este depende como se van a recolectar y a ser analizados los datos.

El diseño se clasifica en experimental y no experimental. En vista de las necesidades, se ha decidido optar por el segundo tipo de investigación ya que se va a observar y medir los aspectos relevantes que se presentarán en el desarrollo de la investigación para posteriormente analizarlos.

El diseño no experimental se divide de acuerdo a lapsos de tiempo en los que se recolectan los datos: el transaccional o transversal, en éste se realiza una vez la medición a través del tiempo y el longitudinal en el cual se realiza varias veces a través del tiempo.

El diseño de un Sistema administrativo Contable, se basará en hechos reales que se suscitan en la actividad normal de toda empresa y no en hechos planificados por el contador, razones por la cuales la presente investigación es de tipo transversal ya que los datos que se van a recolectar son en un solo momento, un tiempo único. Cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Población y Muestra

Población

En el presente trabajo se tomó en cuenta como población a todo el Universo a las agencias de viaje y turismos en la ciudad de Sucre, un estudio preliminar de la distribución de los cuestionarios y entrevistas directas con el propósito de obtener información lo más real posible con el objeto de dar oportunidad a todos, y expresar su opinión de manera libre y espontánea.

Muestra

Para la investigación se tomó en cuenta el crecimiento empresarial vigente en el departamento de Chuquisaca que representa el 3% cantidad de empresas a nivel nacional.

La Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Turismo de Chuquisaca (CAINCO) aseguró en un indicador de que la economía regional no está bien. Son pocas las empresas de viaje y turismo que cumplen con registros y las obligaciones comerciales como registro a Fundempresa, Servicios de Impuestos Nacionales, Ministerio de trabajo y otros.

Sin embargo, en la ciudad de Sucre se puede observar el crecimiento de

empresas de viaje y turismo que funcionan ilegalmente detectados por el Gobierno Autónomo Departamental de Chuquisaca, quien busca organizar a este sector mediante la Secretaria de Cultura y Turismo a propuesta del viceministerio de culturas. Optar por un (sistema nacional de registro turístico) denominada SIRETUR para tener una base de datos actualizados de empresas de turismo certificadas y prestar servicios turísticos de manera eficaz y legal.

El tema de investigación tiene origen en lo mencionado anteriormente ya que es necesario contribuir con un adecuado diseño administrativo contable para las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre y de esta genere un impacto económico en la región.

De acuerdo con un informe de la Gobernación de Chuquisaca, unas 90 agencias de viaje y operadoras de turismo ofrecen sus servicios en Sucre, pero sólo el 42% (38) de ellas están registrados y acreditados por la Secretaría de Culturas y Turismo del Departamento, mientras que los 52 restantes funcionan con una patente municipal que no es suficiente para vender paquetes turísticos y otros.

Gráfico I



Fuente: Correo del Sur

Asimismo, a continuación, se puede observar el cuadro expuesto por Fundempresa sobre el crecimiento empresarial en el departamento de Chuquisaca de la cual las empresas de viaje y turismo forman parte de ello, pero no de forma relevante ya que como se mencionaba en las líneas anteriores solo algunas presentan registros para ser tomadas en cuenta como empresa.

Cuadro I

Crecimiento Empresarial en el Departamento de Chuquisaca Vigente

Bolivia: Base Empresarial Vigente por gestión según departamento, a enero de las gestiones 2017 y 2018

(En cantidad de empresas y porcentaje)

DEPARTAMENTO	2017	2018	CRECIMIENTO	
	Enero	Enero	En cantidad	En porcentaje
La Paz	88.755	92.232	3.477	4%
Santa Cruz	81.002	84.926	3.924	5%
Cochabamba	49.745	51.531	1.786	4%
Tarija	15.141	15.307	166	1%
Oruro	14.530	14.775	245	2%
Potosí	12.177	12.793	616	5%
Chuquisaca	12.106	12.444	338	3%
Beni	8.782	9.369	587	7%
Pando	3.234	3.414	180	6%
TOTAL	285.472	296.791	11.319	4%

Fuente: FUNDEMPRESA

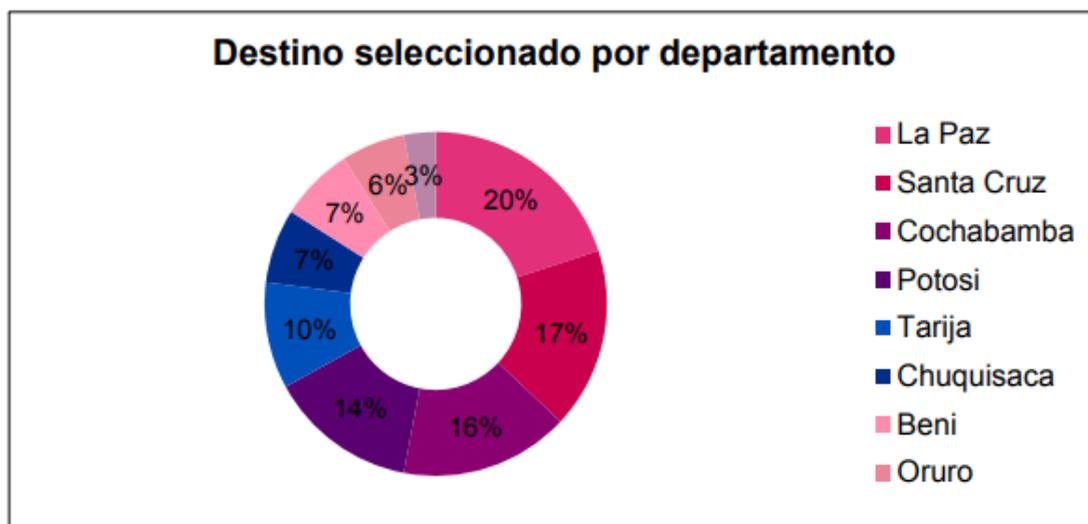
En el departamento de Chuquisaca falta mecanismos para generar proyectos y programas para la conservación, protección y mejoramiento de los atractivos y productos turísticos.

Según el boletín electrónico del IBCE (Instituto Boliviano de Comercio Exterior) el destino seleccionado por los turistas internos es el departamento de La Paz que obtiene el 20%, seguido de Santa Cruz con el 17 % y Cochabamba con el 16%. El departamento de Chuquisaca se encuentra con el 7% de demanda

turística interna a nivel nacional.

En el siguiente gráfico adjunto se puede observar a nivel nacional la demanda interna de servicios turísticos.

Gráfico II



Fuente: IBCE Boletín electrónico N° 362. Perfil del turista interno en Bolivia.

Sin embargo en la ciudad de Sucre la afluencia de turistas extranjeros es numerosa en algunas temporadas, de tal manera que se ha podido observar que el servicio de migración tampoco establece claramente en sus estadísticas mensuales información clara y fidedigna la demanda turística.

El movimiento económico que las agencias de viaje y turismo realizan en la ciudad de Sucre es bastante pero no son controladas e identificadas adecuadamente por instituciones gubernamentales reguladoras.

Esta información debe ser tomada en cuenta para proceder a aplicar la importancia de tener herramientas de control y gestión que permita el desarrollo óptimo de la ciudad de Sucre.

IX. Métodos teóricos

Métodos

El método es un camino que conduce al conocimiento y desarrollo conjuntamente con la investigación, donde se siguen procedimientos en un orden sistemático para alcanzar un determinado fin.

Inductivo

Este método va de lo particular a lo general, Es por ello que se identificó para el desarrollo de la tesis una agencia de viaje y turismo reconocida, certificada en la ciudad de Sucre determinando su situación contable y administrativa.

En el proceso de investigación se pudo observar procesos de registros y presentación de informes de manera simple, de esta manera se obtuvo conclusiones explicando y relacionando los distintos procesos, encontrados para esto se utilizó la observación de las relaciones, entre los ciclos similares.

Deductivo

Consiste en tomar premisas o principios generales para aplicar a hechos individuales y particulares por deducción solo pretende especificar las características y variables conformadas por el objeto de estudio.

La deducción, es ir de lo general a lo particular. “El proceso deductivo no es suficiente por sí mismo en el momento de explicar el conocimiento. Es útil principalmente para la lógica y las matemáticas, donde los conocimientos de las ciencias pueden aceptarse como verdaderos por definición”.¹

El enfoque cualitativo de la investigación aplica la lógica deductiva. De lo general a lo particular (Normas y datos). Se utilizó este método para considerar lo general a lo particular.

¹ Avendaño Osinaga Ramiro. Metodología de la investigación. Cochabamba - Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2015. Pág. Nº 47

Sobre la base de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, se obtuvo las conclusiones de los hechos particulares como ser: si existe cumplimiento de los principios de Moneda de Cuenta, Empresa en Marcha, Devengado, Uniformidad, Realización, en las transacciones efectuado en las agencias de viajes y turismo en la ciudad de Sucre.

Análisis

Es un estudio minucioso del fenómeno, iniciando por las partes más específicas identificadas y a partir de estas llegar a una explicación total del problema. Este método es empleado en los estudios técnicos detallados de la documentación recolectada y la aplicación de disposiciones legales vigentes al momento de la investigación.

“Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objetivo de estudiarlas y examinarlas por separado, para observar las relaciones entre las mismas”.²

Se realizó un análisis de una agencia de viajes y turismo la descomposición de su situación contable administrativa, información administrativa financiera 2016 y 2017. Tomando en cuenta a detalles de la situación económica, financiera y administrativa actuales.

Síntesis

Se trata de la reunión y agrupación racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, siendo un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados, formulados una teoría la cual unifica los diversos elementos separados o aislados. El investigador sintetiza de manera teórica para establecer una explicación tentativa sometida a prueba o comprobación.

“Está dirigido a modelar el objeto mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro sus constantes cambios, este hecho

² Avendaño Osinaga Ramiro. Metodología de la investigación. Cochabamba - Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2015. Pág. N° 52

se refleja en planteamiento de la hipótesis.”³

En el trabajo desarrollado se consideró este procedimiento para sintetizar los resultados de todos y cada una de las operaciones realizadas por las agencias de viaje y turismo, integrando todos los acontecimientos de información financiera y funciones administrativas para desarrollar un sistema administrativo contable óptimo.

X. Técnicas e instrumentos

Las técnicas a utilizarse para desarrollar el sistema administrativo contable para las agencias de viaje y turismo tanto en la forma de registros de los diferentes ciclos de operación y procedimientos adecuados.

Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya para obtener el mayor número de datos.

Esta técnica permitió identificar la falta de adecuadas herramientas administrativas contables en las agencias de viaje y turismo.

Entrevistas

Es una técnica que mediante interrogantes se llega a la obtención de información de forma amplia, abierta, en una relación del entrevistador y entrevistado en un clima de sinceridad de tal manera que permita obtener información confiable para realizar los objetivos trazados.

En el presente trabajo se pudo hacer la entrevista en confianza con una Gerente Propietaria de una Agencia de Viaje y Turismo, el cuál presto mucho interés para

³ Avendaño Osinaga Ramiro. Metodología de la investigación. Cochabamba - Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2015. Pág. N° 53

la investigación del trabajo que servirá mucho y ayudará tener una visión más clara en aspectos relacionados con la administración y el manejo económico.

Como también se entrevistó a un ex Gerente de una Agencia de Viaje y Turismo que fue el campo de estudio para poder recopilar información que concierne al trabajo, que valieron para proporcionar conocimientos más exactos de la administración y sus sistemas además de situaciones relevantes lo cual obliga este tipo de empresas abrir y cerrar muy rápidamente.

Se procedió a la entrevista con antiguos y actuales empleados, quienes tuvieron la amabilidad de dar información amplia de la parte operativa y administrativa, en vista que en la indicada empresa carecen de documentos tan imprescindibles.

Se participo en reuniones con Gerentes Propietarios y se pudo observar las inquietudes constantes que demandan las Agencias de Viaje.

Esta técnica también permitió dar importancia al tema de investigación para desarrollar un sistema administrativo contable para este sector.

Cuestionarios

En la elaboración de cuestionarios debemos tener en cuenta que el contenido debe ser cuidadosamente elaborado para la obtención de datos en un corto tiempo, tomando en cuenta la realidad del trabajo de investigación.

Se ha desarrollado dos tipos de cuestionarios que son el eje central de la investigación.

Cuestionario Administrativo: Dirigido especialmente a los Propietarios, Socios y Gerentes con el objeto de conocer el actual sistema de administración y los objetivos trazados para la gestión, encontrándose dificultades en la obtención de información por no contar con los documentos y conocimientos de planificación, organización, ejecución y control debidamente organizadas.

Cuestionario Contable: Dirigido especialmente a los encargados del manejo contable, administrativo o aquel encargado de Finanzas dentro las Agencias de

Viaje y Turismo con el objeto de tener información razonable y confiable, determinando de esta manera que factores afectan la inadecuada elaboración de la información financiera, causas y problemas, no registros de comprobantes de ingresos y gastos, se vio la notoria improvisación en los procedimientos y políticas contables lo cual esto genera varios riesgos de fraudes, apropiación indebida, esta falta de controles financieros y administrativos, genera información no adecuada para tomar decisiones como empresa eficaz y en marcha.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo tiene el propósito de brindar la fundamentación teórica para el uso adecuado de las herramientas de análisis necesarias para diseñar un sistema contable administrativo.

1.1. Bases Teóricas y conceptuales

1.1.1. Contabilidad

“La contabilidad es un sistema de información, que está basada en un conjunto de principios, normas y procedimientos técnicos que permite registrar en forma ordenada, completa y detallada los hechos económicos financieros de la gestión empresarial, con el fin de emitir estados financieros; para luego analizar e interpretar la situación económica y financiera de la empresa, la que permitirá tomar decisiones oportunas a los usuarios internos y externos”.⁴

“La contabilidad es un instrumento de comunicación de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa, sujetos a medición, registración, examen e interpretación para la toma de decisiones empresariales”.

1.1.2. Objetivo de la Contabilidad

“El objetivo básico de la contabilidad, es registrar las operaciones mediante asientos contables en base a la documentación fuente previa el cumplimiento de las normas legales y proporcionar mediante los estados financieros información útil a los ejecutivos de la empresa para toma decisiones adecuadas y en forma oportuna”.

1.1.3. Clases de Contabilidad

Al existir diferentes tipos de empresa, también existen diferentes sistemas de

⁴ Funes Orellana Juan. ABC de la Contabilidad. Cochabamba – Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2017. Pág. N° 1,5

contabilidad que brindan información necesaria para cubrir los requerimientos de los usuarios internos como externos de las entidades.

“No es lo mismo hablar de una contabilidad comercial e industrial, referirnos a una contabilidad minera y agropecuaria, hablar de una contabilidad integrada y contabilidad para entidades privadas, una contabilidad manual o una computarizada”.⁵

Tipos de Contabilidad:

- ❖ Bancaria
- ❖ Costos
- ❖ Gubernamental
- ❖ Cooperativas
- ❖ Hotelera
- ❖ Comercial
- ❖ Industrial
- ❖ Minera
- ❖ Petrolera
- ❖ Agropecuaria

1.1.4. El Proceso o ciclo contable

“El ciclo contable es el proceso ordenado y sistemático de registros contables, desde la elaboración de comprobantes de contabilidad con base a la documentación suficiente y pertinente de cada Operación o transacción, asientos de regularización de saldos de las cuentas, libros mayores, balance de comprobación de sumas y saldos, la preparación de estados financieros y las notas a los estados financieros”.⁶

⁵ Montes Camacho Niver. Teoría y Practica de los Sistemas de Contabilidad. Oruro – Bolivia, Editorial latinos Editores, 2010. Pág. N° 13

⁶ Funes Orellana Juan. ABC de la Contabilidad. Cochabamba – Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2017. Pág. N° 1,7

También decimos que el ciclo contable es el período de tiempo en el que se registran todas las transacciones que ocurren en una empresa ya sea mensual, trimestral, semestral o anualmente; el más usado es el anual.

Tomando en cuenta a la contabilidad como un sistema de información útil e importante en la toma de decisiones, veremos que para obtener dicha información es necesario seguir un proceso o ciclo contable que consiste en la preparación de un documento fuente, registro, resumen y clasificación de operaciones que se generan en la empresa o negocio en un determinado período de tiempo.

Cualquier empresa o negocio inicia sus actividades con bienes y valores aportados por los socios o propietarios, respaldados con un inventario de los activos o derechos y pasivos u obligaciones, con el cual se prepara el Balance Inicial.

Cuando se trata de una empresa nueva, se registra el asiento de apertura en base, a los datos del Balance Inicial o de Apertura y para empresas en marcha se registra el asiento de reapertura con datos de la posición financiera o Balance General de la gestión pasada.

Los datos contenidos en la documentación fuente son analizados y registrados en el libro diario y/o comprobantes de Ingreso, Egreso y Diario; la cantidad y tipo de comprobantes que se empleen depende de la naturaleza y magnitud del negocio.

De los registros del libro diario y/o comprobantes de ingreso, egreso y diario se pasan los importes debitados y/o acreditados al libro mayor general y auxiliar

Después de haber transferido los importes del libro diario o de los comprobantes al libro mayor principal y auxiliar, se efectúa una comprobación aritmética de los débitos y créditos mediante el Balance de Comprobación de sumas y saldos.

Los asientos de ajuste son aquellos que se efectúan al final del periodo a objeto de obtener saldos reales de las cuentas de resultado y de balance, así mismo

para relacionar los ingresos y gastos habidos en el período es necesario analizar y ajustar los ingresos y gastos diferidos, acumulados y ajustes necesarios de acuerdo al Texto Ordenado de la ley 843, Ley 1606 Modificaciones a la Ley 843, Decretos Supremos reglamentarios y la Norma 3 emitido por el Consejo Técnico Nacional de auditoria y Contabilidad (CNTAC). Todo ajuste debe estar respaldado con papeles de trabajo, las que se deben conservar a objeto de verificar los cálculos que se emplearon para llegar al importe de cada ajuste.

La Hoja de Trabajo es una hoja que permite al contador de la empresa, preparar en forma correcta los estados financieros clasificados a una determinada fecha, su elaboración no es imprescindible por constituirse únicamente en un registro auxiliar para preparar estados financieros.

Cuando el profesional tiene experiencia de trabajo generalmente prepara un balance de comprobación de sumas y saldos ajustados en vez de una hoja de trabajo y sobre la base de éste se obtiene los estados financieros clasificados.

Sabiendo que una empresa de capital está compuesta por varios socios y que sus ingresos provienen de las ventas de mercancías o servicios es preciso definir entonces que es un diario y que es el mayor.

1.1.5. Estados Financieros

Los estados financieros son el resumen final del proceso contable de una empresa a una fecha determinada; son el resultado del proceso contable por el que atraviesa una organización, y se constituyen en la base para el análisis e interpretación financiera, herramienta para la toma de decisiones financieras.

“Son el conjunto de documentos contables que, en forma resumida de acuerdo con Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas de Bolivia, proporcionan información en términos de unidades monetarias, referidas a la situación patrimonial y financiera de las empresas a una fecha determinada, los resultados obtenidos por un determinado tiempo de trabajo, la evolución de su patrimonio y

los cambios en su situación financiera”.⁷

Los estados financieros deben ser comparativos y expresados en moneda contante.

Según el punto 10 de la norma contable (Presentación de los Estados Financieros) N° 1, un juego completo de estados financieros está compuesto por:

- ❖ Estado de situación financiera (Balance general).
- ❖ Estado de resultados integrales (Estado de Resultados).
- ❖ Estado de cambios en el patrimonio.
- ❖ Estado de flujo de efectivo.
- ❖ Notas a los estados financieros, que incluyen un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

1.1.5.1. Estado de Situación Financiera (Balance General)

Es un estado financiero básico, que muestra la situación financiera de una empresa a una determinada fecha.

También podemos señalar que el estado de situación financiera es un corte en el tiempo de las operaciones de una empresa, que muestra la naturaleza y cuantificación de los recursos económicos, las deudas a su valor presente y la participación del propietario o socios sobre dichos recursos.⁸

1.1.5.2. Estado de Resultados Integrales (Estado de Resultados)

Es un estado que muestra el resultado económico de operaciones de una empresa por un periodo determinado, reflejando los ingresos, gastos y la utilidad o pérdida neta del periodo.

El estado de resultado o de ganancias y pérdidas es un resumen de los esfuerzos gerenciales efectuados en un periodo o ejercicio y que dieron como resultado aumento o disminuciones de los recursos económicos netos de la empresa. Este

⁷ Garrón Carlos Javier y Garron Jenny. Contabilidad Intermedia. Sucre – Bolivia, Editorial Tupac Katari, 2008.

⁸ Funes Orellana Juan. ABC de la Contabilidad. Cochabamba – Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2017. Pág. N°1,9

estado constituye la base para la realización de estimaciones sobre la capacidad que tiene la empresa de generar ganancias en el futuro.⁹

1.1.5.3. Estado de cambios en el Patrimonio

El estado de evolución de patrimonio neto, también denominado Estado de cambio en el patrimonio neto, es el estado que suministra información acerca de la cuantía del patrimonio neto de un ente y de cómo este varía a lo largo del ejercicio contable como consecuencia de:

- ❖ Transacciones con los propietarios (Aportes, retiros y dividendos con los accionistas y/o propietarios).
- ❖ El resultado del período.

El resultado del período se denomina ganancia o superávit cuando aumenta el patrimonio y pérdida o déficit en el caso contrario.

1.1.5.4. Estado de Flujo de Efectivo

El estado de flujos de efectivo es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiamiento. Debe determinarse para su implementación el cambio de las diferentes partidas del Balance General que inciden en el efectivo.¹⁰ (Es un estado básico, dinámico que expone el flujo (embolsos y desembolsos) del efectivo y equivalentes, o los cambios en los recursos de la entidad durante un ejercicio determinado, originados en actividades de operación, inversión y financiamiento.

1.1.5.5. Notas a los Estados Financieros

Las notas muestran información complementaria, a la que contiene los estados financieros.

⁹ Funes Orellana Juan. ABC de la Contabilidad. Cochabamba – Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2017. Pág. N° 1,9

¹⁰ Rivera Michel Henry. Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Pág. N° 11

Las notas detallan, suministran descripciones narrativas o desagregaciones de partidas presentadas en los estados financieros; por otra parte, muestran información sobre partidas que no se cumplen las condiciones para ser reconocidas en estos estados financieros¹¹.

1.1.6. Importancia de las Cuentas

Las cuentas son la base para contar con los Estados Financieros de alta utilidad, claridad, confiabilidad y calidad, ya que estas son los elementos que la componen y sin estas no existen los Estados Financieros.

En estos últimos tiempos en que la contabilidad se la trabaja con el apoyo de software o programa contable, uno de los aspectos que no se debe olvidar al iniciar el uso de esta herramienta de trabajo, es la reestructuración o elaboración del plan de cuentas.¹²

1.1.7. Relación entre Contabilidad y Sistemas Contables

La profesión contable es una de las ramas del comportamiento humano, en la cual descansa el control de gran parte de las actividades del hombre, a la contabilidad se lo ha llamado el lenguaje de los negocios. Efectivamente, es la forma como se traduce en términos monetarios, toda la actividad de los negocios.¹³

1.1.8. Sistema

Conjunto de elementos ordenados de acuerdo a cierta estructura y en constante interacción para el logro de ciertos objetivos. Dispone de un mecanismo de autorregulación para mantener el equilibrio y se puede descomponer en subsistemas que a su vez pueden ser considerados como sistema.

1.1.9. Objetivo del Sistema

¹¹ Rivera Michel Henry. Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Pág. N° 17

¹² Quintana Alvarez Jhonny. Preparación y presentación de Estados Financieros .

¹³ Catacora Fernando. Sistemas y Procedimientos Contables. 1996.

El objetivo de un sistema es su propósito, su fin el para qué fue diseñado, desarrollado, construido o pensado el sistema.

“Conjunto de componentes o elementos que forman un todo estructurado, interdependientes e interactuantes que está en permanente proceso de transformación y que tiene por objetivo el logro en logro de algún fin u objetivo”.¹⁴

1.1.10. Clases de Sistema

“Hoy en día toda actividad humana y el mundo gira en torno a los sistemas a diario oímos hablar de sistema solar, el sistema digestivo, el sistema político, el sistema jurídico, el sistema educativo, el sistema organizacional, el sistema contable etc., vale decir que convivimos con un conjunto de Sistemas o estamos inmersos en un entorno rodeado de sistemas”.¹⁵

1.1.10.1. Sistema Abierto

Por naturaleza todo sistema es un conjunto de elementos adaptables, y, por ende, se reajusta constantemente ante nuevos insumos o estímulos ambientales. El sistema abierto tiene un intercambio constante con el medio ambiente; es decir cada sistema se encuentra inmerso en un sistema circundante mayor que conforma un supra sistema que influye sobre él. Un vegetal es un ejemplo de un sistema abierto porque tiene una constante interacción con su ambiente para vivir y desarrollarse.

1.1.10.2. Sistema Cerrado

Este tipo de sistemas no son influidos por su ambiente y por tanto no interactúan con ellos. Son sistemas mecánicos y tienen necesariamente movimientos o actividades predeterminadas que deben ser ejecutadas sin importar su entorno. Como ejemplo de un sistema cerrado tenemos al reloj, independiente de su ambiente, los engranajes, las ruedas y las demás partes deben funcionar en una

¹⁴ Montes Camacho Niver. Teoría y Práctica de los Sistemas de Contabilidad. Oruro – Bolivia, Editorial latinos Editores, 2010. Pág. N° 103.

¹⁵ Montes Camacho Niver. Teoría y Práctica de los Sistemas de Contabilidad. Oruro – Bolivia, Editorial latinos Editores, 2010. Pág. N° 104.

forma predeterminada, el reloj debe existir como un todo y cumplir con su propósito.

1.1.10.3. Sistema de Contabilidad

La operación del sistema contable se inicia con la preparación de un documento comercial, continuando con la captación de los datos registrados en el documento y su respectivo flujo a través del sistema que es el registro, la clasificación, el proceso de resumen y la fase de información.

1.1.10.4. Sistema Administrativo

El conjunto de componentes que interactúan entre sí y se encuentran interrelacionadas recibe el nombre de sistema administrativo, por su parte es aquello vinculado a la administración (acto de administrar, organizar o gestionar recursos).

