



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA

**TEMA: PROPUESTA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO
CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE**

AUTORA: PAOLA ALEXANDRA SALMERÓN TACURI

TUTOR METODOLÓGICO: Dr. Melanio Alfredo González Morales

TUTOR TÉCNICO: Mg. Andrés Ramos Álvarez

QUITO- ECUADOR

AÑO: 2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación: Sistema de control interno del proceso contable para la agencia de viajes Tawa Paradise S.A. presentado por la estudiante: Paola Alexandra Salmerón Tacuri de la carrera de Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoría de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 09 de marzo del 2018

EL TUTOR.

Dr. Melanio Alfredo González Morales

APROBACIÓN DEL TUTOR TÉCNICO

En mi calidad de Tutor Técnico del trabajo de titulación: Sistema de control interno del proceso contable para la agencia de viajes Tawa Paradise S.A. presentado por la estudiante: Paola Alexandra Salmerón Tacuri de la carrera de Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoría de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 09 de marzo del 2018

EL TUTOR.

Mg. Andrés Ramos Álvarez

APROBACIÓN DEL COORDINADOR DE CARRERA

En mi calidad de Coordinadora de Carrera del trabajo de titulación: Sistema de control interno del proceso contable para la agencia de viajes Tawa Paradise S.A presentado por la estudiante: Paola Alexandra Salmerón Tacuri de la carrera de Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoría de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, 09 de marzo del 2018

COORDINADOR DE CARRERA

Dra. Grisel Pérez Falco

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

El abajo firmante, declara que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Contabilidad Pública y Auditoría, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Paola Alexandra Salmerón Tacuri

C.I. 171307777-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Universidad Tecnológica Israel.

Quito, 10 de marzo del 2018

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL

F.....

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento importante de mi formación profesional. A mi madre por ser el pilar más importante por su apoyo sin importar nuestras diferencias de opiniones. A Judith por demostrar ese cariño y apoyo incondicional en la culminación de mi carrera, a mi hijo Sebastián mi motivación que posiblemente en este momento no entienda mis palabras, pero cuando las entiendas, quiero que sepas que significas mucho para mí, eres la razón por la cual cada día me levanto a luchar por un presente y un futuro mejor.

El autor

AGRADECIMIENTO

A mis queridos profesores Dr. Melanio
Alfredo González Morales, Mg. Andrés Ramos
Álvarez y Dra. Grisel Pérez Falco por su guía y
apoyo en la culminación de mis estudios.

Gracias

Resumen

Esta investigación se realizó en la empresa Tawa Paradise S. A, con el objeto de diseñar un sistema de control interno para el proceso contable, basado en la metodología COSO; para evidenciar el cumplimiento de los objetivos, la metodología que se utilizó fue la descriptiva, con investigación de campo ya que permitirá recolectar información verídica de la realidad de la Compañía, se realizará una encuesta con un enfoque cuantitativo, y utilizando la estadística descriptiva; con frecuencias, porcentajes, tablas y gráficos para proponer procesos en el área contable, con este diseño se espera contribuir a la eficiencia y eficacia del departamento.

Palabras Clave: Auditoría, Control, riesgos, políticas, procedimientos, contabilidad.

Abstract

This investigation took place at Tawa Paradise S.A company with the objective to design an internal control system for the accounting process, based on the COSO methodology in order to proof the accomplishment of the objectives, the descriptive methodology used was the field investigation as this method permits the collection of true information of the reality of the company, a poll will be held with a quantitative focus as a descriptive statics will be used with frequencies, percentages, graphic, tables in order to propose processes in the accounting area with this design we expect to contribute with the efficiency and the effectiveness of the department.

Keywords: Audit, control, risks, policies, procedures, accounting.

Índice

APROBACIÓN DEL TUTOR	i
APROBACIÓN DEL TUTOR TÉCNICO	iii
APROBACIÓN DEL COORDINADOR DE CARRERA	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Índice	xi
Índice de Tablas.....	xv
Índice de Gráficos.....	xvi
Introducción.....	1
Objetivos.....	3
General:.....	3
Específicos:.....	3
Justificación.....	3
CAPÍTULO I.....	5
1. Marco teórico y diagnóstico de necesidades.....	5
1.1 Control interno.....	5
1.2 Control interno a nivel mundial	6
1.3 Importancia del ambiente de control interno	6
1.4 Factores del control interno	7
1.5 Control según varios autores.....	7
1.6 Antecedentes históricos de control interno y desarrollo	8

1.7	Desarrollo de la figura de control interno.....	9
1.8	Objetivos básicos del control interno.....	9
1.9	Componentes del control interno Coso.....	10
1.9.1	Ambiente de control.....	10
1.9.2	Evaluación de riesgos.....	11
1.9.3	Actividades de control	12
1.9.4	Información y comunicación	12
1.9.5	Actividades de monitoreo	13
1.10	Importancia del control interno.....	13
1.11	Fases del proceso de control	14
1.12	Clasificación del control interno.....	14
1.12.1	Control interno administrativo.....	14
1.12.2	Elementos del control administrativo interno	15
1.12.3	Control interno contable.....	15
1.12.4	Elementos del control interno contable.....	16
1.12.5	Sistema documental contable.....	16
1.13	Características generales del control interno	17
1.14	Proceso.....	17
1.14.1	Proceso de entrada.....	18
1.14.2	Etapas del proceso contable	18
1.15	Estructura del área contable	18
1.16	Historia de las agencias de viajes.....	19
1.16.1	Las agencias de viajes	19
1.16.2	Tipos de agencias de viajes	20
1.17	Investigaciones previas	21
CAPÍTULO II.....		22
2.	Marco metodológico	22

2.1 Enfoque metodológico de la investigación	22
2.2 Población.....	22
2.3 Unidades de estudio	23
2.4 Muestra	23
2.5 Indicadores o categorías a medir.....	24
2.6 Métodos Empíricos y técnicas empleadas para la recolección de información.....	24
2.7 Análisis e interpretación de los Resultados	24
2.8 Discusión de los resultados.....	36
CAPÍTULO III	41
Propuesta de control interno contable	41
3.1 La propuesta del control interno en el departamento contable de la agencia de viajes Tawa Paradise S.A.	41
3.1.1 Control interno general	41
3.1.2 Control interno del efectivo	42
3.1.3 Control interno de las compras	43
3.1.4 Control interno de la cuenta por pagar.....	44
3.1.5 Control interno pagos por servicios	44
3.1.6 Control Interno de Gastos	45
3.1.7 Control interno de los activos	45
3.1.8 Control interno de los ingresos	46
3.2 Políticas contables.....	47
3.3 Plataforma Estratégica	48
3.3.1 Misión	48
3.3.2 Visión.....	48
3.3.3 Principios Institucionales	49
3.3.4 Políticas y objetivos de calidad.....	49
3.3.5 Estructura Organizacional de la empresa.....	50

3.3.6 Flujo-grama del proceso de compra, ventas de paquetes turísticos y vuelos aéreos	51
3.3.7 Procedimientos de control interno en la agencia de viajes Tawa Paradise S.A.	54
CAPÍTULO IV	65