1.1.11. Diseño

“Cuando las empresas no cuentan con un sistema contable debido a que es de reciente creación, necesariamente hablamos de un diseño de un sistema contable”.¹⁶

1.1.11.1. Objetivos del Diseño

En estas dos etapas tienen como objetivo señalar y especificar la forma lógica en que ira a funcionar el sistema diseñado, cumpliendo estándares mínimos de calidad. Para el desarrollo de esta etapa se puede utilizar las siguientes técnicas o herramientas.

- ❖ Diagrama de flujo de información.

- ❖ Diccionario de Datos: procesos, flujos, entidades, almacenamientos.

¹⁶ Montes Camacho Niver. Teoría y Práctica de los Sistemas de Contabilidad. Oruro – Bolivia, Editorial latinos Editores, 2010. Pág. N° 117.

- ❖ Diagrama de acciones (mini especificaciones).
- ❖ Árboles de decisiones.

1.1.12. Definición del Diseño de Sistemas Contables

El diseño de sistemas contables es el estudio de normas principios que deben aplicarse para el diseño, rediseño de acciones sistemáticas referentes principalmente a áreas contables y la contabilidad propiamente dicha, sin que ello excluya otras áreas especializadas de la organización; constituyéndose en su campo de acción una serie de acciones.¹⁷

1.1.13. Administración

“La administración en la sociedad moderna se volvió vital e indispensable. En una sociedad de organizaciones, donde la complejidad y la interdependencia de las mismas es crucial, la administración sobre sale como factor clave tanto para el mejoramiento de la calidad de vida como para la solución de los problemas más complejo que afligen a la humanidad de hoy”.¹⁸

“La administración es un proceso distintivo que consiste en Planear, Organizar, Ejecutar y Controlar, para determinar y lograr los objetivos manifestados el uso de seres humanos y de otros recursos”.

Proceso Administrativo

Las diversas funciones del administrador, en conjunto, conforman el proceso administrativo. Por ejemplo, planeación, organización, dirección y control, consideradas por separado, constituyen las funciones administrativas, cuando se toman como una totalidad para conseguir objetivos, conforman el proceso administrativo.

Planeación

¹⁷ Montes Camacho Niver. Teoría y Práctica de los Sistemas de Contabilidad. Oruro – Bolivia, Editorial latinos Editores, 2010. Pág. N° 27.

¹⁸ Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría de la Administración. Editorial Mc. Graw, 1981.

La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización.

La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se embozan planes y programas.

Organización.

Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.

Organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue.

Dirección.

Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización.

Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y supervisión.

Ejecución.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo

en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

1.1.14. Manual de organización Administrativa

“El manual de organización es el conjunto de normas que rigen y establecen las relaciones entre los miembros de la organización cumple la función de integrar a cada uno de los miembros de la organización, de la forma en que se elaboran las normas su difusión y divulgación, así como su control dependerá el éxito del manual”.¹⁹

1.1.15. Manual de Funciones

“El manual de funciones es un elemento de la organización administrativa que permita asignar funciones generales y específicas a cada cargo de la estructura. Las funciones se constituyen en objetivos asignados a los recursos humanos de cuyo cumplimiento y eficiencia dependen las metas de la empresa”.

1.1.16. Control Interno

“El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, la diferencia entre errores e irregularidades es la intencionalidad del hecho; el término errores se refiere a errores u omisiones no intencionales, las irregularidades se refieren a errores u omisiones intencionales”.

“Es el plan de organización y conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover eficiencia en las operaciones y estimular la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programadas”.

Los principales objetivos del control interno son:

¹⁹ Montes Camacho Niver. Teoría y Práctica de los Sistemas de Contabilidad. Oruro – Bolivia, Editorial latinos Editores, 2010. Pág. N° 160.

- ❖ Salvaguardar los recursos económicos de la entidad.
- ❖ Obtener información financiera y administrativa correcta y segura.
- ❖ Formular la eficiencia, efectividad y economía de las operaciones.
- ❖ Estimular la adhesión a la política prescrita y el cumplimiento de las metas y objetivos preparados.
- ❖ Evitar que se contraiga obligaciones o deudas impropias innecesarias o superiores a la capacidad de pago.
- ❖ Permite identificar a los responsables de desviaciones significativas.

Todo sistema de contabilidad ya sea este manual o computarizado presenta ventajas y desventajas, de tal manera que el desarrollo de estos sistemas deberá efectuarse con mucho cuidado realizar un trabajo profesional.

1.1.17. Agencia de Viajes y Turismo

Las Agencias de Viajes, caso particular que ocupa en la presente investigación, son empresas conocidas como intermediarios entre los turistas y los prestadores de servicios turísticos. Consideradas el canal clásico de comercialización de los viajes. Son consideradas el colectivo más importante dentro del sistema de distribución turística y venta de productos turísticos que conlleva viajes.

1.1.18. Clasificación de Agencias de Viajes

1.1.18.1. Agencias Mayoristas

Son aquellas que elaboran y organizan paquetes turísticos, que incluye la venta de boleto aéreo y una serie de prestaciones de servicios tales como: Transporte, alojamiento, alimentación, visitas, entre otros. Que distribuyen y venden a las distintas agencias detallistas, quienes tiene el contacto directo con el usuario. Son las empresas intermediarias entre los operadores de turismo extranjero y las agencias de viajes en el país.

1.1.18.2. Agencias Operadoras de Turismo

Conocidas también como agencias de turismo receptoras, éstas surgen en lugares de interés turístico (ciudades de arte, localidades, centros de cultura, entre otros), donde se da una notable oferta de los servicios turísticos, y por lo tanto, una excelente calidad de los mismos servicios, tienen como finalidad la promoción o venta de turismo en el exterior de un país, prestándole al viajero la asistencia necesaria turística en el interior del país, con lo cual combina funciones de intermediario, empresario u operador.

1.1.18.3. Agencias de Viajes.

La agencia de viajes es una empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores del rubro viajes, tales como aerolíneas y hoteles, entre otros, ofreciendo mejores condiciones de viajes, percibiendo por ello una comisión.

1.1.19. Sistema Turístico

Conjunto de elementos o componentes que definen la estructura turística de un espacio, otorgándole homogeneidad: variables territoriales y ambientales, socioeconómicas, urbanísticas, relacionadas con la infraestructura y el equipamiento turístico.

1.1.20. Empresa

El término empresa es empleado para identificar a aquellas organizaciones que se encuentran conformadas por elementos distintos (humanos, técnicos y material) y cuyo objetivo es la consecución de algún beneficio económico, o comercial, satisfaciendo a la vez las necesidades de los clientes, para esto las empresas utilizan los elementos de producción que tienen a la mano como lo son el trabajo, el capital y la tierra.

Empresa es una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución

de unos objetivos determinados".

Clasificación de Empresa según Su Capital

Dependiendo del origen del capital podemos clasificar las empresas según el aporte de su capital y a quienes dirijan sus actividades, se clasifican en:

1.1.20.1. Entidades Fiscales

Son aquellas instituciones que componen el Estado y que en general son creadas por ley y reguladas por la Contraloría General del Estado, exceptuando al Poder Judicial al cual lo fiscaliza la Corte Suprema de Justicia.

1.1.20.2. Entidades Privadas

Son aquellas empresas donde el capital es de privados, estas pueden ser nacionales o transnacionales y su fin es el lucro y se dividen dependiendo del giro o actividad que realizan, las cuales se dividen en:

- ❖ Industriales
- ❖ Comerciales
- ❖ De servicio
- ❖ De servicios financieros

Sistemas de Información y reservas en las Agencias de Viaje y Turismo.

Los sistemas de Información son programas informáticos que se utilizan dentro de las agencias de viaje y turismo.

KIU

Sistema utilizado para la emisión de boletos nacionales, es un sistema manejado por códigos alfanuméricos, su aplicación resulta más complicada aún sufre interrupciones, tiene clave para cada usuario.

SABRE

Sistema Utilizado para la emisión de boletos internacionales de las aerolíneas de la IATA, es el sistema más complicado de todos, pero presenta varias alternativas de capacitación y nivel para el uso es manejado por códigos alfanuméricos.

AMADEUS

El sistema Amadeus de reservas es español con sede en Madrid y, además, es el más utilizado en todo el mundo. Casi todos los agentes de viajes que ejercen sus funciones en agencias, conocen su funcionamiento ya que el programa permite tramitar las reservas, realizar los cambios en ellas o cancelarlas.

Para acceder al sistema Amadeus es necesario contar con un identificador de la agencia de viajes que otorga la IATA.

TRANSOFT

Transoft provee modernos servicios tecnológicos con soluciones que integran los servicios GDS (Global Distribution System) con sistemas de Administración Operativa, Logística y Comercial para Aerolíneas y Empresas de Transporte terrestre de pasajeros y carga.

1.2. Bases Legales y Normativas

1.2.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia febrero 2009

Artículo N°306.- La Constitución Política del Estado, define entre otros aspectos que el modelo económico boliviano es plural, estableciendo cuatro formas de organización económica: comunitaria, estatal, privada y social cooperativa.

Artículo N°377.- El turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable que lo tomará en cuenta la riqueza de las culturas y el respeto al medio ambiente.

1.2.2. Ley General del Turismo “Bolivia te Espera” N°292 del 25 de

septiembre de 2012.

Tiene por objeto establecer las políticas generales y el régimen del turismo del Estado Plurinacional de Bolivia, a fin de difundir, promover, incentivar y fomentar la actividad productiva de los sectores turísticos, público, privado y comunitario, a través de la adecuación de los modelos de gestión existentes, fortaleciendo el modelo de turismo de la base comunitaria, en el marco de las competencias exclusivas asignadas a nivel central del Estado por la Constitución Política del Estado.

Artículo N°3.- El turismo es una actividad económica estratégica que deberá desarrollarse de manera sustentable, respondiendo a los siguientes objetivos:

- a) Promover, desarrollar y fomentar el turismo interno, para fortalecer la identidad plurinacional y las riquezas Ínter e intraculturales.
- b) Fomentar, desarrollar, incentivar y fortalecer el turismo receptivo y emisivo a partir de la gestión territorial y la difusión del "Destino Bolivia", sus atractivos y sitios turísticos para la generación de ingresos económicos y empleo que contribuyan al crecimiento de la actividad turística y al Vivir Bien de las bolivianas y bolivianos, fortaleciendo el turismo de base comunitaria.
- c) Promover, desarrollar y fortalecer los emprendimientos turísticos de las comunidades rurales, urbanas, naciones y pueblos indígena originario campesinas para el aprovechamiento sustentable, responsable, diverso y plural de patrimonio natural y cultural.
- d) Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional entre los niveles territoriales del Estado, para la captación y redistribución de ingresos provenientes de la actividad turística, destinados al desarrollo, fomento, promoción y difusión del turismo.
- e) Fortalecer la capacidad operativa, financiera y de planificación del Estado Plurinacional de Bolivia, sobre la base de la implementación y

actualización constante de un sistema de información y estadísticas del sector turístico.

- f) Implementar mecanismos de regulación a la actividad turística.
- g) Proteger los lugares y símbolos sagrados, conservar los recursos naturales y respetar la identidad de los pueblos indígena originarios campesinos, comunidades interculturales y afro-bolivianas.

Artículo N°18.- Establece que el sistema de registro, categorización y certificación de prestadoras de servicios turísticos está conformado por un conjunto de normas, mecanismos e instrumentos destinados a cumplir los objetivos e implementar las directrices del Plan Nacional del Turismo.

Artículo N°19.- Establece que el subsistema de registro tiene por objeto registrar y actualizar de manera permanente, información relacionada a los prestadores de servicios turísticos

El DS N° 2609 de 25 de noviembre de 2015, tiene por objeto reglamentar la Ley N° 292 del 25 de septiembre de 2012 que sin perjuicio a la definición establecida en la Ley N°292.

El DS N°2609 de 25 de noviembre de 2015, tiene la finalidad de implementar las políticas generales en el marco del Plan Nacional de Turismo, desarrollara los sistemas informáticos necesarios que permitan compartir la información del sistema de registro, categorización y certificación de prestadores de servicios turísticos, con el sistema de la información sobre oferta Turística Nacional, la demanda y calidad de actividades turísticas para fines estadísticos, de gestión y planificación.

Resolución Ministerial N° 243/2017

Aprueba el reglamento específico para el sistema de registro categorización certificación y actualización de prestadores de servicios turísticos SRCC.

Reglamento Específico de empresas operadoras de Turismo

Artículo N°1.- (Objeto) El presente Reglamento establece el marco normativo para el funcionamiento y supervisión de las Empresas de Viaje y Turismo en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en el marco de lo establecido por la Ley N° 292 General de Turismo “Bolivia te Espera” y el Decreto supremo 2609.

Artículo N°6.- (De las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos contemplados en el presente reglamento). Las Empresas de Viaje y Turismo son reconocidas en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 2609 Reglamento a la Ley N°292, asimismo mediante la Resolución Ministerial 0021/2016 aprueba los Módulos Técnicos de Categorización de los Prestadores de Servicio las Empresas de Viaje y Turismo contempladas en el presente Reglamento están categorizadas de la siguiente manera:

- a) Operadoras de Turismo.
- b) Empresas de Agencias de Viajes y Turismo.
- c) Mayoristas y Representaciones.

Artículo N°9.- (De las Agencias de Viajes y Turismo). - Las Empresas dedicadas comercialmente a las actividades de intermediación de servicios turísticos nacionales e internacionales principalmente la realización de operaciones de turismo emisor, que cumplan con todas las características y requisitos exigidos en los respectivos módulos técnicos; y una vez acreditadas por los Gobiernos Autónomos Departamentales o la Autoridad competente en turismo en forma exclusiva se dedican a lo siguiente:

Mediación de la venta de billetes y reservas de plazas en todos los medios de transporte.

- a) Reservas de habitaciones y servicios en establecimientos de hospedaje turístico.
- b) Intermediación y conjunción de servicios combinados por medio de líneas aéreas, transporte en general, empresas operadoras de turismo, otras agencias de viajes y turismo, mayoristas y representaciones, respetando

las comisiones entre partes.

- c) Promocionar sus servicios específicos en cualquier medio de difusión.
- d) Informar al público sobre toda actividad turística dentro y fuera del país.
- e) Realizar todo tipo de transacción comercial dentro de su categoría.

Artículo 15º.- (De los derechos genéricos de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos). Todas las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, tienen los siguientes derechos genéricos de carácter enunciativo:

- a) Acogerse a los beneficios que les otorga la Ley N°292 de fecha 25 de septiembre de 2012 Ley General de Turismo "BOLIVIA TE ESPERA", y su Decreto Reglamentario D.S. N°2609.
- b) Exigir el pago de los servicios en la oportunidad convenida y ante la presentación de la factura.
- c) Suspender los servicios al usuario que promueva o realice actos contrarios a la moral, al orden público, contra el patrimonio nacional, que no paguen el servicio o que perturben a los demás clientes/turistas.
- d) Modificar itinerarios o rutas de giras por causas de fuerza mayor o hecho fortuito debidamente acreditados y justificados.
- e) Exigir a las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos, el fiel cumplimiento de las ofertas adquiridas en paquetes comercializados a clientes/turistas.

"Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo" y de las "Empresas de Viajes y Turismo" Resolución Ministerial N° 133/01.

Artículo N°2.- Las Unidades Departamentales de Turismo, controlarán el funcionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios Turísticos en función al presente Reglamento y de las disposiciones y resoluciones que permitan el logro de los objetivos del desarrollo turístico del país, así como la tutela del

Patrimonio Natural, Cultural y Turístico Tangible e Intangible, la imagen del país y los derechos de los turistas y de las empresas que operan en el turismo nacional.

1.2.3. NIC1 Presentación de Estados Financieros

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes

1.2.4. NIC2 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores.

1.2.5. NC 1 Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados

Los 14 principios de contabilidad generalmente aceptados (P.C.G.A.) aprobados por la VII Conferencia Interamericana de Contabilidad y la VII Asamblea nacional de graduados en ciencias económicas efectuada en Mar del Plata en 1965, se enuncian de la siguiente forma:

Equidad

Principio fundamental o postulado básico que debe orientar la acción de los contadores en todo momento y se enuncia así:

La equidad entre intereses opuestos debe ser una preocupación constante en contabilidad, puesto que los que sirven de o utilizan los datos contables pueden encontrarse ante el hecho de que sus intereses particulares se hallen en conflictos.

De esto desprende que los estados financieros deben prepararse de tal modo que reflejan con equidad, los distintos intereses en juego en una hacienda o empresa dada.

Ente

Los estados financieros se refieren siempre a un ente donde el elemento subjetivo o propietario es considerado como tercero. El concepto de “ente” es distinto del de “persona” ya que una misma persona puede producir estados financieros de varios “ente” de su propiedad.

Bienes Económicos

Los estados financieros se refieren siempre a bienes económicos, es decir bienes materiales e inmateriales que posean valor económico y por ende susceptible de ser valuados en términos monetarios.

Moneda de Cuenta

Los estados financieros reflejan el patrimonio mediante un recurso que se emplea para reducir todos sus componentes heterogéneos a una expresión que permita agruparlos y compararlos fácilmente. Este recurso consiste en elegir una moneda de cuenta y valorizar los elementos patrimoniales aplicando un “precio” a cada unidad.

Generalmente se utiliza como moneda de cuenta el dinero que tiene curso legal en el país dentro del cual funciona el “ente” y en este caso el “precio” está dado en unidades de dinero de curso legal.

Empresa en Marcha

Salvo indicación expresa en contrario, se entiende que los estados financieros pertenecen a una “empresa en marcha”, considerándose que el concepto que informa la mencionada expresión, se refiere a todo organismo económico cuya existencia temporal tiene plena vigencia y proyección futura.

Valuación al costo

El valor del costo-adquisición o producción constituye el criterio principal y básico de valuación que condiciona la formulación de los estados financieros llamados “de situación” en correspondencia también con el concepto de “empresa en marcha” razón por la cual esta norma adquiere el carácter de principio.

Esta afirmación no significa desconocer la existencia y procedencia de otras reglas y criterios aplicables en determinadas circunstancias, sino que, por el contrario, significa afirmar que en caso de no existir una circunstancia especial que justifique la aplicación de otro criterio, debe prevalecer el “costo” como concepto básico de valuación. Por otra parte, las fluctuaciones de valor de la moneda de cuenta, con su secuela de correctivos que inciden o modifican las cifras monetarias de los costos de determinados bienes, no constituyen meros ajustes a la expresión numérica de los respectivos costos.

Ejercicio

En las empresas en marcha es necesario medir el resultado de la gestión de tiempo en tiempo, ya sea para satisfacer razones de administración, legales, fiscales o para cumplir con compromisos financieros, etc. Es una condición que los ejercicios sea de igual duración, para que los resultados de dos o más ejercicios sean comparables entre sí.

Devengado

En el caso de los Ingresos, cuando se produzca la corriente real (entrega de mercancías, prestación de servicios, etc.). En el caso de los gastos, deberá de hacerse cuando se reciba la corriente real (recepción de los servicios). Este principio puede dar lugar a la utilización de las cuentas de “Ingresos anticipados” y de “gastos anticipados”, cuando los ingresos o los gastos no sean imputables en su totalidad al ejercicio en que se contabiliza la operación de que se trate.

Las variaciones patrimoniales que deben considerarse para establecer el resultado, económicas son las que competen a un ejercicio sin entrar a

considerar si se han cobrado o pagado.

Objetividad

Los cambios en los activos, pasivos y en la expresión contable del patrimonio neto, deben reconocerse formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos objetivamente y expresar esa medida en moneda de cuenta.

Realización

Los resultados económicos solo deben computarse cuando sean realizados, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundamentalmente todos los riesgos inherentes a tal operación. Debe establecerse con carácter general que el concepto "realizado" participa del concepto devengado.

Prudencia

Significa que cuando se deba elegir entre dos valores por un elemento del activo, normalmente se debe optar por el más bajo, o bien que una operación se contabilice de tal modo que la alícuota del propietario sea menor. Este principio general se puede expresar también diciendo: "contabilizar todas las pérdidas cuando se conocen y las ganancias solamente cuando se hayan realizado".

El principio de prudencia solo se contabilizará los beneficios realizados a la fecha del cierre del ejercicio. Por el contrario, los riesgos previsibles y las pérdidas eventuales, deberán de contabilizarse tan pronto como sean conocidas. Se caracteriza este principio por una mentalidad pesimista.

Uniformidad

Los principios generales, cuando fuere aplicable, y las normas particulares utilizadas para preparar los estados financieros de un determinado ente deben ser aplicados uniformemente de un ejercicio al otro. Debe indicarse por medio

de una nota aclaratoria, el efecto en los estados financieros de cualquier cambio de importancia en la aplicación de los principios generales y de las normas particulares.

Sin embargo, el principio de la uniformidad no debe conducir a mantener inalterables aquellos principios generales, cuando fuere aplicable, o normas particulares que las circunstancias aconsejen sean modificadas.

Materialidad

Al ponderar la correcta aplicación de los principios generales y normas particulares deben necesariamente actuarse con sentido práctico.

Frecuentemente se presentan situaciones que no encuadran dentro de aquellos y que, sin embargo, no presentan problemas porque el efecto que producen no distorsiona el cuadro general.

Desde luego, no existe una línea demarcatoria que fije los límites de lo que es y no es significativo y debe aplicarse el mejor criterio para resolver lo que corresponda en cada caso, de acuerdo con las circunstancias, teniendo en cuenta factores tales como el efecto relativo en los activos o pasivos, en el patrimonio o en el resultado de las operaciones.

Exposición

Los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

1.2.6. Ley 843 Decreto Supremo 24051

Registros y Operaciones Contables

ARTÍCULO 35° (NORMAS GENERALES). -

Los sujetos obligados a llevar registros contables, definidos en el inciso a) del Artículo 3° del presente reglamento, deberán llevarlos cumpliendo, en cuanto a

su número y a los requisitos que deben observarse para su llenado, las disposiciones contenidas sobre la materia en el Código de Comercio para determinar los resultados de su movimiento financiero-contable imputables al año fiscal. Los estados financieros deben ser elaborados de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y convalidados para efectos tributarios de acuerdo a lo establecido en el Artículo 48° de este reglamento.

1.2.7. Ley General del Trabajo

Artículo N°1.- La presente Ley determina con carácter general los derechos y obligaciones emergentes del trabajo, con excepción del agrícola, que será objeto de disposición especial. Se aplica también a las explotaciones del Estado y cualquiera asociación pública o privada, aunque no persiga fines de lucro, salvo las excepciones que se determinan.

Artículo No 2.- Patrono es la persona natural o jurídica que proporciona trabajo, por cuenta propia o ajena, para la ejecución o explotación de una obra o empresa. Empleado y obrero es el que trabaja por cuenta ajena. Se distingue el primero por prestar servicios en tal carácter; o por trabajar en oficina con horario y condiciones especiales, desarrollando un esfuerzo predominantemente intelectual. Quedan comprendidos en esta categoría de empleados todos los trabajadores favorecidos por leyes especiales. Se caracteriza el obrero por presentar servicios de índole material o manual comprendiéndose en esta categoría, también, al que prepara o vigila el trabajo de otros obreros, tales como capataces y vigilantes.

Artículo N°3.- En ninguna empresa o establecimiento el número de trabajadores extranjeros podrá exceder del 15 por ciento del total y comprenderá exclusivamente a técnicos. El personal femenino tampoco podrá pasar del 45% en las empresas o establecimientos que, por su índole, no requieren usar el trabajo de éstas en una mayor proporción. Se requiere ser de nacionalidad boliviana para desempeñar las funciones de director, Administrador, consejero y Representante en las instituciones del Estado, y en las particulares cuya actividad se relacione directamente con los intereses del Estado, particularmente

en el orden económico y financiero.

1.2.8. Código de Comercio Decreto Ley N° 14379 de 25 de Febrero de 1977

Artículo N°1 (Alcance de la Ley). -

El Código de Comercio regula las relaciones jurídicas derivadas de la actividad comercial.

En los casos no regulados expresamente, se aplicarán por analogía las normas de este Código y, en su defecto, las del Código Civil.

Artículo N°4.- (Concepto de Comerciante)

Comerciante es la persona habitualmente dedicada a realizar cualquier actividad comercial, con fines de lucro.

La calidad de comerciante se la adquiere aún en el caso de que la actividad comercial sea ejercida mediante mandatario, intermediario o interpósita persona.

Artículo N°5 (Comerciante). -

Pueden ser comerciantes:

- 1) Las personas naturales con capacidad para contratar y obligarse, y
- 2) Las personas jurídicas constituidas en sociedades comerciales. Las sociedades comerciales con domicilio principal en el exterior y establecidas con sujeción a sus leyes, quedan sometidas a las disposiciones de éste Código y demás leyes relativas para operar válidamente en Bolivia.

Artículo N° 25 (Obligaciones de los comerciantes). -

Son obligaciones de todo comerciante:

- 1) Matricularse en el Registro de Comercio;
- 2) Inscribir en el mismo Registro todos aquellos actos, contratos y documentos sobre los cuales la Ley exige esa formalidad;

- 3) Comunicar a la autoridad competente, en su caso, la cesación de pagos por las obligaciones contraídas, en los plazos señalados por Ley;
- 4) Llevar la contabilidad de sus negocios en la forma señalada por Ley;
- 5) Cumplir con las obligaciones tributarias de la manera prescrita por ley;
- 6) Conservar sus libros, documentos y demás papeles relacionados con sus negocios por el tiempo que señala la Ley.
- 7) Abstenerse de ejecutar actos que signifiquen competencia desleal, y
- 8) Las demás señaladas por Ley.

Artículo N°36 (Obligación de llevar contabilidad). -
Todo comerciante está en la obligación de llevar una contabilidad adecuada a la naturaleza, importancia y organización de la empresa, sobre una base uniforme que permita demostrar la situación de sus negocios y una justificación clara de todos y cada uno de los actos y operaciones sujetos a contabilización, debiendo además conservar en buen estado los libros, documentos y correspondencia que los respalden.

Artículo N°37 (Clases de libros). -

El comerciante debe llevar, obligatoriamente, los siguientes libros: Diario, Mayor y de Inventario y Balances, salvo que por ley se exijan específicamente otros libros.

Podrá llevar además aquellos libros y registros que estime convenientes para lograr mayor orden y claridad, obtener información y ejercer control. Estos libros tendrán la calidad de auxiliares y no estarán sujetos a lo dispuesto en el artículo 40, aunque podrán legalizarse los considerados necesarios para servir de medio de prueba como los libros obligatorios.

Artículo N°39 (Personas autorizadas para llevar la contabilidad). -

La contabilidad será llevada por contadores legalmente habilitados, a quienes se

aplicarán las normas reglamentarias sobre responsabilidades, régimen de actuación, remuneración y la guarda de la reserva de la contabilidad, sin perjuicio de la responsabilidad del comerciante a quien prestan sus servicios.

Artículo N°44 (Registro en los libros diario y mayor). -

En el libro Diario se registrarán día por día y en orden progresivo las operaciones realizadas por la empresa, de tal modo que cada partida exprese claramente la cuenta o cuentas deudoras y acreedoras, con una glosa clara y precisa de tales operaciones y sus importes, con indicación de las personas que intervengan y los documentos que las respalden. De este libro se trasladarán al Mayor, en el mismo orden progresivo de fechas, las referencias e importes deudores o acreedores de cada una de las cuentas afectadas, con la operación, para mantener los saldos por cuentas individualizadas.

1.2.9. Manual del Agente de Viajes, Edición, Resolución 818g Válido a partir del 1ro de junio de 2017.

Normalmente, esta publicación se edita anualmente y se requiere legalmente que sea facilitada a cada Local Aprobado de un Agente de la IATA.

Puede encontrar las resoluciones de la Conferencia sobre Agencias de Venta de Pasajes y los criterios establecidos a nivel local, que forman parte del Contrato de la Agencia de Venta de Pasajes.

Se recomienda al Gerente de cada Local Aprobado, que ha recibido una copia de este Manual, que preste atención a los asuntos involucrados en la venta de transporte aéreo internacional y la emisión de billetes. En el manual encontrará información que potenciará el conocimiento de los agentes de viajes sobre su negocio y les permitirá ser más efectivos en su trabajo, para su beneficio y el de su empleador.

1.3 Marco Histórico

La ciudad de Sucre se caracteriza por su historia. Charcas, donde ahora Sucre está emplazada, fue la capital indígena del valle de Choque Chaca. Este sirvió

como residencia local para la religión, ejércitos y líderes políticos, y su jurisdicción se extendió a muchos miles de habitantes. Cuando llegaron los españoles, el área entera desde el Sur del Perú hasta el Río de la Plata (hoy Argentina) fue conocida como Charcas.

A principios de 1530, Francisco Pizarro, el conquistador que derrumbó el imperio Inca, envió a su hermano Gonzalo a la región de los Charcas para supervisar las actividades mineras indígenas que podrían probarse como importantes para la realeza española. Él no se interesó en el Altiplano, y se concentró en las tierras altas del este de la cordillera andina.

Como resultado directo, en 1538 una nueva capital española de los Charcas fue fundada. Siguiendo los pasos de la población conquistada, él escogió un cálido y fértil valle de Choque Chaca para su sitio. La ciudad, más tarde convertida en Sucre, fue llamada La Plata – el mineral de plata fue el dios en esos días.

Previamente todos los territorios de la región han sido gobernados desde Lima, en 1559 el rey Felipe II creó la Audiencia (Cortes Reales) de Charcas, con sus cuarteles generales en la joven ciudad, para ayudar a administrar los territorios orientales. Subdivisiones gubernamentales dentro del distrito vinieron a estar bajo la jurisdicción de oficinas reales conocidas como corregidores.

En 1776, un nuevo virreinato fue establecido en lo que es ahora Buenos Aires, y los Charcas pasaron a su control. La ciudad se pasó a conocer como Chuquisaca (una desviación del español de Choque-Chaca), pues había muchas La Platas alrededor, para mayor comodidad.

La ciudad había recibido un arzobispado en 1609, según una autonomía teológica. Eso, junto con la creación de la Universidad de San Xavier en 1622 y la apertura en 1681 de la Facultad de Derecho de la Academia Carolina, fomenta el desarrollo continuo de las ideas liberales y revolucionarias y establece el escenario para el primer grito de independencia en las Américas el 25 de mayo de 1809. La mini revolución suena la alarma en toda la América española y, como los pinos en el juego de bolos, los noroestes de las repúblicas sudamericanas

fueron liberados por los ejércitos del genio militar Simón Bolívar.

Después de la liberación definitiva del Perú en las batallas de Junín y Ayacucho, el 6 de agosto y 9 de diciembre de 1824, el Alto Perú, históricamente ligados al gobierno de Lima, era técnicamente libre de la dominación española. En la práctica, sin embargo, había sido administrado desde Buenos Aires y surgieron disputas acerca de qué hacer con el territorio.

El 09 de febrero 1825 el general Antonio José de Sucre elaboró y entregó una declaración que rechaza la autoridad de Buenos Aires y sugirió que el futuro político de la región debe ser determinado por las propias provincias.

Bolívar, descontento con este acto no autorizado de la soberanía, rechazó la idea, pero Sucre se mantuvo firme, convencido de que no era suficiente el sentimiento separatista en el Alto Perú para que lo respaldaran. Tal como se esperaba, la gente de la región firmemente se negó a esperar a una decisión del nuevo Congreso, que iba a ser instalado en Lima el año siguiente, y después también rechazó las invitaciones para unirse con el gobierno de Buenos Aires.

El 6 de agosto, el primer aniversario de la Batalla de Junín, se declaró la independencia en la Casa de la Libertad en Chuquisaca y la nueva república fue bautizada como Bolivia, en honor a su libertador. El 11 de agosto el nombre de la ciudad fue cambiado por última vez a Sucre, en honor del general que había promovido el movimiento de independencia. Difíciles años seguirían a la joven República.

Orgullosa, elegante Sucre es la ciudad más bella de Bolivia, y el corazón simbólico de la nación. Fue aquí donde se proclamó la independencia, y mientras que La Paz es la sede del Gobierno y de Hacienda, Sucre es reconocido en la Constitución como la capital de la nación. Un conjunto de edificios blancos es refugio de gloriosos patios, es un lugar que conserva una gran riqueza de la arquitectura colonial. Con sensatez, hay un estricto control sobre el desarrollo (ni siquiera piense en cambiar la pintura de su casa a negro), que han mantenido a Sucre como un escaparate real de Bolivia. Fue declarado por la UNESCO como

Patrimonio de la Humanidad en 1991.

Situado en un valle rodeado de montañas bajas, Sucre goza de un clima suave y confortable. Sigue siendo un centro de aprendizaje, y la ciudad y su universidad disfrutan de reputación como puntos focales del pensamiento progresista en el país.

Con una selección de excelentes establecimientos hoteleros, una gran cantidad de iglesias y museos, y muchas cosas que ver y hacer en los alrededores, no es de extrañar que los visitantes acaban de pasar mucho más tiempo en Sucre lo que esperaban.

Conforme el turismo ha evolucionado en la ciudad de Sucre, se han constituido más agencias de viajes, basándose prácticamente en el conocimiento adquirido a través de la experiencia tanto por parte de los propietarios de éstas, como de empleados de líneas aéreas que posteriormente conformaron nuevas agencias. Las agencias de viajes con el correr de los años se han organizado de forma más efectiva y se han preocupado por su modernización, prueba de ello ha sido la automatización e innovación tecnológica de los sistemas de reservación y manejo de información, así como la utilización de instrumentos que facilitan el trabajo e incrementan su productividad.

Varias agencias de viajes y turismo se encuentran situadas dentro del casco histórico de la ciudad de Sucre ya que los turistas pueden seleccionar entre varias de ellas las mejores ofertas ofrecidas según las necesidades.

1.4. Marco Situacional

El turismo es una de las actividades económicas más importantes de la ciudad de Sucre, constituyendo un mecanismo esencial de lucha contra la pobreza y un instrumento clave en el desarrollo sostenible, debido a su capacidad de crear movimiento monetario y social, con más eficiencia que otros sectores, permitiendo de esta manera mejorar la calidad de vida de la población a través de la generación de empleo y considerando que cuenta con recursos turísticos de relevancia, destacándose su patrimonio natural, arquitectónico colonial y

neoclásico del centro histórico de la ciudad de Sucre, los yacimientos paleontológicos, las culturas vivas del D-8 (Cultura Jalq'a y pinturas rupestres), gastronomía y otros.

La infraestructura de la ciudad de Sucre, consta de 238 edificios, templos, iglesias, casas y otros que fueron declarados "Monumentos Nacionales" (cuya nómina como la disposición legal de su declaratoria se adjunta en anexo) y que junto a las ciudades Quito y Lima, se encuentra entre los tres primeros lugares que cuentan con esa incomparable riqueza arquitectónica, desacadándose -entre otros- "El Palacete del Guereo", "El Palacio de La Florida", "La Gobernación", "El Edificio Central de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisa", el "Tribunal Supremo de Justicia", "la Casa de La Libertad", el "Teatro Gran Mariscal de Ayacucho" y muchos más.

Asimismo, Sucre tiene templos y conventos religiosos de belleza arquitectónica tipo barroco y otros estilos que deleitan a los turistas que visitan nuestro municipio: La Catedral Metropolitana, el Templo de San Lázaro, la Capilla de La Virgen de Guadalupe, el Templo o Basílica Menor de San Francisco de Asís, la Iglesia de San Felipe de Neri, El Templo de Nuestra Señora de La Merced, el Templo de San Miguel, el Templo de Santa Mónica, el Templo de Santo Domingo, el Templo de San Sebastián, el Convento y Monasterio de Santa Teresa, el Convento y Monasterio de Santa Clara, el Convento de La Recoleta, el Templo de San Roque, el Templo y Convento de San Agustín (1564): (Hoy Templo María Auxiliadora). Así como museos que muestran la riqueza de pinturas, muebles, cerámica y otros bienes.

Por esas características, el municipio de Sucre se constituye en un destino incuestionable de todo aquel que quiere tener vivencias inolvidables de un pasado histórico.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO

Diagnóstico de una agencia de viaje y turismo donde se pudo evidenciar de varios problemas de vital importancia mayormente en la parte administrativa y contable, donde existe ausencia de herramientas para poder responder a las necesidades actuales y futuras además de evitar el mal manejo de los recursos de la organización.

Por lo tanto, las demás entidades de servicios turísticos o viajes deberán establecer un proceso de cambio a través de la implantación de sistemas administrativos contables; logrando de esta forma el objetivo de conseguir el crecimiento de la entidad con las herramientas claves presentadas en la presente tesis.

En consecuencia, se alcanzará el grado de eficiencia cuando se aplique el sistema propuesto en la administración de las agencias de viaje y turismo.

Para ello es importante realizar el análisis FODA.

ANÁLISIS FODA DIAGNÓSTICO

El análisis FODA es una herramienta utilizada para analizar la situación interna y externa y de esta manera implementar estrategias para aprovechar sus fortalezas y oportunidades y reducir amenazas y debilidades.

De acuerdo a las observaciones realizadas dentro de la agencia de viaje y turismo son las siguientes:

FORTALEZAS

- ❖ Empresa de servicios que ayuda al turismo en la ciudad y por ende al país.
- ❖ Ubicada en lugar accesible y comercial de la ciudad.

- ❖ Buena aceptación del servicio recibido.
- ❖ Compromiso de los trabajadores con su servicio.
- ❖ Servicios con precios competitivos.
- ❖ Atención personalizada

DEBILIDADES

- ❖ Ausencia de manuales de organización y funciones.
- ❖ Carencia de manuales de procesos y procedimientos de las actividades de las áreas funcionales.
- ❖ Falta de Capital.
- ❖ Falta de agilidad en cobranzas y entrega de servicios.
- ❖ No cuenta con personal suficiente.
- ❖ Falta de marketing o estrategias de ventas para incrementar ingresos.
- ❖ Ausencia de un buen manejo de sistemas contables.

OPORTUNIDADES

- ❖ La demanda de los servicios ofertados se eleva permanentemente.
- ❖ El ambiente de seguridad y confianza que presta favorable.
- ❖ Incremento de sector turístico.
- ❖ Servicios dirigidos a un segmento socioeconómico medio-alto.
- ❖ Posibilidad de ampliar la línea de servicios a corto y largo plazo.
- ❖ Posibilidad de incursionar en otros mercados internacionales a largo plazo.

- ❖ Adquisiciones de sistemas o paquetes informáticos.

AMENAZAS

- ❖ Carencia de estabilidad en el mercado.
- ❖ Imposición de nuevos impuestos y patentes para los servicios que presta.
- ❖ Inestabilidad política, social y económica.
- ❖ Entrada de competidores fuertes en el mercado.

ESTRATEGIAS FO-FA-DO-DA

Cruce Estratégico Fo: Fortalezas –Oportunidades

- ❖ Con la existencia de excelentes agencias de viajes y turismo, se podrá cubrir parte del mercado del turismo.
- ❖ Con la experiencia de sus vendedores y personal capacitado, se podrá cubrir la demanda del sector turístico.
- ❖ Las actividades al contar con un procedimiento adecuado tanto administrativa, operativa, contable y financiera, podrán mejorar su eficiencia y eficacia en la prestación y entrega de sus servicios.

Cruce Estratégico Fa: Fortalezas –Amenazas

- ❖ Establecer manuales de funciones que les permita a los empleados conocer sobre las funciones que debe realizar y mejorarlas, esto dará como resultado posicionar a la empresa fuertemente en el mercado turístico.
- ❖ Establecer procedimientos de control en la, tanto en las ventas, registros, trabajo adecuado con los proveedores, a fin de mejorar la atención del personal y posicionarse en nuevos mercados.
- ❖ Realizar publicidad y promoción enfocando la ubicación y acceso al lugar

de la agencia, a fin de mejorar su calidad de atención y acogida de sus clientes.

Cruce Estratégico Do: Debilidades –Oportunidades

- ❖ Remodelar las instalaciones de la microempresa actual con financiamiento bancario.
- ❖ Diseñar manuales de funciones acorde al puesto y perfil profesional
- ❖ Diseñar e implementar manuales de procesos y procedimientos enfocados en base a las áreas funcionales a fin de mejorar el servicio y abarcar mayor cantidad de clientes.
- ❖ Implementación y capacitación de paquetes informáticos que permitan llevar un adecuado registro de la información financiera, administrativa y operativa.

Cruce estratégico da: debilidades –amenazas

- ❖ Establecer mecanismos de financiamiento acordes a la necesidad de las agencias, implementando planes estratégicos con presupuestos operativos a fin de mejorar servicios.
- ❖ Contratar personal con experiencia en ventas, manejo contable y administración con el propósito de estar preparados ante cualquier problema.
- ❖ Establecer incentivos por méritos, promoción del personal y medir el grado en el que se encuentra los recursos humanos y realizar evaluación de desempeño.

CONCLUSIÓN DE ANÁLISIS FODA Y DIAGNOSTICO

El análisis FODA empleada en la presente investigación, se estableció que el problema de mayor incidencia por el cual atraviesa las agencias de viaje y turismo a nivel interno es la ausencia de un manual de procedimientos en las

áreas administrativa contable y registros clasificaciones no adecuados.

Se debe poner personal adecuado y capacitado para llevar a cabo con eficiencia las responsabilidades las tareas asignadas.

Se debe tener un buen ambiente de trabajo con capacitaciones continuas, promoción y reconocimiento de méritos.

Poseer excelentes estrategias empresariales para el progreso de las agencias de viajes y turismo e incrementar utilidades para lograr la estabilidad dentro del mercado competitivo.

Establecer objetivos claros para lograr la estabilidad y excelencia económica.

Mejorar los paquetes informáticos para una información confiable y organizada.

Establecer mecanismos de financiamiento para tener base e incrementar más ofertas a los usuarios externos.

Innovar las instalaciones para usuarios internos y externos.

Respaldar toda información contable para tomar buenas decisiones.

Obtener políticas de acuerdo a normativas establecidas en nuestro país y aplicarlas de acuerdo a las necesidades de la empresa.

2.1. PRUEBAS

2.1.1. PRUEBA DE RECORRIDO CONTABLE

N°	PROCESO	OBJETIVO	VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO
1	Recopilación de documentos.	Recopilar documentos para registrar.	No se evidencio este procedimiento de manera clara	NO

			y ordenada.	
2	Registro de las transacciones	Registrar las operaciones, que afectan económicamente a la entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera	Se ha evidenciado que, si tienen un registro de ingresos y egresos, lo cual no es adecuada para tomar decisiones.	SI
3	Registro de Mayores	Registrar datos contables debidamente clasificados de acuerdo al movimiento (Debe y/o Haber) de las cuentas, que previamente fueron asentadas en comprobantes de diario.	Como tienen un registro adecuado el registro de mayores no se encuentran clasificados adecuadamente	NO
4	Plan de Cuentas	Preparar un listado que presenten cuentas necesarias para registrar los hechos contables, y	Cuentan con un plan de cuentas, pero se debe clasificar en base las	SI

		así facilitar el reconocimiento de cada una de las cuentas, el plan de cuentas suele ser codificado	características propias de la empresa	
5	Manual de Cuentas	Preparar un índice o instructivo, donde, ordenada y sistemáticamente, se detallarán todas las cuentas aplicables en la contabilidad de una negociación o empresa, proporcionando los nombres y, en su caso los números de las cuentas.	No se cuenta con manuales de cuentas	NO
6	Normas de Contabilidad	Utilizar las normas y principios de contabilidad para la correcta elaboración y presentación de la información financiera	No toman en cuenta los principios y normas de contabilidad para la elaboración de la información financiera, este	NO

			<p>tipo de empresas quiebran o se liquidan por la no correcta aplicación de principios.</p>	
--	--	--	---	--

En conclusión, la prueba de recorrido contable permite identificar la debilidad de la información financiera por la cual están atravesando las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre, al no tener procesos, procedimientos, principios y normas en la recopilación de la información, registros en el cual represente fielmente los hechos económicos, existe inadecuado control de información el cual no permite tomar decisiones oportunas.

Un gerente comercial u otra persona que esté en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad, probablemente no apreciara hasta qué punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas.

Los dueños no ponen énfasis de importancia en la contabilidad de sus operaciones.

Es importante recalcarles que la contabilidad permite controlar sus recursos y medir sus logros ya que es la parte esencial del éxito de su empresa.

Es necesaria la aplicación de un diseño de sistema administrativo contable en las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Sucre, para de esta manera orientar operaciones de control que permitan proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables llegando a objetivos de acuerdo a criterios legalmente establecidos. Así tomar decisiones que le permitan ser competitivas en el mercado manteniendo un crecimiento sostenible en el tiempo.

Se debe tomar en cuenta que el sistema contable debe llevar un profesional en

el área y no un personal empírico. Es decisión de los dueños si contratan a un personal externo o interno de acuerdo a la grandeza de las operaciones de su empresa.

2.1.2. PRUEBA DE RECORRIDO ADMINISTRATIVO

N°	PROCESO	OBJETIVO	VERIFICACIÓN	CUMPLIMIENTO
1	Planificación	Realizar objetivos y acciones, y con anticipación, seleccionar metas de la organización.	No se tienen escritas y claramente establecidas las metas y objetivos.	NO
2	Organización	Disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que pueda logra los objetivos de la organización de manera eficiente emplea para distribuir las responsabilidades entre los miembros del equipo de trabajo, para	No cuenta con organigrama, debido al reducido tamaño de la organización es el dueño o socios quien se encarga de supervisar, controlar, evaluar y en determinados casos autorizar las distintas funciones o tareas	NO

		establecer y reconocer las relaciones y vínculos necesarios.	realizadas por los otros departamentos.	
3	Ejecución	Llevar a cabo las tareas establecidas con pro actividad.	Tienen claro las tareas a realizar	SI
4	Control	Medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar y además para formular nuevos planes	No tienen visión futurista y expansión de mercado la cual no realizan mucho énfasis en los controles solo quieren identificar resultados.	NO

En conclusión, en la prueba de recorrido administrativa se identifica riesgos que pueden afectar al crecimiento de las agencias de viaje y turismo.

No cuenta con la solvencia suficiente para contratar empleados viéndose el caso de que los trabajadores tienen sobrecargo de funciones laborales interpuesta por el empleador y en otros casos solo es el propietario es quien se divide tareas para realizar muchas actividades.

Existe un descuido en los objetivos organizacionales no cuentan con herramientas necesarias de organización, no se tienen especificaciones de los

puestos donde se describan las tareas y actividades de cada uno.

Cabe aclarar que si bien instituciones reguladoras piden requisitos para apertura de una empresa con diferentes características de organización algunas cumplen, pero después dejan al olvido esas herramientas de organización y de esta manera mantienen una informalidad en la administración de sus empresas.

El diseño de un sistema administrativo será útil para las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre ya que es ajustado de acuerdo a sus necesidades, permite identificar puesto, tareas específicas y su respectiva autoridad. De esta manera lograr la eficiencia eficacia y economicidad de sus operaciones como empresa en marcha.

2.2. RESULTADOS

Una vez obtenido los cuestionarios con respuestas más relevantes, se procedió a un análisis previo realizando la validación de información, y proceder a dar valores a las preguntas contenidas en el formulario.

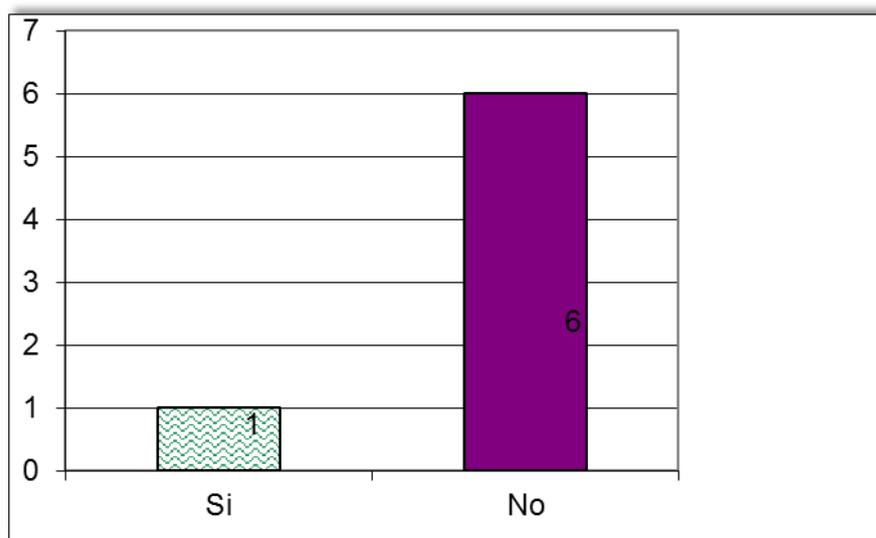
2.2.1. Procedimientos Administrativos

En lo que se refiere a los procedimientos administrativos en las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Sucre, cumplen con los procedimientos administrativos el 14 % y el 86% no tienen procedimientos, en este cuestionario se examinó si cuentan con los siguientes procedimientos: manual de organización, manual de funciones, organigramas, manual de procedimientos.

CUADRO II**ADMINISTRACION Y ORGANIZACIÓN**

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	14,29
No	6	85,71
TOTAL	7	100,00

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO III**Administración y organización**

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar en el cuadro y gráfico presentado que las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Sucre en gran porcentaje no cuentan con los procedimientos administrativos: manual de organización y funciones, manual de procedimientos herramientas que son necesarias dentro de una organización para lograr una gestión de calidad y lograr la eficiencia, eficacia y economicidad de las operaciones realizadas.

Es importante considerar las deficiencias encontradas en el presente estudio, incorporando a los procedimientos actuales lo que a criterio de la empresa se ajuste mejor a sus necesidades; tomando en cuenta lineamientos específicos.

La estructura administrativa se adecuará en base la conclusión del cuestionario planteado, propone implementar definiciones de las distintas actividades que realiza el personal, involucrando puestos y niveles de jerarquía. Esto, principalmente, con el fin de que el recurso humano conozca lo que debe hacer en su puesto, tareas específicas y su respectiva autoridad. Asimismo, contar con procedimientos definidos para la incorporación de nuevos elementos a la empresa. De esta manera, se contará con un trabajo eficiente a través de las prácticas administrativas incorporadas.

2.2.2. Procedimientos Contables

El 29% de los procedimiento contables son cumplidos por las agencias de viajes y turismo, y el 71% son procedimientos que no se llevan a cabo notándose claramente la inexistencia de registros de las operaciones, y si registran los datos no son legibles además de existir errores en la clasificación de los rubros utilizados, no cuentan con la documentación necesaria de respaldos, falta de control en sus cuenta, carencia de plan de cuentas, falta de procedimientos y políticas contables además de no aplicación de normas y principios contables.

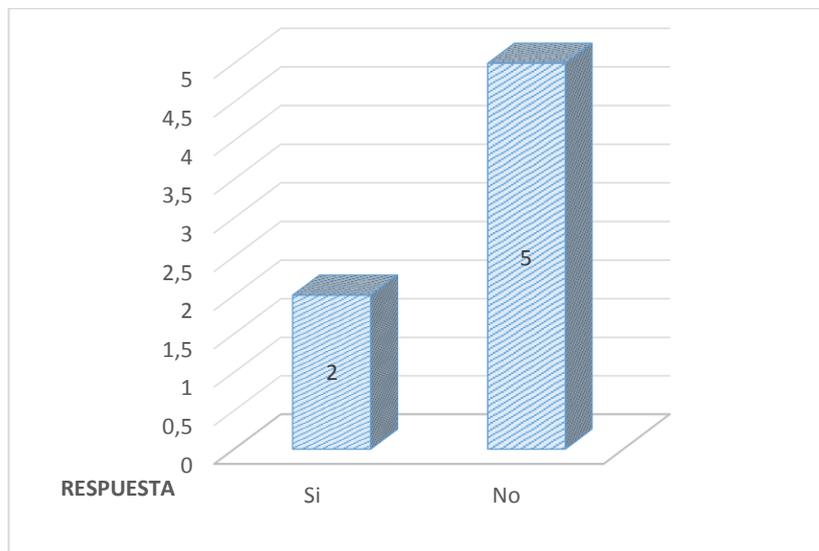
CUADRO III

PROCESO CONTABLE

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	28,57
No	5	71,43
TOTAL	7	100,00

Fuente: Elaboración Propia

GRÁFICO IV
PROCESO CONTABLE



Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Se puede observar en el cuadro y gráfico de procesos contables examinados en las agencias de viaje y turismo de la ciudad de Sucre, la falta de procedimientos adecuados para la preparación de la información financiera por lo cual no se puede tomar decisiones de manera real sobre la situación económica financiera de este tipo de empresas.

Se detectó que, no se lleva un proceso contable eficiente que permita llevar un control adecuado de los recursos monetarios, prueba de ello es que antes de realizado el estudio no se habían elaborado los respectivos registros contables de acuerdo a los criterios establecidos en las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados. Llevan una contabilidad fuera de lo real y los estados financieros que muestran no son aptos para tomar decisiones.

No cuentan con las herramientas necesarias para que el dueño pueda planear y controlar sus actividades.

El cuestionario contable permitió verificar el perfil de las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre, la cual permitirá la elaboración de procesos, procedimientos, manuales con el fin de que estas presenten información útil oportuna de manera organizada.

Un Sistema Contable permitirá la disminución de los costos innecesarios y descontrolados entre otras cosas e implantar en su totalidad un sistema de Gestión de la Calidad.

2.3. DISEÑO

2.3.1. Sistema Administrativo

El sistema administrativo elaborado para la agencia involucrará el desarrollo de los siguientes aspectos:

- ❖ Manual de Organización y funciones. (Ver Anexo I)
- ❖ Manual de procesos y procedimientos. (Ver Anexo II)
- ❖ Reglamento Interno. (Ver Anexo III)

2.3.2. Sistema contable.

El sistema contable elaborado para la agencia involucrará el desarrollo de los siguientes aspectos:

- ❖ Plan de cuentas. (Ver Anexo IV)
- ❖ Manual de cuentas. (Ver Anexo V)
- ❖ Herramientas de registros contables. (Ver Anexo VI)
- ❖ Políticas Contables. (Ver Anexo VII).

2.4. DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En la tesis se planteó la siguiente hipótesis:

El sistema administrativo contable para las agencias de viajes y turismo mejora los procedimientos y actividades realizadas en las agencias proporcionando información oportuna y confiable.

Se propone para el sistema administrativo:

Un manual de organización y funciones, manual de procesos y procedimientos y el reglamento interno, se elaboró con el objetivo de que las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre, tengan una imagen clara de su organización, establezcan objetivos y acciones para alcanzar resultados en un periodo determinado y de esta manera medir su eficiencia y comparar la productividad de su organización.

Ayuda al proceso de dirigir y conducir a la empresa a través del aprovechamiento de los recursos (humanos, financieros, físicos, etcétera), destinados al logro de una serie de objetivos.

Los procedimientos a poner en marcha incluyen aquellos relacionados con los aspectos organizacionales, para su uso de forma separada, que deberán ser ubicadas en forma ordenada en un lugar específico accesible al personal; esto para obtener la información fácilmente, la que será de utilidad para las distintas actividades que realiza el personal en cada puesto.

Será necesario en el caso de existir nuevas actividades, dar las especificaciones y lineamientos al personal, es decir, la capacitación respectiva a cada puesto, para asegurarse que se cumplirá con dichas tareas asignadas, tomar en cuenta que el personal mejor capacitado realiza una mejor tarea.

Se propone para el sistema contable:

El modelo contable, plan de cuentas, manual de cuentas, estructura de registros, procedimientos y políticas para la elaboración de estados financieros, el cual consiste en que el sistema elaborado cumpla con las especificaciones apropiadas a las agencias de viaje y turismo y sirva como una herramienta de control y gestión de calidad.

El fin que presenta es contar con la seguridad de que toda la información recopilada sea real, presentados en forma clara y comprensible, de tal manera que permita registrar las operaciones para juzgar los resultados de operación y la situación financiera, tomar decisiones oportunas de acuerdo a normas y principios contables.

La hipótesis se demuestra con la aplicación de estos instrumentos, herramientas los cuales indicaron su efectividad en proceso administrativo contable simulado en el presente trabajo de investigación, proporcionando procesos, procedimientos, modelos de registros adecuados e identificación clara de las cuentas utilizadas, se observa la utilización de formularios, hojas de trabajo, utilizadas para elaborar los estados financieros, como se realiza un ciclo contable con todos los atributos principalmente para garantizar que la información fluye de una forma eficiente y que se realizan las actividades de forma adecuada para tomar decisiones.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

El diseño de un sistema administrativo contable para las agencias de viaje y turismo está basado en la aplicación de conocimientos y conceptos expuestos en los anteriores capítulos y está presentado de la siguiente manera.

Sistema administrativo contable

Es el conjunto de documentos, registros, archivos producto de las transacciones y operaciones, que se inicia en los registros contables, su manejo, hasta la presentación del informe e interpretación de la información financiera.

El objetivo es proporcionar, de manera oportuna y razonable la información financiera de las agencias de viaje y turismo con el fin de ayudar la correcta administración y lograr el cumplimiento de los objetivos, planes, programas, proyectos, actividades de la empresa de manera eficiente con este fin se propone el siguiente sistema:

Manual de Organización y funciones.

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento técnico de gestión empresarial donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

La importancia del manual determina las funciones específicas de los cargos o puestos de trabajo, cuyo cumplimiento contribuye a lograr que se cumplan los objetivos funcionales de cada dependencia, así como las responsabilidades y obligaciones asignadas al cargo o puesto de trabajo, en concordancia con el marco legal y normativo correspondiente que tienen las agencias de viaje y turismo.

Proporciona información a los dueños o socios y personal sobre sus funciones y ubicación en la estructura de la empresa, también ayuda a la simplificación

administrativa, proporcionando información sobre las funciones que les corresponde desempeñar al personal, al ocupar los cargos o puestos de trabajo, que constituyen acciones de una etapa o paso en el flujo de procedimientos.

Facilita el proceso de inducción y adiestramiento del personal nuevo y de orientación al personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad las funciones y responsabilidades del cargo o puesto de trabajo al que han sido asignados, así como la aplicación de programas de capacitación.

Contenido del Mof (Esquema General)

- Carátula de identificación
- Reseña Histórica.
- Objeto
- Misión y visión.
- Base legal
- Criterios del Diseño
- Estructura Orgánica y Organigramas estructural y funcional
- Descripción de Funciones de los cargos

Manual de Procesos y Procedimientos

El manual propuesto tiene la finalidad de coadyuvar a la empresa de manera oportuna y efectiva. Se toma en cuenta la evaluación del desempeño es un proceso permanente que mide el grado de cumplimiento de los trabajadores, por otra parte, las funciones asignadas a su puesto durante un periodo determinado.

El manual de procedimientos se clasifica procedimientos contables y administrativos tiene como objeto expresar las características de un proceso cualquiera de manera amplia y pormenorizada, para que esta descripción sirva de base sólida para la elaboración de estados financieros y una organización

administrativa óptima.

También se toma en cuenta los flujograma o diagrama de Flujo.

Es la representación gráfica de procesos realizados en empresa donde se describe paso a paso cada uno de los componentes, muestra esqueléticamente la secuencia del proceso, utilizando una determinada simbología válida para el sistema recomendado por consiguiente la aprobación previa y valido en el sistema.

Reglamento Interno

El Reglamento interno hace referencia a reglas que regulan el funcionamiento y organización de las agencias de viaje y turismo. El reglamento es “interno” ya que sus postulados tienen validez en el interior de la entidad, pero no necesariamente son válidos puertas afuera.

Además, crea un ambiente laborar cómodo para todos, coordinado y productivo dispone una serie básica de elementos tales como:

- ❖ Hora de entrada y salida de todos los trabajadores.
- ❖ El lugar donde debe dar comienzo y finalizar la jornada laboral.
- ❖ Describe derechos y deberes como empleador y trabajador según lo que indica la legislación laboral.
- ❖ Efectúa evaluaciones periódicas del desempeño del trabajador a fin de obtener, información que sustente sus promociones, cambios o reemplazos.
- ❖ Proporcionar un ambiente de trabajo adecuado, incluyendo los equipos, materiales y herramientas básicas para realizarlo en forma eficiente, segura y económica.
- ❖ Promover la capacitación y entrenamiento de los trabajadores con el fin de aumentar sus conocimientos y especialización profesional.

- ❖ Sanciones.
- ❖ Otras disposiciones a ser aplicadas.

Es derecho exclusivo de la empresa, planear, organizar, coordinar, dirigir, orientar, supervisar y controlar el personal del centro de trabajo.

Plan de Cuentas

En un sistema contable es necesario contar con una lista de cuentas ordenadas metódicamente, que permitan sistematizar la información contable de tal modo que pueda lograrse que la información contable –financiera permita tomar decisiones y control de las actividades realizadas dentro de las agencias de viaje y turismo.

El tipo de codificación a utilizar en el plan de cuentas es el sistema decimal, que se basa en la correlación entre los números correspondientes a las diversas posiciones del código asignado y las agrupaciones de cuentas, de esta forma pueden asignarse códigos de varios dígitos separados:

Es un medio auxiliar del sistema de información contable del ente que indica las cuentas que serán utilizadas en el proceso de registración de las variaciones patrimoniales que producen los hechos económicos del ente y en la exposición, a los fines de mostrar la composición y magnitud del patrimonio del ente.

Manual de Cuentas

El manual de cuentas o catálogo de cuentas puede conceptualizarse como el índice o instructivo, donde, ordenada y sistemáticamente, se detallarán todas las cuentas aplicables en la contabilidad de una negociación o empresa, proporcionando los nombres y, en su caso los números de las cuentas.

Herramientas, de registros, procedimientos y políticas para la elaboración y presentación de Estados Financieros.

Los registros contables son una radiografía de la situación financiera de la

empresa, estos son los que le muestran al equipo cuál es la situación y qué mecanismos se deben aplicar para mantener el buen comportamiento de la empresa o por el contrario tomar los correctivos necesarios.

Procedimientos contables son procesos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros contables.

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización.

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

Políticas generales de contabilidad. Enuncian la aceptación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Políticas específicas de contabilidad, referido a tratamientos contables aplicables a operaciones específicas en los estados financieros.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado del trabajo se llegó a las siguientes conclusiones:

En la actualidad algunas agencias de viaje y turismo prestan los servicios con instrumentos y herramientas improvisadas, vale decir que no existe una estructura administrativa contable adecuada que pueda prever ciertas situaciones y hechos económicos. La información procesada y manejada en estas empresas no se muestra confiable ni oportuna, puesto que los informes económicos reflejados en sus estados financieros no son reales.

Para el cumplimiento del objetivo general se consideró el cumplimiento de los objetivos específicos, el marco propositivo que contiene los distintos modelos, manuales, plan de cuentas, la simulación y además de formularios propuestos.

Se cumplió en el proceso de presentación de los manuales de organización y funciones, manuales de procesos y procedimientos, además de un reglamento interno los cuales son guías de organización administrativa.

Se propone herramientas de registros contables que pueden ser aplicadas mediante un sistema digital (software) o manual. Este sistema contable no está proyectado a imponer procesos, más bien procura orientar la aplicación de los mismos para facilitar su asimilación y contar con un sistema de control eficiente, ajustándose a sus necesidades del área contable y a su vez aportar con información financiera que sea un apoyo a la Gerencia. A través del ciclo contable la preparación y presentación de Estados Financieros y la interpretación, análisis para tomar decisiones oportunas.

El propósito del diseño administrativo contable para las agencias de viaje y turismo en la ciudad de Sucre, es de que se cuente con una herramienta útil para propietarios, dueños, socios y trabajadores y una guía que se familiaricen con el aprendizaje, conceptos teóricos y aplicaciones de las operaciones que realiza en la empresa.

Tomando en cuenta diferentes aspectos se recomienda los siguientes puntos:

- ❖ Es recomendable que la Gerencia establezca llevar controles internos que le permitan realizar constataciones físicas y periódicas, de las transacciones realizadas en la Agencia de Viaje y Turismo. Así identificar resultados que permitan tomar decisiones oportunas.
- ❖ Se recomienda aplicar el diseño administrativo contable propuesto que se ha podido elaborar acorde a las características y necesidades de las agencias de viaje y turismo.
- ❖ Para poder tener éxito en la aplicación del sistema, se recomienda capacitación continua con la finalidad de que todos desempeñen y cumplan eficazmente las labores que ejecutan, con una acertada toma de decisiones.
- ❖ La información financiera elaborada en la empresa debe estar confeccionados utilizándose técnicas adecuadas y uniformes sobre la base de las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados.
- ❖ Los estados financieros deben constituir fuentes de información sobre la situación real y tiempo real de la empresa, y ser útil a los interesados internos (administración, empleados), y los interesados externos (bancos, acreedores, organismos afines y las instituciones fiscales).
- ❖ Tomar en cuenta los criterios de organización y administración propuesto el cual permitirá un adecuado control, cumpliendo los objetivos organizacionales para una gestión de calidad.
- ❖ Realizar actualizaciones constantes de modelos administrativos contables ya que un diseño o manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en obsoleto, y lejos de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Avendaño Osinaga Ramiro. *Metodología de la Investigación*. Cochabamba - Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2015.
- 2.- Funes Orellana Juan, ABC de La Contabilidad. Cochabamba – Bolivia, Editorial Educación y Cultura, 2017.
- 3.- Montes Camacho Niver. *Teoría y Práctica De Los Sistemas De Contabilidad*. Oruro – Bolivia, Editorial Latinos Editores, 2010.
- 4.- Garrón Carlos Javier y Garrón Jenny. *Contabilidad Intermedia*. Sucre Bolivia, Editorial Tupac Katari, 2008.
- 5.- Rivera Michel Henry. *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*.
- 6.- Quintana Alvarez Jhonny. *Preparación y presentación de Estados Financieros*. Editorial Educa, 2015.
- 7.- Catacora Fernando. *Sistemas y Procedimientos Contables*. 1996.
- 8.- Chiavenato Idalberto. *Introducción a la teoría de la Administración*. Editorial Mc. Graw Hill, 1981.
- 9.-Gutiérrez Reynaga Carlos, *Finanzas I, Estado de México*, Editorial Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente, 2006.
- 10.- Hernández Sampieri Roberto, Collado Carlos y Baptista María del Pilar. *Metodología de la Investigación*. Quinta edición- Interamericana Editores, S.A. de C.V, 2010.
- 11.- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, febrero 2009.
- 12.- Ley General del Turismo “Bolivia te Espera” N°292 del 25 de septiembre de 2012.
- 13.- "Reglamento de Empresas Operadoras de Turismo Receptivo" y de las "Empresas de Viajes y Turismo" Resolución Ministerial N° 133/01.

14.- Principios De Contabilidad Generalmente Aceptados.

15.- Ley 843 Decreto Supremo 2405.

16.- Ley General del Trabajo. Decreto Supremo de 24 de mayo de 1939.

17.- Código de Comercio Decreto Ley N° 14379 de 25 de Febrero de 1977

18.- Manual del Agente de Viajes, Edición, Resolución 818g Válido a partir del 1ro de junio de 2017.

ANEXOS

**SIMULACIÓN DE UN
MANUAL DE
ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
ANEXO I**

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Agencia de Viajes y Turismo “Paraíso”

(Agencia Minorista)

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Nuestra empresa viene trabajando en forma vertiginosa teniendo como clave del éxito la total satisfacción de nuestros clientes, se orienta en ser una empresa de seguridad distinta, con atención personalizada orientada a brindarle valor agregado al cliente y con personal altamente motivado y capacitado.

RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La agencia de Viaje y Turismo Paraíso fue creada en fecha 2010 para realizar tours y viajes de calidad a nivel nacional e internacional, especializados y siendo operadores directos en diferentes destinos turísticos.

Acreditados también por la Asociación del Transporte Aéreo Internacional (IATA) ofreciendo servicio de boletaje aéreo, para que todos nuestros clientes puedan ingresar y salir del nuestro país con orientación sólida.

EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LA EMPRESA

Proporcionar servicio de calidad de viajes y organización turística en la ciudad de Sucre, realizando un modelo de buenas prácticas de acuerdo a las necesidades exigidas por nuestros clientes.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Nuestra empresa está ubicada en la calle Calvo N° 34 zona céntrica de la capital de Bolivia brindando atención de acuerdo a sus necesidades de viajes y tours.

MISIÓN

Ofrecer un servicio personalizado de calidad y confiabilidad, a través de la buena atención de nuestro personal debidamente capacitado, diseñando viajes únicos,

a precios accesibles, logrando superar las expectativas de nuestros clientes.

VISIÓN

Llegar a ser una Agencia de Viaje y turismo reconocida en nuestra región, por la confianza y seguridad que le ofrecemos a nuestros clientes, presentando innovadores servicios y asegurando una actividad turística estable, promoviendo un ambiente de buenas relaciones y obteniendo la mayor satisfacción de nuestros clientes.

BASES LEGALES Y NORMATIVOS DE LA EMPRESA

Las bases legales y normativas aplicadas serán las detalladas a continuación, lo cual no significa que sean limitativas sino indicativas:

- Constitución Política del Estado, aprobada en el Referéndum del 25 de enero de 2009 y promulgada el 7 de febrero de 2009.
- Ley General del Turismo “Bolivia te Espera” N° 292 del 25 de septiembre de 2012.
- Ley General del Trabajo.
- Código de Comercio Decreto Ley N° 14379 de 25 de Febrero de 1977.
- Manual del Agente de Viajes, Edición, Resolución 818g Válido a partir del 1ro de junio de 2017.
- Reglamento Específico de empresas operadoras de Turismo.
- Normas de Contabilidad Generalmente Aceptados en Bolivia.
- Normas internacionales de Información Financiera-NIIF (IFRS) 2017, Consejo de normas internacionales de contabilidad.
- Manual de Organización y Funciones aprobado.

Las disposiciones señaladas no son excluyentes ni limitativas para aplicar otras

disposiciones adicionales que consideremos necesarias de acuerdo a las circunstancias del desarrollo de la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura organizacional define relaciones recíprocas de las partes, componentes y los cargos de la agencia de viaje y turismo.

La estructura organizativa especifica actividades, división de trabajo y muestra cómo se enlazan unas con otras las diversas funciones, además de indicar la jerarquía y estructura de autoridad.

ORGANIGRAMA

El organigrama se deduce lo sencillo de su estructura, debido básicamente a que se trata de una agencia de viaje minorista y que los recursos humanos que se desenvuelven en la misma son relativamente reducidos.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO “PARAÍSO”



Fuente: Elaboración propia

ÁREAS DE ACCIÓN

La agencia de viaje y turismo tiene como áreas de acción los siguientes:

Primarias

Se encuentran relacionadas con la toma de decisiones estrategias, planificación, organización, dirección, ejecución y control de las actividades de la agencia de viaje y turismo. En ellas se encuentran los siguientes:

- Gerente Propietario.
- Área de Operaciones.
- Área de Finanzas.

Secundarias

Estas áreas están relacionadas con la prestación de servicios:

- Área de reservas
- Área de Ventas
- Auxiliar contable

MANUAL DE FUNCIONES

Las Funciones asignadas a distintos empleados integrantes de las agencias de viaje y turismo son detalladas de la siguiente manera.

MANUAL DE FUNCIONES	N°....
UNIDAD FUNCIONAL: GERENTE PROPIETARIO U GENERAL	
Determinación del Cargo: Propietario	
Dependencia: Ninguna	
Dependiente (s): Área de Administración y Finanzas	
Función General: Realizar y planificar estrategias.	
Funciones Específicas: <ul style="list-style-type: none">❖ Organizar. - Organizar todos los pasos para el buen funcionamiento de la Empresa.❖ Coordinar. - Establecer relaciones entre el equipo de la Empresa para facilitar y mejorar el trabajo.❖ Administrar. - Administrar Recursos Humanos y materiales, en busca de un desarrollo continuo.❖ Proyectar. - Elaborar Proyectos en beneficio de la Empresa.❖ Supervisar. - Velar por el buen funcionamiento de la Empresa vigilando el trabajo eficiente de los trabajadores.❖ Evaluar. - En base a análisis valorar los aspectos positivos y negativos con el fin de proyectar, para el beneficio de la empresa.❖ Cumplir. - Las obligaciones de la empresa❖ Realizar. - Sus funciones de forma eficiente en cualquiera de las oficinas o sucursales que la agencia tenga.	
Requisitos: Supervisión y manejo del personal. Planificación y Liderazgo.	

UNIDAD FUNCIONAL: ÁREA DE OPERACIONES**Determinación del Cargo:** Área de Operaciones**Dependencia:** Gerente Propietario**Dependiente (s):** Área de Ventas y Reservas**Función General:**

- Mantener actualizadas las funciones y responsabilidades de su dependencia, de acuerdo a los procesos operativos y administrativos en que ellas están involucradas, los que deben estar reconocidos en el Reglamento de Régimen Interno.
- Controlar el cumplimiento de la misión de las Divisiones y de la Administración de ellas.
- Administrar los recursos humanos, financieros y materiales que le sean asignados para el cumplimiento de la planificación anual de la Empresa y las funciones y procesos que le son propios.
- Mantener las mejores relaciones laborales con todo el personal bajo su cargo velando por el cumplimiento del Reglamento Interno.
- Definir los planes, métodos, políticas y objetivos de la Gerencia, revisar los resultados de indicadores, cumplimiento de metas y evaluar la eficacia y oportunidad de las acciones determinadas.
- Conectar a la agencia con el exterior, tanto por medio de los proveedores como de los consumidores y con ello mejorar las condiciones de ventas de la empresa.
- Tener el control de las operaciones, estar al tanto de cómo se va llevándose a cabo el viaje y así brindar un buen servicio al cliente.
- Realizar sus funciones de forma eficiente en cualquiera de las oficinas o sucursales que la agencia tenga.
- Lograr los niveles de eficiencia productiva que permitan, entregar los servicios en la oportunidad y calidad acordados con los clientes y dentro de los costos establecidos,

Funciones Específicas:

- ❖ Elaborar métodos para la información y asesoría al cliente sobre los servicios y destinos que brinda la empresa.
- ❖ Adecuación del producto a las necesidades del cliente.
- ❖ Asesoramiento experto por parte del agente de viajes.
- ❖ Selección adecuada de prestadores de servicios para garantizar la calidad en la atención.
- ❖ Variedad de productos turísticos entre los que el cliente pueda elegir.
- ❖ Supervisar las actividades realizadas en la agencia de viaje y turismo.

Requisitos para el Cargo:

- ❖ Título en provisión Nacional de Licenciatura en Administración de Empresas o ramas afines al área del Turismo.
- ❖ Tener experiencia mínima de 2 años.
- ❖ Tener buenas aptitudes, estrategias y habilidades que permitan crear estrategias comerciales para direccionar a la agencia.
- ❖ Trabajo en equipo.
- ❖ Manejo de idioma inglés intermedio o superior.

UNIDAD FUNCIONAL: ÁREA DE RESERVAS

Determinación del Cargo: Reservas (Receptivos)

Dependencia: Área de Operaciones.

Dependiente (s): Ninguno

Función General:

- Recibir la reserva, verificando la secuencia lógica de los servicios eficientemente.
- Reservar los servicios requeridos (Hoteles, Buses, Transfer, Tours y Guía). Verificar la confirmación y reconfirmación de los mismos, coordinar con los operadores el exitoso desarrollo del servicio requerido.
- Coordinar con el área de Operaciones para velar por el cumplimiento de los compromisos contraídos.

Funciones Específicas:

Crear carpeta para cada Reserva con Nombre y Código original, Archivar en el lugar que corresponda. La carpeta debe contener los siguientes Documentos:

- ❖ Reserva original y reserva modificada si se da el caso.
- ❖ Datos del pax si no estuviera en la reserva original.
- ❖ Vouchers.
- ❖ Contrato de servicios.
- ❖ E-ticket (Bus, Avión).
- ❖ Carta de bienvenida.
- ❖ Programa de los pax.
- ❖ Informe de desarrollo de la reserva.
- ❖ Mantener organizada la documentación manejada en sus respectivos archivos.

Requisitos para el cargo:

Título en provisión nacional de licenciatura en Turismo e Idiomas.

Experiencia mínima de 2 años.

UNIDAD FUNCIONAL: ÁREA DE VENTAS

Determinación del Cargo: Ventas (Emisivo)

Dependencia: Área Operaciones.

Dependiente (s): Ninguno

Función General:

Atención al cliente eficientemente.

- Venta directa de ticket de bus, tren, avión.
- Venta por email de ticket de bus, tren, avión.
- Realizar las reservas y emisiones de boletos solicitados
- Revisar itinerarios, cancelaciones y cambios solicitados
- Coordinar con el área de Operaciones para velar por el cumplimiento de los compromisos contraídos.
- Desarrollar un programa permanente de contacto con los Clientes para atender sus reclamos, dar solución en forma oportuna, realizando un seguimiento a los trabajos entregados.

Funciones Específicas:

- ❖ Registro de ventas realizadas
- ❖ Realizar y revisar los reportes de todas las aerolíneas
- ❖ Archivo de documentos (físicos e informáticos).
- ❖ Buscar clientes y promociones para la agencia.
- ❖ Elaboración y envío de Reportes sobre ventas a las aerolíneas según calendarios establecidos.
- ❖ Emitir el Requerimiento de Factura.

Requisitos para el cargo:

- Profesional en Administración, Marketing o Turismo.
- Aptitudes para el liderazgo.
- Aptitudes para dirigir.
- Aptitudes para la planificación.
- Aptitudes para las lenguas extranjeras.
- Capacidad para realizar varias tareas al mismo tiempo.
- Capacidades organizativas.
- Capaz de trabajar bajo presión.
- Destrezas en informática.

UNIDAD FUNCIONAL: ÁREA DE FINANZAS

Determinación del Cargo: Contador

Dependencia: Gerente Propietario u General

Dependiente (s): Auxiliar contable

Función General:

Dirigir las labores contables, desde la aplicación del plan y procedimientos contables hasta la elaboración de los Estados Financieros.

Funciones Específicas:

- ❖ Llevar la contabilidad en todas sus fases de acuerdo a los P.C.G.A de la empresa.
- ❖ Custodiar los comprobantes, cuentas auxiliares, balances, estados e inventarios.
- ❖ Preparar y proponer la modificación de cuentas de la nomenclatura contable, de acuerdo a las exigencias necesaria y P.C.G.A.
- ❖ Colaborar con el resguardo del patrimonio, aplicando métodos que permitan en mejor control interno.
- ❖ Controlar y analizar los registros contables realizados
- ❖ Supervisar la preparación, analizar y firmar los Estados Financieros de la Empresa.
- ❖ Controlar las labores de cobranza y, autorizar y ejecutar pago a proveedores y acreedores de la Empresa en su conjunto
- ❖ Proyectar y establecer escenarios futuros de las diferentes variables que afecten la planificación financiera, recomendando los cursos de acción más apropiados.
- ❖ Presentación oportuna las Declaraciones, ante el Servicio de Impuestos Nacionales.
- ❖ Mantener un Sistema de Costos que permita registrar la gestión de las unidades operativas
- ❖ Relación con asesorías externas fiscales, contables y/o laborales.
- ❖ Prever y proponer la utilización de los instrumentos financieros

Requisitos para el cargo:

Título en Provisión Nacional de Contador Público Autorizado.

Registro y matrícula del Colegio de Contadores.

Experiencia mínima de 2 años en el área de Contabilidad.

Honestidad, liderazgo, capacidad de trabajo en equipo y bajo presión.

UNIDAD FUNCIONAL: AUXILIAR DE CONTABILIDAD

Determinación del Cargo: Auxiliar Contable

Dependencia: Área de Finanzas

Dependiente (s): Ninguno

Función General:

Colaborar con las labores contables, desde la aplicación del plan contable hasta la elaboración de los estados financieros.

Funciones Específicas:

- ❖ Efectuar registros cronológicos en los comprobantes ingresos egresos diarios emitidos y documentos mercantiles si amerita. Previa verificación de la documentación sustentadora por parte del área de finanzas. Así como, realizar registros manuales o informatizados según sea el caso.
- ❖ Colaborar en la preservación de documentos, respaldo imprescindible en la contabilidad.
- ❖ Mantener actualizado los libros de caja, bancos y las cuentas específicas que el contador solicite. Así como colaborar con la realización y control de los planes de pagos mensuales.
- ❖ Colaborar con el levantamiento y valuación de los inventarios de la entidad y cumplir con la vigilancia, registro y control según P.G.C.A.
- ❖ Realizar otras funciones encomendadas por el área de Finanzas.

Requisitos para el cargo:

Contador Público.

Experiencia mínima indispensable de 1 año en cargos similares.

**SIMULACIÓN DE
MANUAL DE
PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
ANEXO II**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Agencia de Viaje y Turismo “Paraíso”

INTRODUCCIÓN

La Agencia de Viaje y Turismo “Paraíso”, ha elaborado el presente Manual de Procesos y Procedimientos – MPP, con el propósito de permitir a las unidades organizacionales, un conocimiento integral de los procesos, operaciones y procedimientos de cada unidad funcional de la entidad, para contribuir a los canales de comunicación y coordinación de gestión.

Este manual se orienta en la aplicación de procesos y procedimientos que genera un valor sobre una entrada para conseguir un resultado y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos de los usuarios.

El Manual de Procesos y Procedimientos, optimiza la estructura organizacional de la agencia de Viaje y Turismo, para prestar servicios de calidad a los usuarios internos y externos, para el logro de los objetivos estratégicos, de gestión y operaciones que dependen de la implementación y funcionamiento del presente manual.

OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procesos y procedimientos relacionados a las actividades de las Unidades funcionales de la Agencia de la Agencia de Viaje y Turismo “Paraíso” para su aplicación operativa, con un enfoque sistémico basado en procesos que procure la optimización de tiempos y recursos en cada una de las operaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Transparentar la gestión interna.
- ❖ Uniformar y controlar el cumplimiento de las diferentes operaciones de trabajo.
- ❖ Ayudar en la coordinación de actividades y evitar la duplicidad de

funciones en el trabajo.

- ❖ Apoyar el análisis, la revisión y la optimización de tiempos de los procedimientos.
- ❖ Apoyar el mejoramiento de los sistemas, procesos y metodologías de trabajo.
- ❖ Apoyar el análisis, la revisión y la optimización de tiempos de los procedimientos.
- ❖ Apoyar el mejoramiento de los sistemas, procesos y metodologías de trabajo.
- ❖ Facilitar las labores de control interno y su vigilancia.

ALCANCE DEL MANUAL

Las disposiciones contenidas en el MPP son de conocimiento, aplicación y estricto cumplimiento por parte de todos los componentes organizacionales de Agencia de Viaje y turismo.

Contiene todos los procesos, procedimientos y actividades de las Unidades funcionales, y su relación con otras dependencias de la entidad.

RESPONSABILIDAD

El Gerente propietario, Área de Operaciones y Finanzas son responsables de coordinar, consolidar, actualizar y formalizar en un documento todo el proceso de diseño o rediseño organizacional, así como su difusión.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Agencia de Viaje y turismo “Paraíso” presenta una estructura vertical



Fuente: Elaboración Propia

DIAGRAMA DE FLUJO

Los procedimientos administrativos deben ser confiables por sí mismos y no en función de quien los opere. Se considera control interno al conjunto de directivas o instrucciones emanadas del dueño de la agencia de viaje para dirigir, coordinar y controlar a los componentes de la organización en la ejecución de sus tareas.

Debido a que la agencia posee un plantel relativamente pequeño de personal, el propietario de esta puede abarcar y controlar personalmente todas las funciones.

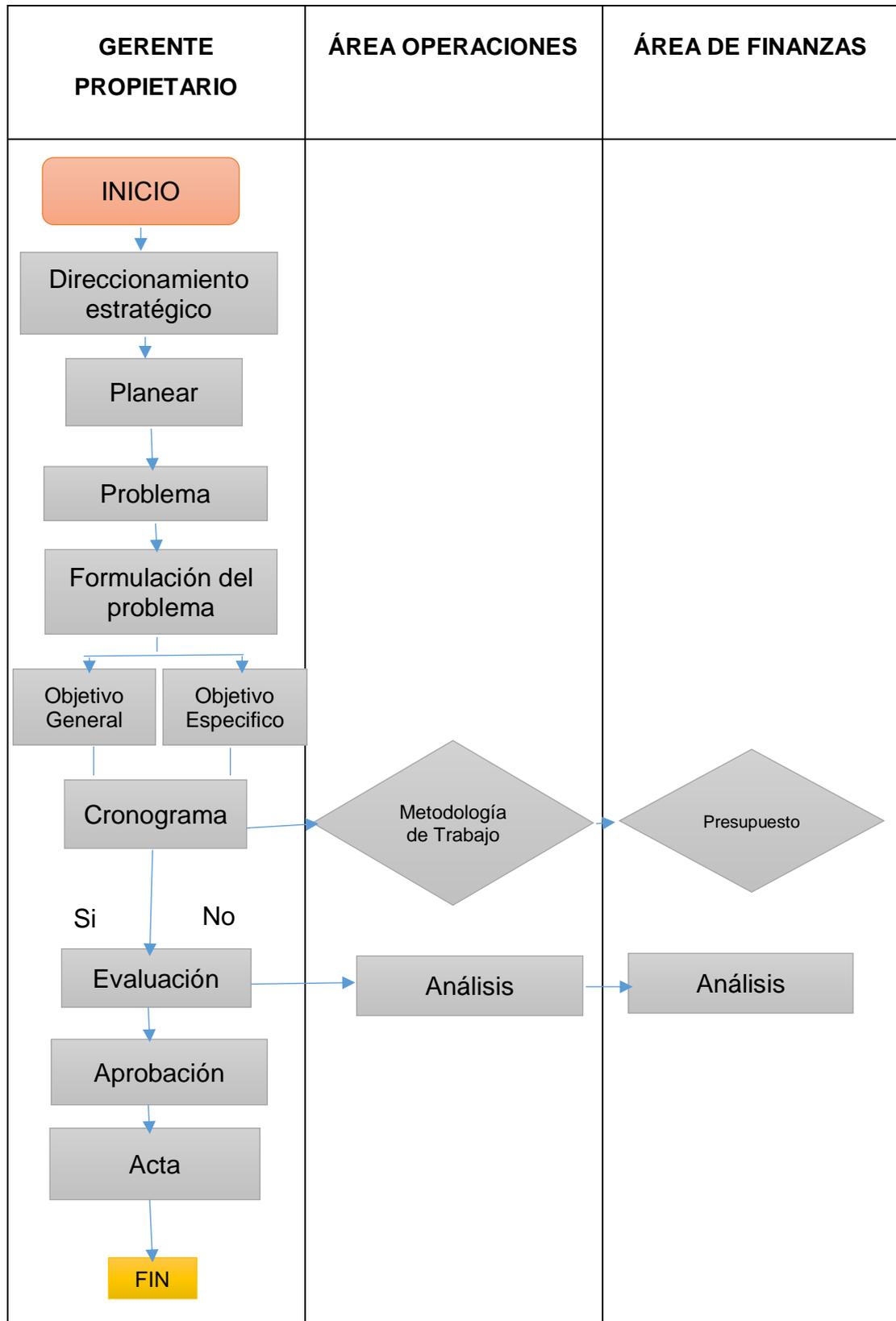
DESCRIPCIÓN DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO

Responsable: Gerente Propietario o Gerente General

Procedimientos:

Desarrolla metas estratégicas a corto y largo plazo y en coordinación con el Área de Operaciones y Finanzas, se asegura que los registros y los análisis se están ejecutando correctamente y en base a ello controlar la gestión de las actividades realizadas en la agencia de viaje turismo.

DIAGRAMA DE FLUJO Y PROCESOS DEL GERENTE PROPIETARIO EN LA AGENCIA DE VIAJE Y TURISMO PARAÍSO



Responsable: Gerente de Operaciones:

Procedimientos:

Es responsable de la buena marcha de la agencia. Utilizan distintas estrategias de marketing para atraer clientes y obtener beneficios. También coordina el trabajo del personal y organiza programas de formación. Se encarga de que la agencia obtenga beneficios por la venta de paquetes turísticos, que les pagan una comisión por cada venta y coordina el trabajo del personal de cada área.

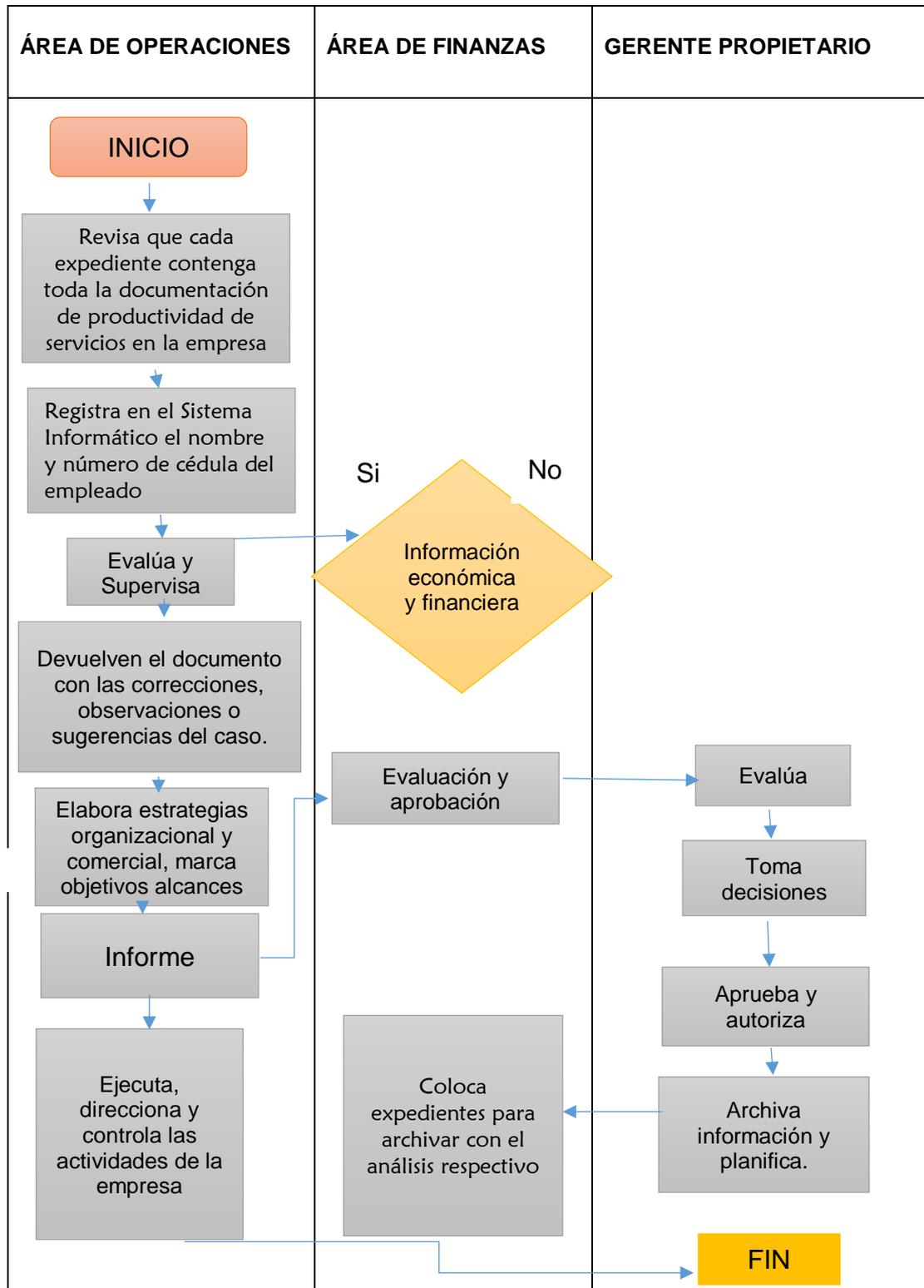
El Área de operaciones tiene parte activa en la contratación y selección de nuevos empleados. También ponen en marcha programas de formación para asegurarse de que todo el personal tenga una amplia gama de conocimientos y experiencia.

Aunque la mayoría de las consultas del público las atiende el personal de Ventas y Reservas, El Área de Operaciones pueden aconsejar a nuevos clientes, sobre todo si quieren organizar viajes más complejos, como vacaciones en grupo.

El Área de Operaciones también se ocupan de cualquier problema que surja, como clientes descontentos.

Elabora estrategias comerciales para el mejoramiento de programas y paquetes ofrecidos a los clientes.

DIAGRAMA DE FLUJO Y PROCESO DEL ÁREA DE OPERACIONES O ADMINISTRATIVO EN LA AGENCIA DE VIAJE Y TURISMO PARAÍSO



Responsabilidad: Área de Ventas y Reservas

Procedimientos:

El cliente contacta o ingresa a la Agencia de Viaje y Turismo para solicitar un servicio. Este cliente pudo haberse informado por la página Web de la Agencia de Viajes y Turismo, por alguna feria a la que asistió, publicidad en la radio, televisión, prensa o cualquier otro medio de captación que la Agencia de Viaje y Turismo haya utilizado.

Es atendido por el área Ventas o Reservas similar, quien le da la bienvenida y le indica quien será su Asesor de Viajes. Este primer contacto pues permitirá asegurar la calidad del servicio a brindarse. Además, le permite el acceso a una instancia superior, en caso el cliente desee realizar un reclamo o presentar una queja. El área Ventas o Reservas (Counter), registra la información del cliente en el sistema de gestión de la Agencia de Viajes y Turismo (Software, Excel, planillas, formulario entre otros) y le asigna una categoría dependiendo del grado de interés que tiene en la compra del servicio.

Tener en cuenta que si el cliente es atendido directamente por el Área de Ventas o Reservas por el momento no interviene el Área de Operaciones, este último deberá revisar permanentemente la cartera de clientes que está siendo atendido por el área de Ventas y Reservas, para el respectivo seguimiento que garantice el buen servicio.

El responsable de la venta del servicio da la bienvenida al cliente y pide información complementaria (la información inicial el cliente ya la brindó en el primer contacto para llenado en un formulario). El cliente informa sobre los intereses expectativas de viajes, selección de establecimientos de hospedaje, entre otros, el Área de Ventas o Reservas, elabora cotiza las propuestas para ofrecerle una o más alternativas. Prepara una respuesta y cotización al cliente que puede ser verbal cuando lo tiene frente a él o escrita si es que le enviará un mensaje electrónico. Se deberá explicar todas las especificaciones del producto como las ventajas comparativas frente a otras opciones, plazos de venta, tasas

portuarias, política de anulación de servicios y penalidades en caso desistiera de tomar el servicio una vez adquirido, entre otros. Inmediatamente después, registra esta comunicación en el historial del cliente, y se asigna una tarea en su sistema de gestión para posteriormente contactarlo y hacer el respectivo seguimiento. La fecha que asignará a la tarea de seguimiento dependerá de la comunicación previa que ha tenido con el cliente y al acuerdo al que ambos hayan llegado. En el segundo contacto de seguimiento con el Área de Ventas y Reservas puede proporcionar material complementario como información de aeropuertos, restaurantes, y toda información relacionada con la solicitud del cliente que ayude al mismo a un adecuado aprovechamiento de los servicios que planea reservar. Después de haber trabajado varias alternativas de acuerdo a la solicitud del cliente tales como circuitos turísticos, itinerario de vuelos, seguros de viajes, alquiler de autos, entre otros, el área de Ventas o Reservas orienta al cliente sobre la alternativa que debe tomar de acuerdo a las expectativas que tiene, explicando los beneficios del mismo. Por ejemplo, si viaja por negocios será recomendable un hotel que ofrezca conexión a Internet, buena ubicación, etc. Siempre recomendar al cliente lo más conveniente para él, aun esta elección represente un menor ingreso para la Agencia de Viajes y Turismo. Informa sobre las modalidades de pago, política de anulaciones de servicios y política de garantía del servicio. Una vez que el cliente acepta la oferta se aprueba la venta en el sistema de gestión de la Agencia de Viajes y Turismo para la respectiva facturación de los servicios, la misma que generará la obligación de pago del cliente y la obligación de pago con el proveedor. Es importante el control de calidad de servicio que debe realizar el área de Ventas y Reservas y de esta manera informar a sus superiores para tomar mejores estrategias y optimizar la gestión de calidad.

En estos procedimientos siempre se encuentra la supervisión del área de Operaciones y Finanzas junto con la colaboración del Auxiliar Contable.

DIAGRAMA DE FLUJO Y PROCESO DEL ÁREA DE VENTA DE LA AGENCIA DE VIAJE Y TURISMO PARAÍSO

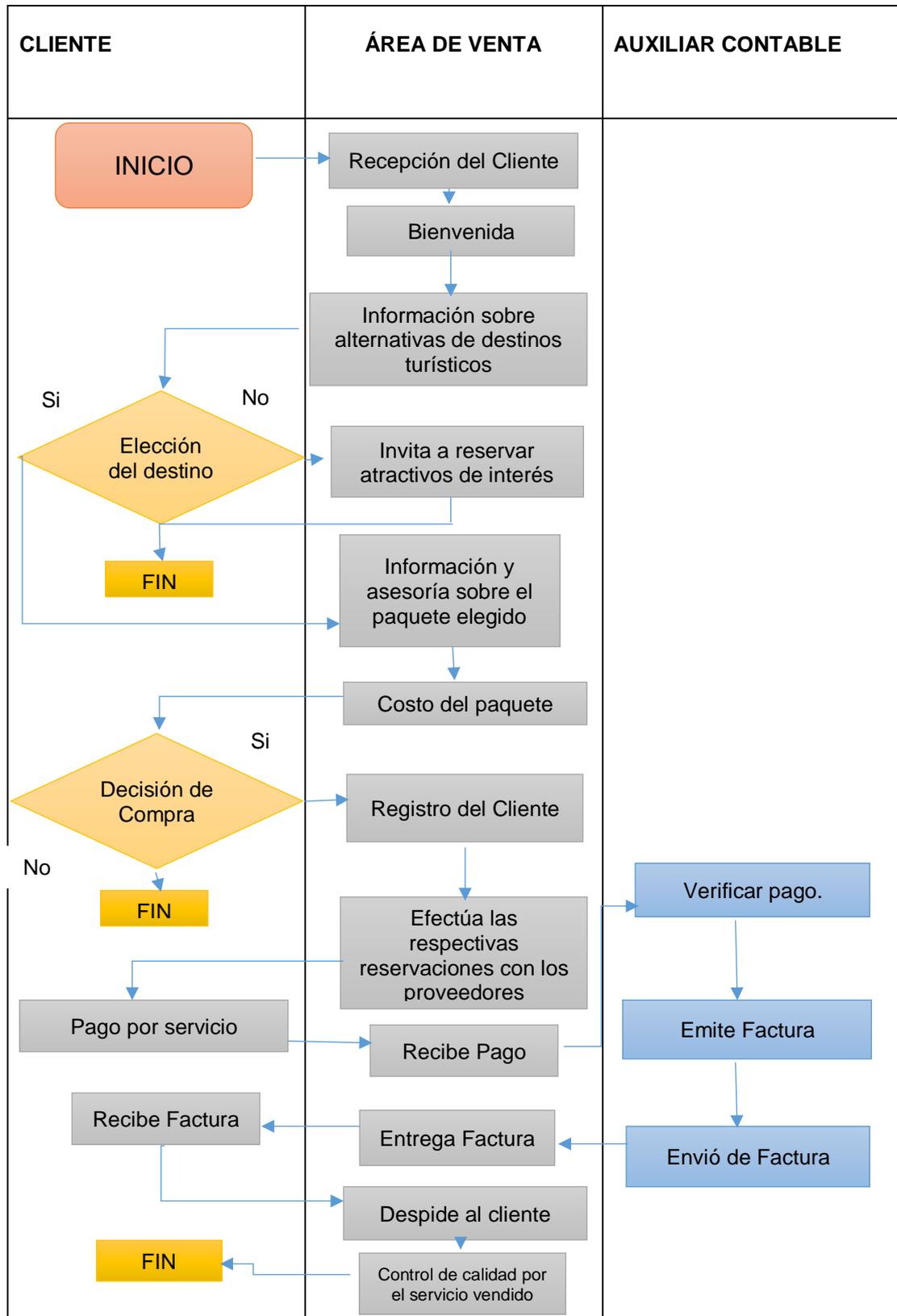
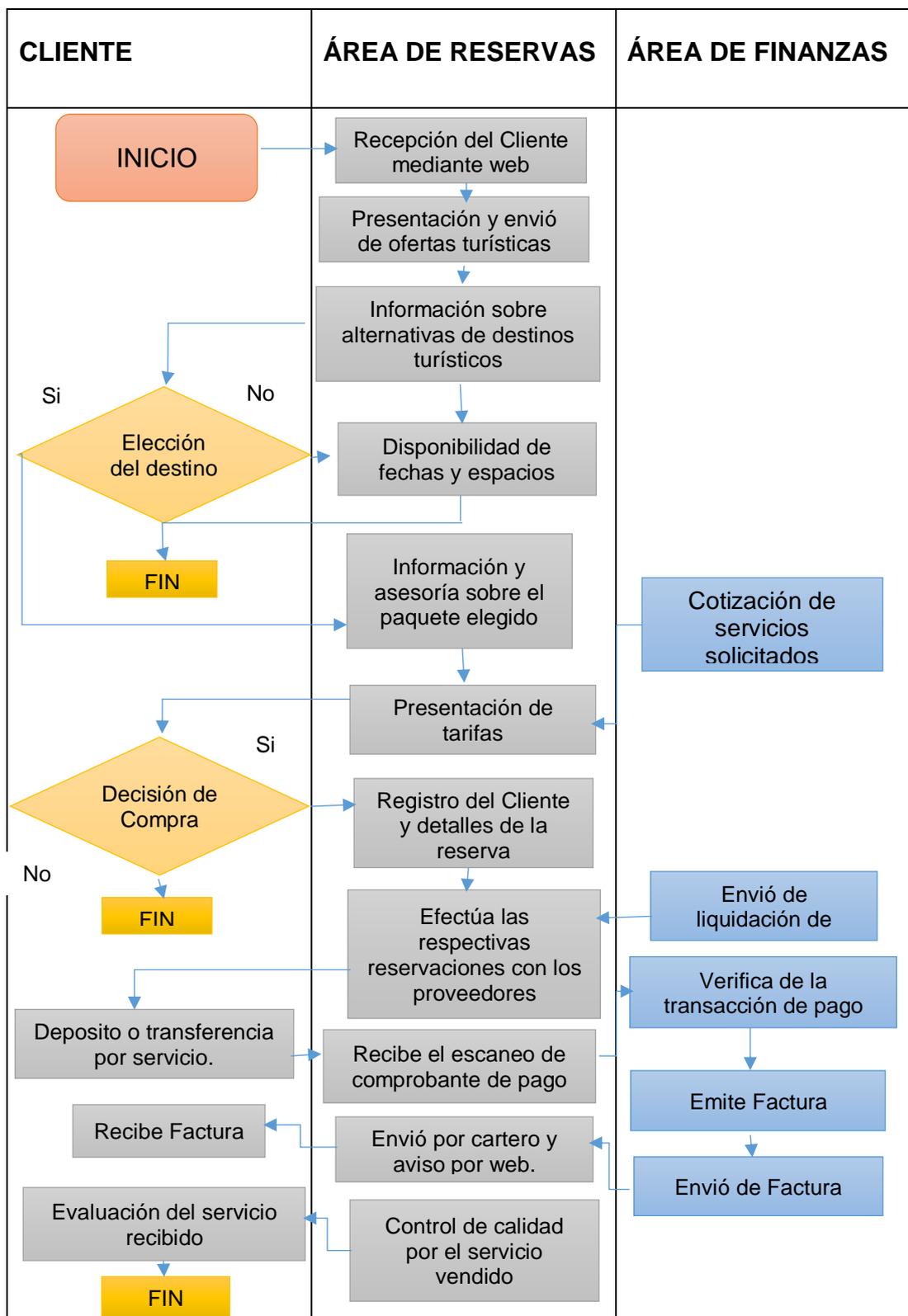


DIAGRAMA DE FLUJO Y PROCESO DEL ÁREA DE RESERVA EN LA AGENCIA DE VIAJE Y TURISMO PARAÍSO



Responsable: Área de Finanzas

Procedimientos:

Es responsable de la buena administración de los recursos económicos de la agencia, para lograrlo es necesario:

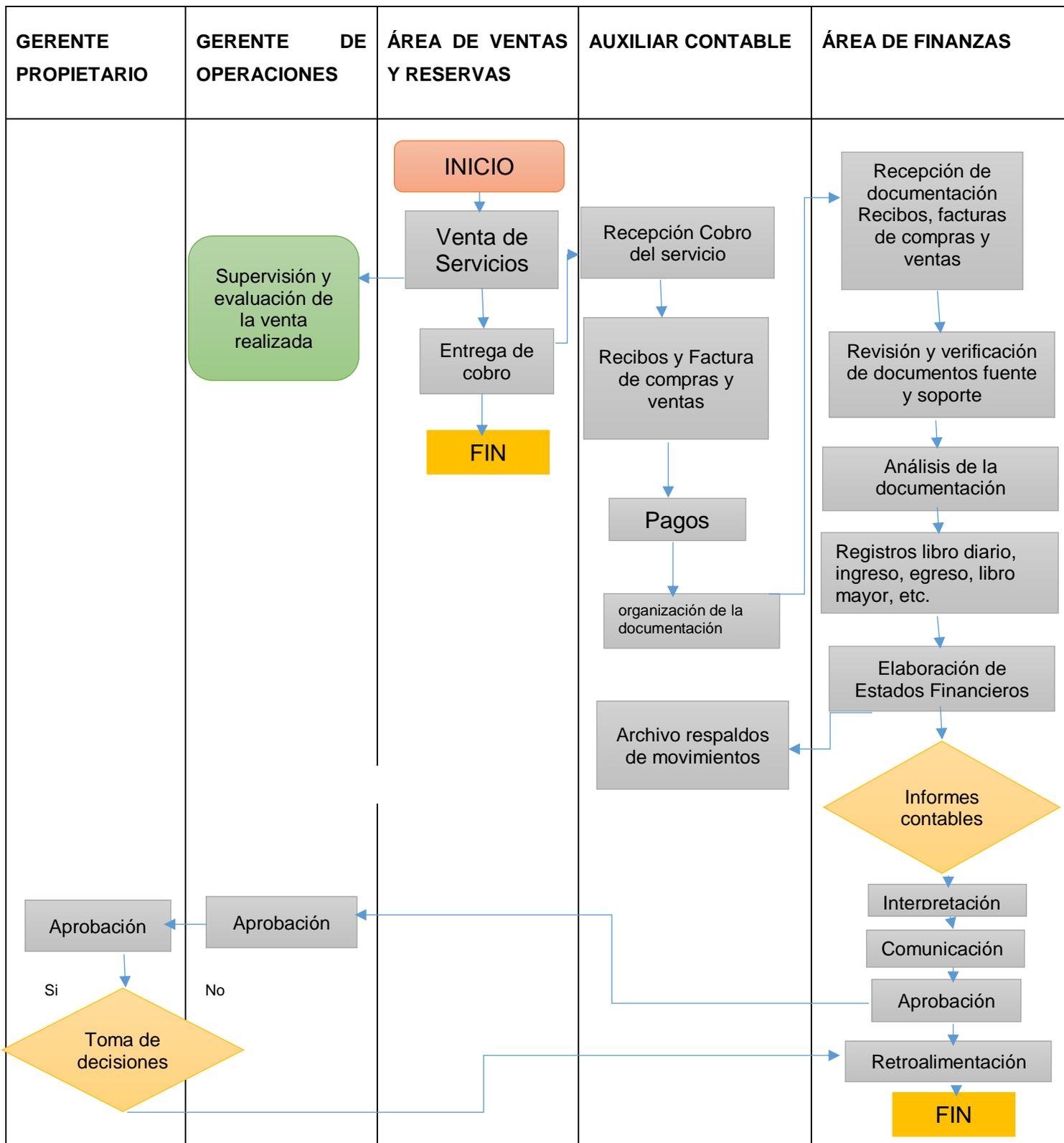
- El conocimiento y análisis de la estructura económica-financiera de la empresa.
- Elaborar y analizar presupuestos.
- Idear un método adecuado para generar ingresos, organizar y supervisar gastos, así como de cobros y pagos para que se realicen de manera oportuna.

Esta función se relaciona con llevar un control adecuado de los registros contables de la agencia, los cuales son muy útiles y obligatorios, ya que sirven para conocer el estado financiero en que se encuentra la empresa, además de que es información que los proveedores solicitan, los posibles inversionistas, los empleados y hasta la opinión pública.

Es necesario que aplique toda la normativa, políticas, manuales vigentes para registros contables, así llevar organizada toda la documentación y tener información a tiempo real, lo cual permite que se tome decisiones oportunas y además confiable.

La información reflejada será de análisis constante por el Gerente Propietario y el área Operaciones para así poder tomar estrategias comerciales de las actividades que se desarrollan en la agencia de viaje y turismo. Viendo procedimientos y resultados se evaluará las áreas de acción que tiene la empresa si realmente se da uso y aprovechamiento máximo de sus recursos económicos humanos y materiales y si existiera algún gasto incensario que se estaría realizando. Tomar medidas correctivas y que permitan controlar acciones y así tener una gestión de calidad y con resultados.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL ÁREA DE FINANZAS Y CONTABLE EN LA AGENCIA DE VIAJE Y TURISMO PARAÍSO



**SIMULACIÓN DEL
REGLAMENTO
INTERNO
ANEXO III**

**REGLAMENTO INTERNO DEL PERSONAL
DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO “PARAÍSO”**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°. - (OBJETO). El presente reglamento tiene por objeto regular las relaciones de trabajo entre la Agencia de Viajes y Turismo “Paraíso” y su personal estableciendo derechos, deberes, prohibiciones y en general disposiciones sobre la administración de personal, en el marco de la Ley General del Trabajo.

La Agencia de Viajes y Turismo “Paraíso”, como empresa privada, legalmente reconocida con licencia de funcionamiento de la alcaldía Padrón N° 108-09-0080 y otra complementarias.

ARTÍCULO 2°. - (RESPONSABILIDAD). El Gerente Propietario, Área de Operaciones y Área de Finanzas, son los responsables de velar por la correcta aplicación del presente reglamento. Para el efecto, tienen la autoridad necesaria y suficiente para su uso y aplicación.

ARTÍCULO 3°. - (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente reglamento será aplicado a todo el personal que presta sus servicios en la Empresa.

No aplica en los siguientes casos:

- a) Al personal que presta servicios en forma eventual contratada para un trabajo específico y por un tiempo determinado. (Como ser guías, choferes y transporte).
- b) Profesionales independientes, consultores o investigadores que no formen parte de la estructura organizativa interna administrativa y que estén vinculados a la institución mediante un contrato civil o por convenios con otras entidades o universidades.

ARTÍCULO 4°. - (OBLIGATORIEDAD). El personal de la empresa tiene la

obligación de conocer todas las disposiciones del siguiente reglamento y no podrá alegar su desconocimiento. El Gerente Propietario, el Área de Operaciones y Finanzas, son responsables por la difusión y conocimiento del reglamento entre el personal de su dependencia para el efecto, se hará entrega de un ejemplar del reglamento a tiempo de la contratación de personal.

CAPÍTULO II

DE LOS EMPLEADOS

ARTÍCULO 5°. - (EMPLEADO). Empleado es toda persona que, en virtud de un nombramiento oficial o de un contrato permanente verbal o escrito, ocupa un puesto de trabajo en la estructura administrativa interna, en relación de la subordinación y exclusividad.

ARTÍCULO 6°. - (REQUISITOS PARA SER CONSIDERADO EMPLEADO). Toda persona puede ocupar un puesto de trabajo en la empresa, siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

a) Cubrir las especificaciones del cargo y someterse al proceso de selección de personal vigente en la agencia de viajes y turismo Paraíso.

ARTÍCULO 7°. - (PROHIBICIÓN DE CONTRATACIÓN). Está prohibido contratar a las personas que:

a) Hubieran sido destituidos como resultado de un proceso administrativo, por un delito descubierto o que tengan juicios pendientes.

ARTÍCULO 8°. - (INCOMPATIBILIDAD PARA OCUPAR UN CARGO). Es incompatible con el ejercicio de un cargo.

a) Ejecutar trabajos de cualquier índole o naturaleza, de manera particular, que pongan en duda la objetividad e imparcialidad de su función o que genere conflictos de interés con la empresa.

ARTÍCULO 9°. - (PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE EMPLEADO). Se pierde la

condición de empleado en los siguientes casos:

- a)** Retiro voluntario: cuando el empleado solicita su retiro, por su propia voluntad y lo expresa con una anticipación de 30 días antes por lo menos.
- b)** Destitución cuando el empleado incurra en una falta considerada causal de distinción inmediata o la decisión de destituirlo sea resultado de un proceso administrativo.
- c)** Incapacidad física calificada: cuando el empleado haya perdido la capacidad de trabajo determinada por inhabilidad o por enfermedad física o mental, calificada por los servicios médicos y de acuerdo a la gradación establecida.
- d)** Retiro forzoso: cuando el empleado haya incurrido en alguna incompatibilidad prevista en el artículo 8, o su desempeño no sea satisfactorio. Este desempeño debe ser evaluado dentro de los 90 días de contratación.
- e)** Conclusión o rescisión de contrato y por fallecimiento.

CAPÍTULO III

DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

ARTÍCULO 10°. - (LUGAR DE TRABAJO). La agencia de Viaje y turismo Paraíso tiene un lugar apropiado, espacio y con las condiciones de higiene necesarias, de manera que los empleados cumplan adecuadamente con sus funciones habituales.

ARTÍCULO 11°. - (ACTIVOS E INSTRUMENTOS DE TRABAJO). El Gerente es responsable de promover que el personal correspondiente a su cuenta con el material de trabajo, así como con los manuales, reglamentos, normas y otros documentos que son necesarios para cumplir sus funciones.

ARTÍCULO 12°. - (USO Y CONSERVACIÓN DE LOS ACTIVOS Y MATERIAL DE TRABAJO). Los empleados de Paraíso, deben realizar el adecuado uso de los instrumentos de trabajo para cumplir exclusivamente con las funciones

inherentes a su puesto y son responsables de su custodia y conservación en condiciones de funcionalidad. Queda terminantemente prohibido el uso de estos elementos para fines y provecho de carácter personal o ajeno a las actividades de la empresa.

Cuando algún empleado deje de ejercer su puesto, tiene la obligación de devolver a la institución, a través del departamento de finanzas y su superior inmediato, los bienes que se le hayan asignado o confiado a su custodia.

ARTÍCULO 13°. - (INDUCCIÓN AL TRABAJO). La gerente de operaciones es responsable de orientar la labor del personal bajo su dependencia y adiestrarlo en las tareas que debe cumplir, así como introducirlo en el equipo de trabajo.

ARTÍCULO 14.- (CAPACITACIÓN). El Gerente es responsable de promover la capacitación del personal. A través de la dotación de programas y charlas las cuales deben ser coordinadas con el Área de Operaciones y finanzas.

ARTÍCULO 15°. - (CLIMA DE TRABAJO). Todo el personal de la empresa es responsable de generar un clima de trabajo tal que permita el desarrollo de las labores en condiciones favorables de colaboración y coordinación en equipo. Evitando comentarios negativos y de mal gusto en contra de cualquier integrante que trabaja en la empresa.

CAPÍTULO IV

RÉGIMEN DE ASISTENCIA

ARTÍCULO 16°. - (JORNADA DE TRABAJO). La jornada de trabajo es de 8 horas diarias y se cumplirá de lunes a viernes y sábados 4 horas.

ARTÍCULO 17°. - (REGISTRO DE ASISTENCIA). Todos los empleados tienen la obligación de registrar personalmente su ingreso al trabajo y salida en los sistemas o planillas correspondientes.

ARTÍCULO 18°.- (CONTROL DE ASISTENCIA). El área de Operaciones y Finanzas, son responsables de controlar la presencia del personal bajo su

dependencia en el lugar asignado para su trabajo.

ARTÍCULO 19°. - (TRABAJO EN HORAS EXTRAORDINARIAS). Se considera trabajo extraordinario al que se ejecute fuera del horario regular de trabajo asignado a la persona; no se considerarán como tales, aquellas que el empleado ocupe en subsanar sus errores.

ARTÍCULO 20°. - (PERMISO). El permiso es una ausencia eventual del puesto de trabajo por un periodo inferior a una jornada, cuya responsabilidad es de área de Finanzas, con el consentimiento expreso del Gerente Propietario y en coordinación con el Área de Operaciones, La concesión de permiso no excederá de tres veces durante el mes. El mismo debe ser solicitado con anticipación. Las emergencias serán tomadas en cuenta si se trata de suma urgencia (Casos de enfermedad, accidentes, muerte de algún familiar cercano). El permiso será descontado de su sueldo a fin de mes o caso contrario será descontado de los días de vacación (esta segunda opción es para el personal que trabaja más de 1 año).

Los permisos deben ser solicitados por la jornada completa o media jornada y no se aceptaran horas sueltas salvo en el caso de visitas médicas y las emergencias que indica el párrafo anterior.

ARTÍCULO 21°. - (LICENCIA). La licencia es la inasistencia al trabajo autorizada por el Gerente Propietario y puede ser remunerada o no.

ARTÍCULO 22°. - (LICENCIA REMUNERADA). Corresponde otorgar a un empleado licencia remunerada, en los siguientes casos:

a) Baja médica por enfermedad o accidente: mientras ésta sea respaldada por el respectivo certificado médico.

b) Maternidad: respaldada por el respectivo certificado médico, la licencia será por 120 días calendario continuos, que cubre los periodos pre y post natal, además, gozará de un permiso por una hora diaria, para fines de lactancia, durante el primer año del nacido.

c) Matrimonio: respaldada con el certificado del Oficial de Registro Civil, se concederá tres días hábiles

d) Fallecimiento de familiares; respaldada con el certificado de defunción del cónyuge, padres o hijos, se concederá tres días hábiles.

ARTÍCULO 23°. - (LICENCIA NO REMUNERADA). Se podrá conceder licencia sin remuneración, mediante resolución expresa de Gerencia, hasta un plazo máximo de tres meses, en los siguientes casos:

a) Uso de beca en el exterior, lograda por cuenta propia del empleado.

b) Atención médica del empleado cuando exceda el tiempo considerado como baja médica.

c) En cada caso, el empleado debe presentar los documentos necesarios para justificar el objeto de su licencia. Así mismo, a la conclusión de su licencia, debe presentar los certificados que acrediten que el objeto de su licencia ha sido cumplido; caso contrario, la empresa procederá al retiro del empleado.

CAPÍTULO V

DE LA CARRERA FUNCIONARIA

ARTÍCULO 24°. - (CARRERA FUNCIONARIA). La carrera de un empleado es el progreso en la categorización de cargos hasta los puestos Superiores. Dicha carrera estará condicionada al desempeño que demuestre el personal.

ARTÍCULO 25°. - (REQUISITOS PARA SER PROMOVIDO). Los requisitos para ser promovido a un puesto de mayor categoría, son los siguientes:

a) Tener una evaluación del desempeño de nivel bueno o excelente

b) Cumplir con los requisitos o las especificaciones del nuevo cargo

c) Acreditar potencial para ocupar el cargo superior

ARTÍCULO 26°. - La promoción se efectuará través de la emisión de un

Memorándum.

ARTÍCULO 27°. - La promoción acompañada de mayor responsabilidad, conlleva adecuada compensación económica, acorde con la categoría del cargo al que se ha promovido al funcionario.

CAPÍTULO VI

DE LOS DERECHOS, DEBERES Y PROHIBICIONES

ARTÍCULO 28°. - (DERECHOS). Son derechos de los empleados.

- a) Recibir de parte de sus superiores jerárquicos un trato apropiado dentro de los principios de dignidad personal, respeto mutuo y ética funcionaria.
- b) Ser promovido de acuerdo a su eficiencia y las posibilidades de la empresa.
- c) Percibir la remuneración correspondiente a su nivel de categoría.
- d) Percibir aguinaldos, incentivos y beneficios establecidos por disposiciones legales.
- e) Percibir bono de antigüedad de acuerdo a lo establecido por la ley general de trabajo.
- f) La empleada durante el periodo de gestación y hasta el año de nacimiento de su hijo, gozará de inmovilidad en su puesto de trabajo y no podrá ser retirada por ningún motivo, salvo por infracciones al Art. 16 de la Ley General de Trabajo y al Art. 9 de su Reglamento.
- g) Obtener permisos y licencias con sujeción a las normas pertinentes del presente reglamento.

ARTÍCULO 29°. - (DEBERES). El personal está obligado a:

- a) Prestar sus servicios con eficiencia, honestidad, dedicación y responsabilidad en el lugar, horario y condiciones que se le determinen; desempeñar cualquier cargo que le sea encomendado compatible con sus conocimientos y sus

condiciones intelectuales y físicas.

b) Cumplir y ejecutar las resoluciones, disposiciones y órdenes superiores, verbales o escritas, emanadas por la gerente propietaria, de operaciones y finanzas.

c) Guardar el orden jerárquico en las gestiones, consultas y reclamos internos.

d) Ejercer en forma correcta y responsable las funciones y atribuciones propias del cargo, ajustando su desempeño a las normas establecidas por los reglamentos, manuales, instructivos, circulares, cartas internas, notas de servicios y otras disposiciones.

e) Presentar información real y fidedigna a sus superiores sobre las labores a su cargo, así como de rendir cuentas documentadas.

f) Adoptar con oportunidad las medidas necesarias conducentes para la buena ejecución de las tareas de su área y supervisar el rendimiento y disciplina del personal a sus órdenes directas.

g) Coadyuvar a la capacitación del personal dependiente.

h) Presentar por escrito ante su inmediato superior, en caso de que instrucciones recibidas sean violatorias de las disposiciones legales y de aquellas que rigen la actividad, asumiendo, en caso contrario, las responsabilidades inherentes, sin lugar a justificación que alegue haber cumplido órdenes superiores.

i) Guardar reserva de todas las operaciones de todo asunto o documentos que deben permanecer en carácter confidencial.

j) Velar por los intereses de la empresa y por la conservación de su patrimonio. El resguardo y conservación de los bienes es una obligación inherente al personal, siendo su deber ineludible llevar a conocimiento de sus superiores todo acto que pueda causar perjuicio a la entidad o implique la comisión de un delito o falta.

- k)** Conducirse con cortesía en sus relaciones verbales y escritas con los superiores, compañeros de trabajo, subordinados y todo otro público. Observar en el servicio y fuera de una conducta decorosa y digna de consideración y confianza que su condición de empleado le exige.
- l)** Excusarse de intervenir en todo acto en que su actuación pueda originar interpelaciones de parcialidad o exista incompatibilidad o conflicto de intereses.
- m)** Reemplazar a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas que correspondan a su formación y aptitudes, en caso de inasistencia de aquellos, sin exigir por ello remuneración adicional.
- n)** Dejar constancia con su firma, de la producción o revisión de los trabajos en los que intervenga, a fin de asumir responsabilidades. El personal con firma autorizada debe usar sello de identificación.
- o)** Someterse a las pruebas reglamentarias y calificación del desempeño, con fines de evaluación, de promoción o de ascenso.
- p)** Asistir con carácter obligatorio a cursos de entrenamiento o capacitación que brinde la agencia de viajes y turismo Paraíso.
- q)** Acreditar su condición de empleado de la empresa, en los casos que se le exijan, mediante credencial.
- r)** Declarar en los procesos administrativos, cuando fuere citado, así como presentar informes y pruebas que le fueren requeridos.
- s)** Poner en conocimiento al Área de Finanzas, la información referente al cambio de domicilio así como de toda variación familiar como ser el cambio de estado civil, nacimiento de hijos, de funciones, etc.
- t)** Poner en conocimiento de los gerentes los delitos o actos irregulares que haya detectado.
- u)** Poner en conocimiento del Gerente general de toda contraseña o código

secreto que utilice para fines del trabajo.

v) El personal debe asistir a su fuente de trabajo con el uniforme adecuado.

ARTÍCULO 30°. - (PROHIBICIONES). Sin perjuicio de las prohibiciones establecidas en la Ley General de Trabajo, queda prohibido al personal lo siguiente:

a) Realizar actividades particulares de carácter profesional, comercial u otras incompatibles con las funciones que cumple o que generen conflicto de intereses.

b) Mantener vinculaciones con personas naturales y/o jurídicas que le representen beneficios particulares por las funciones que desempeñan.

c) Interceder en asuntos de terceros, patrocinar trámites o gestiones que no sean de su competencia.

d) Formular declaraciones de cualquier naturaleza a nombre de la empresa, sin tener autorización para ello.

e) Valerse de informaciones relacionadas con el servicio, de las que tenga conocimiento directo o indirecto, para fines ajenos a los de la empresa, comunicar o divulgar detalles sobre las operaciones respecto a las cuales se debe guardar reserva.

f) Utilizar con fines particulares los bienes de la empresa y los servicios del personal a sus órdenes.

g) Recibir o sostener continuas y/o prolongadas visitas o conversaciones telefónicas, con fines ajenos a sus labores.

h) Recibir o sostener continuas y/o prolongadas conversaciones vía Messenger (y/o programa similar de comunicación por Internet), con fines ajenos a sus labores.

i) Hacer uso del servicio de internet de la empresa con fines ajenos a sus labores.

j) Marcar registro de asistencia perteneciente a otro empleado.

k) Abandonar el lugar de sus funciones en días de y horas de trabajo sin permiso de Gerencia.

l) Retirar de los recintos de trabajo como ser: documentos, bienes u objetos de la empresa, sin previa autorización de la autoridad competente.

m) Contraer obligaciones que comprometen legal o financieramente a la entidad, sin estar expresamente autorizado para ello.

CAPÍTULO VII

DE LOS PREMIOS E INCENTIVOS

ARTÍCULO 31°. - (RECONOCIMIENTO). El Paraíso reconocerá expresamente a los empleados que efectúen actos meritorios y propongan nuevos sistemas, métodos y procedimientos de trabajo, factibles de implantar y que redunden en un mejor servicio individual, grupal e institucional, con felicitaciones, distinciones o menciones y que tengan un significado psicosocial. Del mismo modo se otorgarán tales menciones o recompensas a los empleados que cumplieran eficientemente trabajos específicos encomendados por sus jefes, que no sea parte de sus obligaciones habituales.

ARTÍCULO 32°. - (ACCIONES EMERGENTES DEL RECONOCIMIENTO). Se dejará constancia documental de las felicitaciones, distinciones o menciones, en la carpeta personal del empleado cada año.

CAPÍTULO VIII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

ARTÍCULO 33°. - (FALTA DISCIPLINARIA). Se considerará falta disciplinaria a la transgresión de las disposiciones del presente reglamento, así como a otras disposiciones legales e internas que regulan el trabajo de la empresa que motivarán una sanción disciplinaria.

ARTÍCULO 34°. - (TIPOS DE FALTAS DISCIPLINARIAS). Según la gravedad de las faltas, éstas se clasifican en leves o graves.

a) Son faltas leves las que afectan al trabajo o a la disciplina sin causar un perjuicio tangible a los resultados del trabajo individual, de la unidad o de la institución, o a la moral del personal.

b) Son faltas graves las que generan perjuicio tangible a los resultados del trabajo individual, o a la gestión empresarial.

Se considerará también como falta grave, la acumulación de tres faltas leves.

ARTÍCULO 35°. - (SANCIONES POR FALTAS LEVES). Las faltas leves motivarán una amonestación verbal o escrita que estará a cargo sus Superiores.

ARTÍCULO 36°. - (INASISTENCIA AL TRABAJO). Se considerará como inasistencia al trabajo, a la ausencia injustificada o a la no autorizada por Gerencia, Área de Operaciones y/o Finanzas, será sancionada con el equivalente del doble del sueldo básico del empleado, correspondiente al tiempo de la inasistencia.

ARTÍCULO 37°. - (SANCIONES POR FALTAS GRAVES). Serán consideradas faltas graves las previstas por el Art. 16 de la Ley General del Trabajo y 9º de su Reglamento, que darán lugar a retiro sin goce de beneficios sociales.

Se tendrán también como faltas graves las siguientes:

a) Omisiones o imprudencias que afecten a la seguridad e higiene y provoquen daño en los equipos, herramientas, vehículos, enseres y otros bienes.

b) Vías de hecho e injurias contra sus superiores y compañeros de trabajo o conducta inmoral.

c) Retirar o usar material depreciado o en desuso en beneficio propio o de terceros, sin autorización de superior competente.

d) Utilizar materiales en trabajos ajenos a la empresa.

e) La reiteración de faltas leves.

La aplicación de sanciones por faltas graves será el resultado de una decisión de Gerencia cuando la falta sea evidente.

La acumulación de tres faltas graves que no hayan sido sancionadas con la destitución, será causal de exoneración inmediata.

ARTÍCULO 38°. - (DESTITUCIÓN INMEDIATA). Procederá cuando se incurra en una de las siguientes faltas:

a) Acumulación de la tercera falta grave.

b) Transgresión de las prohibiciones del presente reglamento y de las normas internas.

c) Ser sorprendido (in fragante) en la comisión de un delito.

d) Acumular más de seis faltas continuas al trabajo o más de doce discontinuas en una gestión anual.

e) No justificar con documentos válidos el cumplimiento del propósito de la licencia.

La destitución inmediata no exime al empleado de las acciones civiles y penales que la empresa puede iniciar en su contra.

ARTÍCULO 39°. - (PROCESAMIENTO DE RECLAMOS). Gerencia tendrá la potestad de procesar los reclamos justificados de los empleados sobre situaciones o sanciones injustas. Para el efecto:

a) El empleado afectado por una sanción o por una situación injusta elevará a conocimiento de gerencia su reclamo, con las causas que lo motivan. Si su reclamo emerge de una sanción impuesta, deberá presentarlo dentro de las 24 horas de conocida oficialmente dicha sanción.

b) El Área de Operaciones y Finanzas resolverán la apelación ó reclamo del

empleado afectado en el término de 48 horas hábiles de recibido el mismo.

CAPÍTULO IX

DE LAS RECLAMACIONES Y CONFLICTOS

ARTÍCULO 40°. - (RECLAMOS). Las reclamaciones sobre condiciones de trabajo y remuneración individuales y colectivos, se harán por escrito.

CAPÍTULO X

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 41°. - (VIGENCIA). Este reglamento será obligatorio para todo el personal de la agencia de viajes y turismo Paraíso desde el momento que se firma el contrato de trabajo correspondiente.

ARTÍCULO 42°. - (MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO). La modificación total o parcial del presente reglamento será propuesta por el Gerente Propietario al inicio de gestión y al mismo tiempo se informará al personal de la empresa al inicio de cada gestión. Modificaciones durante la gestión serán comunicadas durante las reuniones mensuales.

**SIMULACIÓN DE
PLAN DE CUENTAS
ANEXO IV**

PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
100000000	ACTIVO
110000000	ACTIVO CORRIENTE
111000000	ACTIVO DISPONIBLE
111010000	Caja M/N
111020000	Caja M/E
111030000	Caja Chica
111040000	Banco M/N
111050000	Banco M/E
112000000	ACTIVO EXIGIBLE
112010000	Cuentas P/Cobrar M/N
112020000	Cuentas P/Cobrar M/E
112030000	Anticipos M/N
112040000	Anticipos M/E
112050000	Prestamos M/N
112060000	Prestamos M/E
112070000	Comisiones por cobrar
112080000	Intereses por cobrar
112090000	Crédito Fiscal IVA
113000000	ACTIVO REALIZABLE
113010000	Inventario de Materiales insumos turísticos.
120000000	ACTIVO NO CORRIENTE
121000000	INVERSIONES FINANCIERAS
121010000	ACCIONES Y PARTICIPACIONES DE CAPITAL
122000000	ACTIVO FIJO
122010000	MUEBLES Y ENSERES
122010100	Valor Muebles y Enseres
122010200	Dep. Acum. Muebles y Enseres 10 %
122020000	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
122020100	Valor Equipo de Computación
122020200	Dep. Acum. Equipo de Computación 25 %
122030000	VEHÍCULOS
122030100	Valor Vehículos
122030200	Dep. Acum. Vehículo 20 %
123000000	ACTIVO INTANGIBLE
123010000	SOFTWARE
123010100	Valor Software
123010200	Amortización Acum. Software
200000000	PASIVO
210000000	PASIVO CORRIENTE
211000000	Cuentas p/pagar M/N
212000000	Cuentas p/pagar M/E
213000000	Documentos p/pagar M/N
214000000	Documentos p/pagar M/E
215000000	OBLIGACIONES P/PAGAR

215010000	Sueldos y Salarios p/pagar
216000000	RETENCIONES Y OBLIGACIONES SOCIALES POR PAGAR
213010000	Aporte Laborales por pagar
213020000	Aporte Patronal patronales por pagar
214000000	IMPUESTOS Y RETENCIONES P/PAGAR
214010000	IMPUESTOS
214010100	DEBITO FISCAL IVA 13 %
214010200	IT 3 %
214010300	IUE 25 %
214020000	RETENCIONES
214020100	RC-IVA Terceros
214020200	RC-IVA Dependientes
214020300	IVA a Terceros
214020400	I. T. a Terceros
214020500	I. U. E. a Terceros
215000000	PREVISIONES
215010000	PREVISIONES PARA INDEMNIZACIONES
215010100	Previsión para Aguinaldos
215010200	Previsión para Indemnización
215010300	Previsión para Desahucio
215020000	PREVISIONES PARA CUENTAS INCOBRABLES
215020100	Previsión para Cuentas Incobrables
300000000	PATRIMONIO
310000000	PATRIMONIO INSTITUCIONAL
311000000	Capital Social
312000000	Ajuste Global al Patrimonio
313000000	Reserva Legal
314000000	Reserva para Revalorización de Activo Fijos
315000000	Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores
316000000	Resultado de la Gestión
400000000	INGRESOS
410000000	INGRESOS ORDINARIOS
411000000	VENTAS
411010000	Venta de Paquetes Turísticos
411020000	(-) Devolución S/ venta de Paquetes Turísticos
411030000	Venta de Tours
411040000	(-) Devoluciones S/ Venta de Tours
411050000	Venta de Vuelos Nacionales
411060000	(-) Devoluciones S/ Venta de Vuelos Nacionales
411070000	Venta de Vuelos Internacionales
411080000	(-) Devoluciones S/ venta de Vuelos Internacionales
411090000	Venta de Boletos de Bus
411100000	(-) Devoluciones S/ Venta de Boletos de Bus
411110000	Venta de Boletos de Tren
411120000	(-) Devoluciones S/ Venta Boletos de Tren
411150000	Venta de Hospedaje
411160000	(-) Devolución S/ Venta de Hospedaje
411170000	Venta de Seguros de Viaje

411180000	(-) Devoluciones S/ Venta de Seguros de Viaje
411210000	Venta de Transfer Privados
420000000	INGRESOS EXTRA ORDINARIOS
421000000	INGRESOS EXTRAS
421010000	Venta de Bienes de Uso
421030000	Multas por Incumplimiento
421040000	Ingreso por diferencia de Cambio
421050000	Llamadas de Larga Distancia
421060000	Venta de Mapas
421070000	Venta de Alimentación para tour
422000000	OTROS INGRESOS
422010000	Venta de Servicio de Traducción
430000000	INGRESOS FINANCIEROS
430010000	Intereses Percibidos
430020000	Diferencia de Cambio (Saldo Acreedor)
430030000	Resultados p/exposición a la Inflación (Saldo Acreedor)
500000000	GASTOS
510000000	SERVICIOS PERSONALES
511000000	SUELDOS Y SALARIOS
511010000	Sueldos y Salarios
511030000	Horas Extras
511040000	Aguinaldos
511050000	Asignaciones Familiares
511060000	Indemnizaciones
511070000	Vacaciones
511080000	Finiquitos
520000000	SERVICIOS NO PERSONALES
521000000	SERVICIOS BÁSICOS
521010000	Agua y alcantarillado
521020000	Servicio telefónico
521030000	Energía Eléctrica
521040000	Internet
521010000	Alquileres
522000000	MATERIAL DE ESCRITORIO
522010000	Material de Escritorio
523000000	GASTOS DE REPRESENTACIÓN
523010000	VIÁTICOS
523010100	Hospedaje
523010200	Vuelos
523010300	Pasajes de Bus
523010400	Servicio de Transporte
523010500	Viáticos
523020000	INSUMOS Y GASTOS DE TOURS
523020100	Pago a Operadores
523020200	Entradas
523020300	Peajes
523020400	Hospedaje
523020500	Compras durante el tour
523020600	Viáticos

524000000	PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN
524010000	Publicidad
524020000	Promociones y Publicaciones
524030000	Imprenta y Serigrafías
525000000	SERVICIOS PROFESIONALES
525010000	Honorarios Profesionales
525010100	Auditorias
525010200	Abogado y Judiciales
525010300	Técnico en sistemas
526000000	CAPACITACIONES
526010000	Capacitación al personal
527000000	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
527010000	Mantenimiento Equipo de Computación
527020000	Mantenimiento Vehículo
527030000	Mantenimiento Muebles y Enseres
527040000	Reparación Equipo de Computación
527050000	Reparación Vehículo
527060000	Reparación Muebles y Enseres
528000000	COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES
528010000	Combustible
528020000	Lubricantes y grasas
529000000	SERVICIO DE TÉ Y REFRIGERIOS
529010000	Refrigerios
529020000	Servicios de Té
530000000	ROPA DE TRABAJO
530010000	Uniforme de Trabajo
531000000	ASEO Y LIMPIEZA
531010000	Material de Limpieza
533000000	IMPUESTOS Y PATENTES
533010000	IMPUESTOS NACIONALES
533010100	Impuesto al Valor Agregado I.V.A.
533010200	Impuesto a las Transacciones I. T.
533010300	Impuesto a la Utilidades I. U. E.
533010400	Retenciones por servicios
533020000	PATENTES
533020100	Patentes municipales
534000000	DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN ACTIVO FIJO
534010000	Depreciación Muebles y Enseres
534030000	Depreciación Vehículo
534040000	Amortización de Software
534200000	Depreciación Equipo de Computación
535000000	REGALOS Y OBSEQUIOS
535010000	Obsequios Clientes
535020000	Obsequios al Personal
536000000	COMISIONES A VENDEDORES
537000000	GASTOS FINANCIEROS
537010000	Comisiones y cargos Bancarios
537020000	Diferencia de Cambio (saldo Deudor)
537030000	Diferencia por Redondeo (Saldo Deudor)
537040000	Deposito Pre- Pago a las aerolíneas

53800000	OTROS GASTOS
538010000	Pérdida en venta de Bienes de Uso
538020000	Pérdida por Siniestro
538030000	Resultado por exposición a la Inflación (Saldo Deudor)
538100000	Otros gastos

**MANUAL DE
CUENTAS
ANEXO V**

MANUAL DE CUENTAS

El manual de cuentas contiene explicaciones necesarias para el uso de cada cuenta y facilita la información contable de las operaciones de las agencias de viajes y turismo.

CUENTAS DEL BALANCE

Movimientos de los débitos y créditos de las principales cuentas del Balance

CUENTAS	DÉBITOS	CRÉDITOS	SALDO
ACTIVO	Quando se registra en el lado de los débitos de una cuenta del activo: <i>AUMENTAN LOS DERECHOS</i> Se debita por los siguientes conceptos: 1.- Saldo Inicial 2.- Por todo incremento de activo 3.- Po actualización	Quando se registra en el lado de los créditos de una cuenta del activo: <i>DISMINUYEN LOS DERECHOS</i> Se acredita por los siguientes conceptos: 1.- Por toda disminución del activo. 2.- Por cierre de gestión	DEUDOR
PASIVO	Quando se registra en el lado de los débitos de una cuenta del pasivo: <i>DISMINUYE LA DEUDA</i> Se debita por los siguientes conceptos: 1.- Por pago parcial o total de las deudas. 2.- Por amortizaciones 3.- Por traspaso a otras cuentas 4.- Por cierre de gestión	Quando se registra en el lado de los créditos de una cuenta del pasivo. <i>AUMENTA LA DEUDA</i> Se acredita por los siguientes: 1.- Por saldo Inicial 2.- Por deudas contraídas en el periodo 3.- Por actualización cuando las obligaciones son con mantenimiento de valor o en moneda extranjera.	ACREEDOR
PATRIMONIO	Quando se registra en el lado de los débitos de una cuanta de patrimonio este: <i>DISMINUYEN</i> Se debita por los siguientes conceptos: 1.- Por disminución de una cuenta del patrimonio Ejemplo. Distribución de utilidades o disminución de aportes. 2.- Por cierre de gestión.	Quando se registra en el lado de los créditos de una cuenta del patrimonio este: <i>AUMENTAN</i> Se acredita por los siguientes conceptos: 1.-Saldo Inicial 2.- Por utilidad de la gestión. 3.- Por revalorización técnica de bienes de uso (Activo Fijo)	ACREEDOR

		4.- Por actualización de acuerdo a las disposiciones en vigencia. 5.- Por aportes adicionales del dueño o socios.	
--	--	--	--

CUENTAS DEL ESTADO DE RESULTADOS

Movimientos de los débitos y créditos de las principales cuentas del Estado de Resultados.

CUENTAS	DÉBITOS	CRÉDITOS	SALDO
GASTOS	<p>Cuando se registran en el lado de los débitos de una cuenta de GASTOS. <i>AUMENTAN</i> Se debita por los siguientes conceptos: 1.- Por todos los gastos ordinarios y extraordinarios de la empresa, como ser: Sueldos y Salarios, cargas sociales, seguros Alquileres, depreciación de bienes de Uso, publicidad y promoción, Perdida en Venta de bienes de uso, etc.</p>	<p>Cuando se registra en el lado de los créditos de una cuenta de GASTOS estos: <i>DISMINUYEN</i> Se acredita por los siguientes conceptos: 1.- Por ajustes o asientos de corrección. 2.- Po cierre de gestión.</p>	DEUDOR
INGRESOS	<p>Cuando se registran en el lado de los débitos de una cuenta de INGRESOS, estos: <i>DISMINUYEN</i> Se debita por los siguientes conceptos: 1.- Por ajustes o asientos de corrección. 2.- Por cierre de gestión.</p>	<p>Cuando se registra en el lado de los créditos de una cuenta de INGRESOS, estos: <i>AUMENTAN</i> Se acredita por los siguientes conceptos: 1.- Por todos los ingresos ordinarios y extraordinarios de una empresa tales como: Ventas.</p>	ACREEDOR

MOVIMIENTO PRINCIPALES DE LAS CUENTAS:

CUENTA	PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	DÉBITOS	CRÉDITOS	SU SALDO ES:
CAJA MONEDA NACIONAL	ACTIVO CORRIENTE Disponible	1.- Por el efectivo con que inicia sus actividades la empresa. 2.- Recaudaciones recibidas en el día en Efectivo por: ❖ Ventas al contado. ❖ Por cobranzas a los clientes.	1.- Por toda salida de efectivo por: Depósitos realizados en cta cte o caja de ahorro Banco. ❖ Pago al contado por compras de bolivianos y Dólares. ❖ Pago de Obligaciones 2.- Por cierre de gestión	DEUDOR
CAJA MONEDA EXTRANJERA	ACTIVO CORRIENTE Disponible	1.- Por aportes del propietario o socios en efectivo en moneda extranjera. 2.- Por recaudaciones del día en moneda extranjera. 3.- Por compras de dólares. 4.- Por actualización.	1.- Por salida del efectivo por: Depósitos realizados en Cuenta Corriente o caja de ahorro en el Banco. ❖ Pago al contado por compras de bolivianos y Dólares. ❖ Por pago de obligaciones. 2.- Por actualización	DEUDOR
CAJA CHICA	ACTIVO CORRIENTE Disponible	1.- Se debita por la creación del fondo. 2.- Por incremento del fondo.	1.- Por disminución del fondo. 2.- Gastos no reembolsados al cierre de gestión.	DEUDOR
BANCOS M/N y BANCOS M/E	ACTIVO CORRIENTE Disponible	1.- Depósito inicial por apertura de cuenta corriente. 2.- Depósitos diarios en	1.- Por emisión de Cheques. 2.- Notas de cargos por: • Compra de chequera.	DEUDOR

		<p>efectivo o en cheques.</p> <p>3.- Notas de abono por</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Avance en cta cte. ❖ Depósitos de clientes en el interior del país. ❖ Prestamos en M/N o en M/E ❖ Traspasos del interior. ❖ Traspasos de cta. De Ahorro. ❖ Traspasos del exterior. <p>4.- Actualizaciones en el caso de ctas ctes en M/E</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Amortización parcial o total de préstamos. ❖ Pago o renovación de letras descontadas. ❖ Giros al exterior. ❖ Traspasos a cta de Ahorros. ❖ Por intereses y comisiones. <p>3.- Por actualización.</p> <p>4.- Por cierre de gestión.</p>	
<p>CUENTAS POR COBRAR MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA</p>	<p>ACTIVO CORRIENTE</p> <p>Créditos</p>	<p>1.-Saldo del periodo anterior.</p> <p>2.- Ventas a crédito (Valor de las facturas)</p> <p>3.- Notas de cargo por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Intereses por demora en pago. ❖ Fletes y acarreos por cuenta del cliente. ❖ Otros recargos al cliente. <p>4.- Actualizaciones cuando la deuda del cliente es con mantenimiento de valor o en moneda extranjera.</p>	<p>1.- Por pagos parciales o totales de clientes.</p> <p>2.- Por garantía documentario posterior a la fecha de crédito (L/C o Pagare)</p> <p>3.- Por devolución de ventas.</p> <p>4.- Por descuento y bonificación en ventas.</p> <p>5.- Por deterioro de Valor.</p> <p>6.- Por cierre de gestión.</p> <p>7.- Actualizaciones, cuando la deuda del cliente es con mantenimiento de valor o en moneda extranjera.</p>	<p>DEUDOR</p>

CREDITO FISCAL	ACTIVO CORRIENTE Créditos	<p>1.- Por el 13% de compra de bienes y servicios respaldados con facturas o notas fiscales.</p> <p>2.- Por el 13% del valor de las notas de crédito por devolución de mercaderías efectuado por los clientes. Asimismo, por descuentos y bonificaciones otorgadas.</p> <p>3.- Por actualizaciones de saldos de periodos anteriores.</p>	<p>1.- Por compensación mensual con el Debito Fiscal según Form.</p> <p>2.- Por cierre de gestión.</p>	DEUDOR
INVENTARIO DE MDS	ACTIVO CORRIENTE Créditos Activo Realizable	<p>1.- Por el costo del inventario Inicia.</p> <p>2.- Costo de adquisición de Mercaderías en el período.</p> <p>3- Por devolución de mercaderías efectuadas por el cliente.</p> <p>4.- Por reposición de mercaderías devueltas a los proveedores</p> <p>5.- Por actualización de acuerdo a disposiciones en vigencia.</p>	<p>1.- Por el costo de mercadería vendida en el periodo.</p> <p>2.- Por el costo de las mercaderías devueltas a los proveedores.</p> <p>3.- Ajustes.</p> <p>4.- Por cierre de gestión.</p>	DEUDOR
MUEBLES Y ENSERES	ACTIVO NO CORRIENTE Activo Fijo	<p>1.- Por el costo de los mobiliarios relativamente permanentes tales como: Anaqueles, vitrinas, escritorios, sillas, etc.</p> <p>2.- Por actualización de acuerdo a las</p>	<p>1.- Por venta de mobiliarios a precio de costo o valor contabilizado.</p> <p>2.- Baja del mobiliario por retiro fuera de uso.</p> <p>3.- Por cierre de gestión.</p>	DEUDOR

			disposiciones en vigencia.		
EQUIPO DE COMPUTACION	ACTIVO CORRIENTE Activo Fijo	NO	1.- Por el costo de los equipos de computación. 2.- Por actualización de acuerdo a disposición en vigencia.	1.- Por venta de equipo de computación. A precio de costo o valor contabilizado. 2.- Baja del equipo por retiro o fuera de uso. 3.- Por cierre de gestión.	DEUDOR
VEHICULOS	CORRIENTE Activo Fijo		1.- Por el costo de los vehículos o equipos de transporte. 2.- Por actualización de acuerdo a disposiciones en vigencia.	1.- Por venta de los vehículos a precio de costo o valor contabilizado. 2.- Baja del vehículo o retiro fuera de uso. 3.- Por cierre de gestión.	DEUDOR
VALOR DEL SOFTWARE	CORRIENTE Activo Intangible		1.- Por el costo del software. 2.- Por revalorización	2.- Por cierre de gestión.	DEUDOR
CUENTAS POR PAGAR	PASIVO CORRIENTE		1.- Pagos parciales o totales. 2.- Documentos aceptados en pago de las facturas. 3.- Notas de Débitos por devolución de mercaderías. 4.- Notas de débitos por descuentos o bonificación en compras. 5.- Por cierre de gestión.	1.- Por saldo inicial de la deuda. 2.- Importe de facturas de los proveedores por compra de Mercaderías con compromiso verbal de pago. 3.- Notas de cargo de proveedores por diversos conceptos: Intereses acumulados. 4.- Por actualización, cuando la deuda es con mantenimiento de Valor o en Dólares.	ACREEDOR

DOCUMENTOS POR PAGAR	PASIVO CORRIENTE	1.- Por amortización parcial o total. 2.- Por traspaso a otras cuentas Ejemplo: Documentos por cobrar vencidos. 3.- Por cierre de gestión.	1.- Por saldo inicial de la deuda. 2.- Importe de facturas de los proveedores por compra de Mercaderías con respaldo de una letra de cambio y/o Pagare. 3.- Por actualización cuando la deuda es con mantenimiento de valor o en dólares.	ACREEDOR
SUELDOS POR PAGAR	PASIVO CORRIENTE	1.- Pago parcial o total de estas obligaciones. 2.- Por cierre de gestión	1.- Por saldo inicial de la deuda. 2.- Por el líquido pagable de la planilla de haberes del mes.	ACREEDOR
APORTES RETENCIONES POR PAGAR	PASIVO CORRIENTE	1.- Pago parcial o total de la deuda a instituciones de seguridad social e impuestos internos. 2.- Por cierre de gestión.	1.- Por saldo inicial de la deuda. 2.- Importes de retenciones en planillas de haberes a favor de las instituciones de seguridad social y el SIN. 3.- Por aportes patronales a las instituciones de seguridad social sobre la planilla de haberes del mes.	ACREEDOR
DEBITO FISCAL	PASIVO CORRIENTE	1.- Por compensación con el crédito fiscal mediante el formulario. 2.- Por cierre de gestión.	1.- Saldo Inicial. 2.- Por el 13% de las facturas o notas fiscales por venta de bienes y servicios. 3.- 13% del	ACREEDOR

			valor de las notas de crédito por devolución de compras, descuentos y bonificaciones recibidas. 4.- Por actualizaciones de saldos de periodos anteriores.	
IMPUESTOS A LAS TRANSACCIONES	PASIVO CORRIENTE	1.- Por compensación con el IUE a partir del primer mes posterior del pago del IUE. 2.- Por pago Mensual (después de la compensación) 3- Por cierre de gestión.	1.- Saldo Inicial. 2.- Por la provisión del impuesto sobre los ingresos brutos del periodo.	ACREEDOR
CAPITAL	PATRIMONIO	1.- Disminución por reembolso de las aportaciones a los socios o accionistas. 2.- Aplicación de resultados negativos (Perdidas) por acuerdo mutuo de los dueños o accionistas. 3.- Por cierre de gestión	1.- Saldo inicial de la cuenta. 2.- Aumentos de capital por aportaciones adicionales de los socios. 3.- Incremento de capital por capitalización de las utilidades por acuerdo de los socios.	ACREEDOR
AJUSTE DE CAPITAL	PATRIMONIO	1.- Por compensación con los resultados negativos (perdidas) en operaciones. 2.- Por capitalización por acuerdo mutuo de los socios. 3.- Por cierre de gestión	1.- Por saldo inicial de la cuenta. 2.- Por incremento por actualización del patrimonio al final del periodo fiscal o periodo contable.	ACREEDOR

AJUSTES DE RESERVAS PATRIMONIALES	RESERVA LEGAL O REVALUO TECNICO	1.- Por capitalización por acuerdo mutuo de los socios o en liquidación. 2.- Por cierre de gestión.	1.- Por saldo inicial de la cuenta. 2.- Por incremento por actualización del patrimonio al final del periodo fiscal o periodo contable.	ACREEDOR
VENTAS	ESTADO DE RESULTADOS INGRESOS	1.- Por asiento de corrección. 2.- Por cierre de gestión contra la cuenta de pérdidas y ganancias.	1.- Por venta de Mercaderías (Valor de las facturas menos el débito Fiscal). 2.- Por ajuste integral	ACREEDOR
GASTOS DE VENTAS	ESTADO DE RESULTADOS Gastos de Operación	1.- <se registran todos los gastos originados con la función de vender servicios como ser: Cargas Sociales. Gastos de entregas al cliente. Material de escritorio Seguros. Depreciación de activos fijos. Alquileres. 2.- Por ajuste integral	Por cierre de gestión contra la cuenta "pérdidas y Ganancias"	DEUDOR
GASTOS ADMINISTRATIVOS	ESTADO DE RESULTADOS Gastos de Operación	1.- Se registran todos os gastos originados con la función de administrar la empresa como ser: ❖ Sueldos y Salarios. ❖ Cargas Sociales ❖ Material de escritorio. ❖ Seguros.	1.- Por cierre de gestión contra la cuenta "Pérdidas y ganancias"	DEUDOR

		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Depreciación de activos fijos ❖ Alquileres <p>2.- Por ajuste integral</p>		
GASTOS FINANCIEROS	ESTADO DE RESULTADOS Gastos de Operación	<p>1.- Intereses pagados por préstamos bancarios y descuentos de letras.</p> <p>2.- Intereses penales por deudas en mora.</p> <p>3.- Descuentos y bonificación en ventas,</p>	<p>1.- Asientos de corrección.</p> <p>2.- Por cierre de gestión contra la cuenta "Pérdidas y ganancias"</p>	DEUDOR
OTROS INGRESOS	ESTADO DE RESULTADOS Ingresos financieros y otros	<p>1.- Por asientos de corrección</p> <p>2.- Por cierre de gestión contra la cuenta "Perdidas y Ganancias"</p>	<p>1.- Por intereses percibidos.</p> <p>2.- Comisiones percibidas</p> <p>3.- Descuento y bonificaciones en compras.</p> <p>4.- Ajustes por AITB</p> <p>5.- Diferencia de Cambio (Saldo Acreedor)</p> <p>5.- Dividendos Percibidos.</p> <p>Ganancias en ventas de activos fijos</p>	ACREEDOR
OTROS GASTOS	ESTADO DE RESULTADOS Otros gastos	<p>1.- Pérdidas en ventas de bienes de uso.</p> <p>2.- Pérdidas por siniestros</p>	<p>1.- Por asientos de corrección.</p> <p>Por cierre de gestión contra la cuenta pérdidas y ganancias.</p>	DEUDOR
PERDIDAS Y GANANCIAS	ESTADO DE RESULTADOS Cuenta que permite saldar las cuentas de resultados al cierre de gestión	<p>1.- Se debita por el cierre de las cuentas de ingresos ordinarios (ventas) y no ordinarios (Otros Ingresos)</p> <p>2.- Luego del cierre de las cuentas de</p>	<p>1.- Se debita por el cierre de las cuentas de gastos ordinarios (Gastos de administración, ventas y financieros) y gastos no ordinarios.</p>	NULO

		resultados, si el saldo es acreedor se traspasa a la cuenta "Utilidades de la Gestión "	2.- Luego del cierre de las cuentas de resultados, si el saldo es deudor se traspasa a la cuenta "Perdidas de la Gestión"	
--	--	---	---	--

**SIMULACIÓN
HERRAMIENTAS DE
REGISTROS
CONTABLES
ANEXO VI**

DETALLE DE INVENTARIO " AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO "PARAÍSO"

Al 01 de Enero 2018
(Expresado en Bolivianos)

INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS

MUEBLES Y ENSERES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
01MUE005	Escritorio grande con vidrio 2.20 x 1.58 m	Pieza			
01MUE006	Escritorios pequeños 2 x 0.58	Pieza			
01MUE007	Mostrador de pino 1.98 x 1.56	Pieza			
01MUE008	Sillas para los pasajeros	Pieza			
01MUE009	Sillas de escritorio	Pieza			
	TOTAL				

EQUIPO DE COMPUTACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
02COM001	Computadora LG Flatron W20435	Equipo			
02COM002	Impresora Canon HP 140	Equipo			
02COM004	Impresora HP Laser Jet P1006	Equipo			
	TOTAL				

EQUIPOS E INSTALACIONES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
03INST001	Teléfonos Panasonic Mod. KX- TS500LXB	Equipo			
03INST003	Alarma de seguridad	Equipo			
	TOTAL				

HERRAMIENTAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
04HERR001	Cascos vigor para los turistas	Pieza			
04HERR002	Conservadoras marca route 66	Pieza			
	TOTAL				

NIT....

Sucre- Bolivia

Agencia de Viajes y Turismo "Paraíso"

BALANCE INICIAL

AL 01 de Enero 2018

(Expresado en Bolivianos)

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE		XXXX	
Activo Disponible		XXXX	Cuentas por pagar	XXXX	
Caja	XXXX				
Bancos	XXXX				
Activo Realizable					
Inventario de					
Materiales	XXXX				
ACTIVO NO CORRIENTE		PATRIMONIO		XXXX	
ACTIVO FIJO		XXXX	Capital	XXXX	
Muebles y Enseres	XXXX				
Equipo de Computación	XXXX				
Herramientas	XXXX				
ACTIVO INTANGIBLE		XXXX			
Valor de la Marca	XXXX				
<u>TOTAL ACTIVO</u>		XXXX	<u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u>		XXXX

TRANSACCIONES GENERALES QUE SE REALIZAN EN LA AGENCIA DE VIAJE Y TURISMO

02-01-2018 Se realiza el depósito de garantía bancaria a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo a tipo de cambio oficial 6,96.

03-01-2018 Según factura N° 009247 Se compra servicio de te para realizar los tours.

03-01-2018 Según factura N° 009256 Se compra material de limpieza.

03-01-2018 Según factura N° 009256 Se paga por servicio técnico de mantenimiento de computadoras.

04-01-2018 Se vende según factura turística N.º 00001 al Sr. XXXX de nacionalidad alemana, paquete turístico para la ciudad de Sucre, paseo por la ciudad y distrito 8, incluye transporte guía y alimentación.

12-01-2018 Se vende a la empresa XXX boletos aéreos ruta Sucre- Santa Cruz a crédito de 15 días y procede a realizar la facturación por la comisión ganada según reportes IATA.

15-01-08 Según Comprobante de Egreso N° 524 se realiza el pago a los proveedores por el servicio de transporte y guía por la venta de paquete turístico en la ciudad de Sucre y se realiza las retenciones por servicios en los registros.

01-02-2018 Se paga sueldos correspondientes al mes de diciembre del 2018 según comprobante de egreso N° 630 y según planilla adjunta.

10-02- 2018 Se paga retenciones IATA 3% de IT según venta de boletos aéreos mensuales.

15-02-2018 Se paga impuestos correspondientes al mes de Enero IVA, IT y Retenciones por servicios.

15-02-2018 Se realiza el pago de cargas sociales correspondientes al mes de Enero 2018.

REGISTRO AUXILIAR DE COMPRAS Y VENTAS DIARIAS

Agencia de Viajes Y Turismo "Paraiso"

Calle

Teléfono:

Sucre - Bolivia

N°	
----	--

Detalle General de Compras y Ventas Diarias Gestión

Fecha:

Fecha de servicio	Vendedora	Operador	N° Pax	Pax	Código	N° Recibo/ Factura	Detalle de ventas y/o compras	Monto Recibido		Monto Pagado		Saldo Bs.	Saldo \$us	
								Bs.	\$us	Bs.	\$us			
							Saldo Anterior					-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
												-	-	
								Saldos finales	-	-	-	-	-	-
								Saldo del día	-	-				

Elaborado Por:

Revisado:

COMPROBANTE DIARIO N°

FECHA:

CÓDIGO	CUENTA	PARCIAL	DEBE	HABER
Glosa:				

Preparado Por:

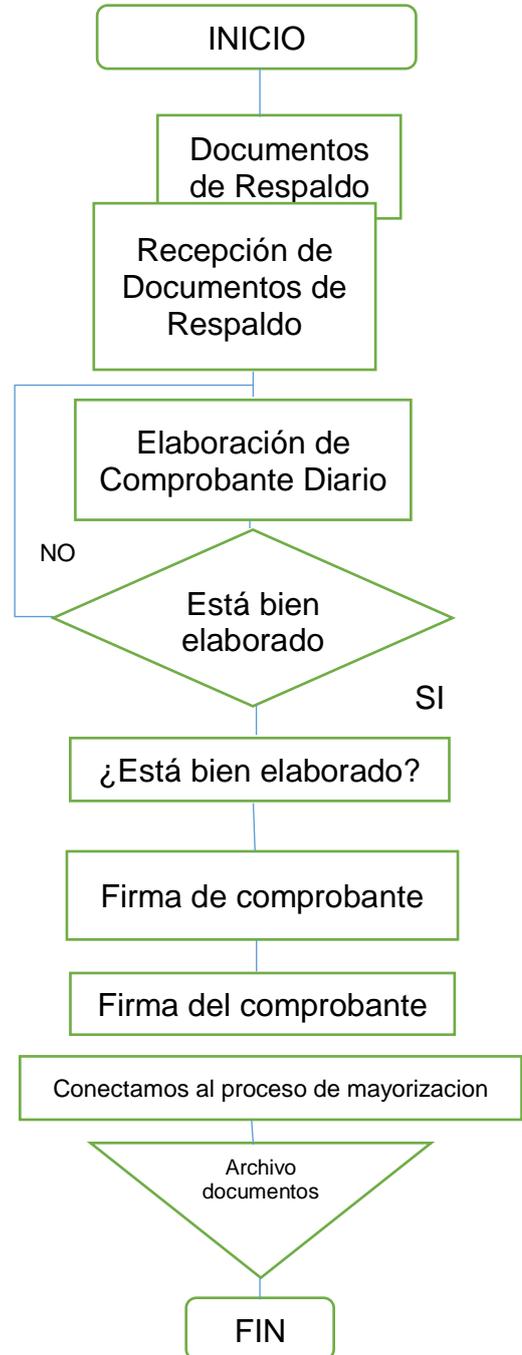
Aprobado Por:

Procedimiento: Elaboración del comprobante Diario

Descripción

- 1.- Se inicia con la recepción de documentos de respaldo.
- 2.- Se elabora el comprobante diario adjuntando los documentos.
- 3.- Se revisa el comprobante, si esta mal elaborado se retorna al punto anterior.
- 4.- Si esta bien, se procede a firmarse y archivarse.
- 5.- Se conecta con el proceso de mayorización.
- 6.- Se realiza el archivo del documento.

Flujograma



Preparado Por:

Revisado Por:

PROCESO NARRATIVO

Procedimiento: Elaboración del comprobante Diario

Objetivos: Registrar correctamente el comprobante diario las transacciones que no involucran el movimiento de efectivo o valores.

Alcance: Se inicia con la recepción de documentos sustentatoria y finaliza con el pase de transacciones de libro mayor.

Unidades: Área de Finanzas y Auxiliar contable.

Explicación:

- Se inicia con la recepción de documentos de respaldo.
- Se elabora el comprobante diario adjuntando los documentos.
- Se revisa el comprobante, si está mal elaborado se retorna al punto anterior.
- Si está bien, se procede a firmarse y archivarse.
- Se conecta con el proceso de mayorización.
- Se realiza el archivo del documento.
- Formulario: Comprobante Diario.

Firmas Autorizadas: Gerente Propietario, Área de Operaciones y Finanzas.

Archivo de la Documentación:

La documentación originada en este proceso se archivará en contabilidad.

COMPROBANTE DE INGRESO

He recibido del Sr	
(a):.....	
La	Suma
de:.....	
.....	
...	
Por	concepto
de:.....	
.....	
...	
CUENTA:	Bs.....

	Ch/.....
	O/.....
	Banco.....

Sucre,.....de.....de.....

Preparado por:

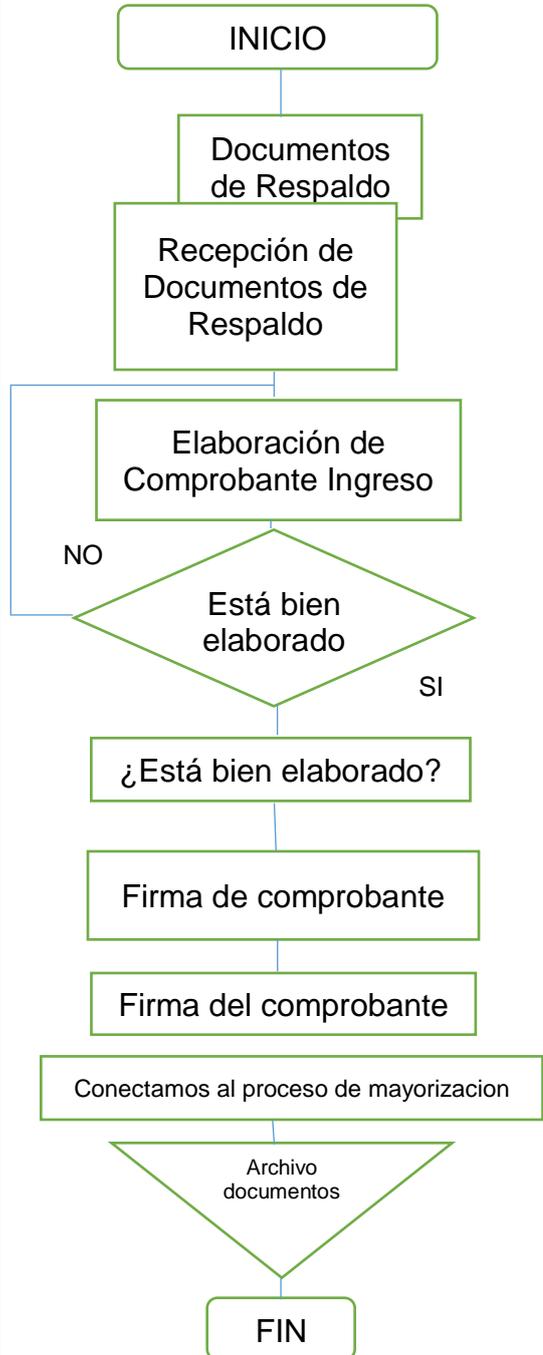
Aprobado Por:

Procedimiento: Elaboración del comprobante de Ingresos.

Descripción

- 1.- Se inicia con la recepción de documentos de respaldo.
- 2.- Se elabora el comprobante de ingreso adjuntando los documentos.
- 3.- Se revisa el comprobante, si está mal elaborado se retorna al punto anterior.
- 4.- Si está bien, se procede a firmarse.
- 5.- Se conecta con el proceso de mayorización.
- 6.- Se realiza el archivo de la documentación.

Flujograma



Preparado Por:

Revisado Por:

PROCESO NARRATIVO

Procedimiento: Elaboración de comprobante de Ingreso.

Objetivos: Registros del ingreso de la Agencia de Viaje y Turismo.

Alcance: Se inicia con la recepción de documentos sustentatoria y finaliza con el pase de transacciones de libro mayor.

Unidades: Área de Finanzas y Auxiliar contable.

Controles: En el proceso de elaboración del comprobante.

Formulario: Comprobante de Ingreso.

Operativización:

- Se inicia con la recepción de documentos de respaldo.
- Se elabora el comprobante de ingreso adjuntando los documentos.
- Se revisa el comprobante, si está mal elaborado se retorna al punto anterior.
- Si está bien, se procede a firmarse.
- Se conecta con el proceso de mayorización.
- Se realiza el archivo de la documentación.

Firmas Autorizadas: Gerente Propietario, Área de Operaciones y Finanzas.

Archivo de la Documentación: La documentación originada en este proceso se archivará en contabilidad.

COMPROBANTE DE EGRESO

He recibido de la Agencia de Viajes y Turismo "Paraíso"	
.....	
.	
.....	
...	
Por	concepto
de:.....	
.....	
...	
CUENTA:	
	Bs.....
	Ch/.....
	O/.....
	Banco.....

Sucre,.....de.....de.....

Conforme

Preparado por:

Aprobado Por:

Procedimiento: Elaboración del comprobante de Egresos

Descripción	Flujograma
<p>1.- Se inicia con la recepción de documentos de respaldo (Facturas, recibos y otros) e información de otros procesos conectados a este.</p> <p>2.- Se elabora el comprobante de egreso adjuntando los documentos.</p> <p>3.- Se revisa el comprobante, si está mal elaborado se retorna al punto anterior.</p> <p>4.- Si está bien, se procede a autorizarse con la firma.</p> <p>5.- Se conecta con el proceso de mayorización.</p> <p>6.- Se realiza el archivo de la documentación.</p>	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> DR[Documentos de Respaldo] DR --> RDR[Recepción de Documentos de Respaldo] RDR --> ECE[Elaboración de Comprobante de egreso] ECE --> DEE{¿Está bien elaborado?} DEE -- NO --> RDR DEE -- SI --> FC[Firma de comprobante] FC --> FDC[Firma del comprobante] FDC --> CP[Conectamos es proceso de] FDC --> CM[Conectamos al proceso de mayorizacion] CP --> AD[/Archivo documentos/] CM --> AD AD --> FIN([FIN]) </pre>
Preparado Por:	Revisado Por:

PROCESO NARRATIVO

Procedimiento: Elaboración de comprobante de Egreso

Objetivos: Registros de egreso de la Agencia de Viaje y Turismo.

Alcance: Sirve estrictamente para la elaboración del comprobante de egreso.

Unidades: Área de Finanzas y Auxiliar contable.

Controles: Revisiones en diversas instancias de procesamiento del comprobante.

Formulario: Comprobante de Egreso

Operativización:

- Se inicia con la recepción de documentos de respaldo (Facturas, recibos y otros) e información de otros procesos conectados a este.
- Se elabora el comprobante de egreso adjuntando los documentos.
- Se revisa el comprobante, si está mal elaborado se retorna al punto anterior.
- Si está bien, se procede a autorizarse con la firma.
- Se conecta con el proceso de mayorización.
- Se realiza el archivo de la documentación.

Firmas Autorizadas: Gerente Propietario, Área de Operaciones y Finanzas.

Archivo de la Documentación: La documentación originada en este proceso se archivará en contabilidad.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Sucre,.....de.....de.....

Por concepto de:.....

Cargo de Cuenta a nombre de:.....

FECHA	DOCUMENTO DE RESPALDO	DETALLE	IMPORTE

Encargado del Fondo:

V.B. Contabilidad:

CONCILIACIÓN BANCARIA

AL:.....

FECHA	DESCRIPCION	SUBTOTAL	TOTAL
(+) 	Saldo según Extracto Bancario		Bs
(+) 	Depósitos en transito		
(-) 	Retiros		
(-) 	Cheques en transito		
(+/-) 	Otras Operaciones		
	Saldo según Libros al:.....		Bs

Preparado por

Revisado por

Aprobado por

Fecha.....

Fecha.....

Fecha.....

Procedimiento: CONCILIACIÓN BANCARIA	
Descripción	Flujograma
<p>1.- Se inicia con la recepción del Banco del extracto bancario.</p> <p>2.-Se elabora la conciliación bancaria. Form: CB-00 I.</p> <p>3.- Se revisa la conciliación bancaria.</p> <p>4.- De no estar correcta los saldos se procede a determinar el saldo real y efectuar los asientos correspondientes para la regularización de las cuentas bancarias conectando a proceso de elaboración de comprobantes de diario.</p> <p>5.- Se elabora el Estado de conciliación. Form: CB-002.</p> <p>6.-Se efectúa archivo de la documentación.</p>	<pre> graph TD A[Inicio de Proceso] --> B[Form LB-001] B --> C[Extracto Bancario] C --> D[Recepción documentación del Banco] E[Form: CB-001] --- D D --> F[Se elabora Conciliación bancaria] F --> G{¿Existe diferencias?} G -- NO --> H[Archivo] G -- SI --> I[Determinación saldo real] I --> J[Conectados con Proc de Cpompte de Diario] J --> K[Form: CB-002] K --> L[Elaboramos Estados de Conciliación] L --> H H --> M[FIN] </pre>

Preparado Por:	Revisado Por:
PROCESO NARRATIVO	
Procedimiento: CONCILIACIÓN BANCARIA	
<p>Objetivos: Efectuar periódicamente la conciliación bancaria y determinación del saldo correcto y saldo s/g Banco y Empresa.</p> <p>Alcance: Se inicia con la recepción del extracto bancario y finaliza con la elaboración de estado de conciliación y los ajustes si corresponden.</p> <p>Unidades: Contabilidad.</p> <p>Controles: Efectuar mensualmente las condiciones bancarias. Elaborar asientos de ajustes si corresponden.</p> <p>Formularios: Extracto Bancario, Libreta Bancaria, Hoja de trabajo para Conciliación Bancaria Form: CB-001 y Estado de Conciliación Form:CB-002.</p> <p>Operativización:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se inicia con la recepción del Banco extracto bancario.• Se elabora la conciliación bancaria contrastando la información de la libreta y el extracto bancario. Form: CB-001• De no estar correctos los saldos se procede al determinar el saldo real y efectuar los asientos correspondientes para la regularización de las cuentas bancarias conectando a proceso de elaboración de comprobante de diario.• Se elaborara el Estado de Conciliación. Form: CB-002	

- Se efectúa archivo de la documentación

Firmas Autorizadas: Gerente Propietario.

Archivo de la Documentación:

La documentación originada en este proceso, se archiva en contabilidad

LIBRO MAYOR

CUENTA.....N°.....

FECHA	DETALLE	ASIENTO N°	DEBITOS	CREDITOS	SALDO

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO "PARAÍSO"
BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre 2018
(Expresado en Bolivianos)

ACTIVO

Activo Corriente

Activo Disponible

	XXXX	XXXX
Caja M/N	XXXX	
Caja M/E	XXXX	
Banco M/N	XXXX	
Banco M/E	XXXX	
	<hr/>	

Activo Exigible

	XXXX	XXXX
Crédito Fiscal	XXXX	
Prepago TAM	XXXX	
Prepago TRANSOFT	XXXX	
	<hr/>	

Activo No Corriente

Activo Fijo Tangible

	XXXX	XXXX
Muebles y Enseres	XXXX	
Depreciación Acumulada Muebles y Enseres	XXXX	
Equipo de Computación	XXXX	
Depreciación Acumulada Equipo de Computación	XXXX	
Equipos e Instalaciones	XXXX	
Depreciación Acumulada Equipos e Instalaciones	XXXX	
Vehículos	XXXX	
Depreciación Acumulada Vehículos	XXXX	
Herramientas	XXXX	
Depreciación Acumulada Herramientas	XXXX	
	<hr/>	

Activo fijo Intangible

	XXXX	XXXX
Valor de Marca	XXXX	

TOTAL ACTIVO

XXXX

PASIVO

Pasivo Corriente

	XXXX	XXXX
Impuestos Por Pagar	XXXX	
Cuentas a pagar	XXXX	
Sueldos y Salarios Por Pagar	XXXX	
Aportes patronales Por pagar	XXXX	
Aportes laborales Por pagar	XXXX	
	<hr/>	

PATRIMONIO		XXXX
Capital Social		XXXX
Ajuste de Capital		XXXX
Resultado del Ejercicio		XXXX
Resultados Acumulados		<u>XXXX</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<u><u>XXXX</u></u>

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO "PARAÍSO"
ESTADO DE RESULTADOS
Al 31 de Diciembre 2018
(Expresado en Bolivianos)

INGRESOS POR SERVICIOS		XXXX
Ingresos por Servicios de Tours	XXXX	
Ingresos por Servicios de Boletos	XXXX	
Ingresos por intereses Bancarios	XXXX	
Menos:		
GASTOS DE OPERACIÓN		XXXX
Sueldos y Salarios	XXXX	
Aporte a la caja de Salud	XXXX	
Aporte Patrona AFPs	XXXX	
Cargas Sociales Aguinaldos	XXXX	
Honorarios Profesionales	XXXX	
Subsidios	XXXX	
Alquiler	XXXX	
Publicidad y Propaganda	XXXX	
Gastos de Transporte de Tours	XXXX	
Gastos de Alimentación Tours	XXXX	
Gasto de Hospedaje	XXXX	
Envío de Correspondencia	XXXX	
Lubricante y combustible	XXXX	
Impuesto a las Transacciones	XXXX	
Gastos botiquín para turistas	XXXX	
Gastos por servicios legales	XXXX	
Material de Escritorio	XXXX	
Servicios Básicos	XXXX	
Servicios de Imprenta	XXXX	
Depreciación de Muebles y Enseres	XXXX	
Depreciación de Equipo de Computación	XXXX	
Depreciación de Equipo e instalaciones	XXXX	
Depreciación Vehículos	XXXX	
Depreciación Herramientas	XXXX	
OTROS INGRESOS		XXXX
Diferencia de Cambio	XXXX	
OTROS GASTOS		XXXX
Ajuste por inflación y tenencia de Bienes	XXXX	
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS		XXXX

IMPUESTO SOBRE LAS UTILIDADES
RESULTADOS DE LA GESTION

XXXX

XXXX

**POLÍTICAS
CONTABLES
ANEXO VII**

POLÍTICAS CONTABLES	N°
REFERENCIA: CRITERIOS DE VALUACIÓN	
<p>Activo Corriente:</p> <p>Disponibilidades</p> <p>Las disponibilidades en moneda Extranjera se valúan tomando en cuenta la variación del tipo de cambio de dólar estadounidense entre el inicio y el fin de la gestión.</p> <p>Exigible</p> <p>Cuentas Por Cobrar</p> <p>Ingresos que permiten el equilibrio financiero deben ser recaudados en periodos razonables de tiempo, permitiendo la operación armonía de la misma deberán ser respaldados con contratos, acuerdos de compras u órdenes de servicio y un plazo inferior a 30 días.</p>	

POLÍTICAS CONTABLES	N°
REFERENCIA: CRITERIOS DE VALUACIÓN	
<p data-bbox="320 501 632 533">Activo No Corriente:</p> <p data-bbox="320 589 603 620">Bienes Intangibles</p> <p data-bbox="320 645 1430 788">Los Bienes de uso intangibles en moneda extranjera se valúan tomando en cuenta la variación del tipo de cambio del dólar estadounidense entre el inicio y fin de gestión.</p> <ul data-bbox="368 869 1430 1012" style="list-style-type: none"><li data-bbox="368 869 1430 1012">• Las diferencias resultantes de aplicar el procedimiento de actualización se registran afectando los resultados del ejercicio en la cuenta “Ajuste por Inflación y tenencia de Bienes”	

POLÍTICAS CONTABLES	N°
REFERENCIA: CRITERIOS DE VALUACIÓN	
<p data-bbox="320 501 584 533">Pasivo Corriente:</p> <p data-bbox="320 589 1299 620">Deudas operativas, financieras y pasivos diferidos a corto plazo</p> <p data-bbox="320 676 1426 763">Las contraídas en moneda extranjera se valúan tomando en cuenta variación del tipo de cambio del dólar estadounidense entre el inicio y el fin de gestión.</p> <p data-bbox="320 871 496 902">Previsiones</p> <p data-bbox="320 958 1426 1102">La previsión para beneficios sociales (Indemnización) se recalculan de acuerdo a lo estipulado por las disposiciones laborales vigentes a la fecha de cierre, razón por la cual no se actualizan.</p> <p data-bbox="320 1209 635 1240">Pasivo No Corriente:</p> <p data-bbox="320 1296 1305 1328">Deudas operativas, financieras y pasivos diferidos a largo plazo.</p> <p data-bbox="320 1384 1426 1527">Las deudas operativas y financieras a largo plazo efectuadas en moneda extranjera se actualizan tomando en cuenta variación del tipo de cambio del dólar estadounidense entre el inicio y el fin de gestión</p> <ul data-bbox="368 1608 1426 1751" style="list-style-type: none">• Las diferencias resultantes de aplicar el procedimiento de actualización se registran afectando los resultados del ejercicio en la cuenta “Ajuste por Inflación y tenencia de Bienes”	

POLÍTICAS CONTABLES	N°
REFERENCIA: CRITERIOS DE VALUACIÓN	
<p data-bbox="320 501 571 533">Capital Contable</p> <p data-bbox="320 591 1433 734">Las cuentas que integran el patrimonio contable se actualizan tomando en cuenta la variación del tipo de cambio del dólar estadounidense entre el inicio y el fin de gestión.</p> <ul data-bbox="368 792 1433 985" style="list-style-type: none"><li data-bbox="368 792 1433 985">• Las diferencias resultantes de aplicar el procedimiento de actualización se registran afectando los resultados del ejercicio en la cuenta “Ajuste por Inflación y tenencia de Bienes” contra la cuenta “Ajuste Global del Patrimonio”	

POLITICAS CONTABLES	N°
----------------------------	-----------

REFERENCIA: DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

Depreciación

Los bienes de uso se deprecian aplicando el método de la línea recta, de acuerdo a la siguiente tabla de vida útil de activos y porcentaje de depreciación, según 24051:

Bienes de Uso	Vida Útil	Coeficiente
Edificios	40 años	2,5%
Muebles y Enseres	10 años	10%
Equipo de Computación	4 años	25%
Equipos e instalaciones	8 años	12.50%
Vehículos	5 años	20%
Herramientas en general	4 años	25%

Amortización

Los activos diferidos se amortizan cargando la cuota parte correspondiente a los resultados de la gestión sobre la base del tiempo de uso o el plazo de vigencia determinado. Una vez realizada su actuación.

POLITICAS CONTABLES	N°
REFERENCIA: HECHOS POSTERIORES AL CIERRE	
<p data-bbox="316 589 619 622">Hechos Posteriores</p> <p data-bbox="316 674 603 707">Bienes Intangibles</p> <p data-bbox="316 730 1430 875">Los estados financieros deben presentar información sobre los hechos posteriores al cierre de cada ejercicio que afecten a la aplicación del principio de empresa en marcha.</p> <p data-bbox="316 983 587 1016">Otra información:</p> <p data-bbox="316 1070 1430 1160">De la misma forma los aspectos financieros pueden presentar información diversa sobre aspectos como:</p> <ul data-bbox="363 1182 1430 1552" style="list-style-type: none"><li data-bbox="363 1182 1430 1272">• Posición en moneda extranjera, presentar detalle de saldo de las partidas en moneda extranjera.<li data-bbox="363 1294 1430 1440">• Personal, presentar un detalle con el desglose del número de empleados por el área de actividad, el valor global mensual de la planilla de sueldos y salarios.<li data-bbox="363 1462 1430 1552">• Otros hechos considerados de importancia en la representación y uso de los estados financieros.	

POLITICAS CONTABLES	N°
REFERENCIA: CONTRATOS A CORTO PLAZO Y LARGO PLAZO	
<p>El personal de la agencia de viajes y turismo será contratado de acuerdo a los procedimientos de contratación de personal, en sujeción a lo establecido por la Ley General del Trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none">• En primera instancia se elaborará contrato por 89 días}• En segunda instancia se elaborará contrato por 1 año.• En última instancia se elaborará contrato con carácter indefinido. <p>Al personal contratado se le asignara un código que le identificara en el archivo individual, en la planilla de Sueldos y salarios y otros procedimientos internos relacionados con el personal.</p>	

POLITICAS CONTABLES	N°
REFERENCIA: POLITICAS GENERALES DE CONTABILIZACIÓN	
<p>El tratamiento de los hechos o transacciones que no fueron tocados en las anteriores políticas contables de la empresa, serán realizados en base a normas y principios de contabilidad general mente aceptados.</p>	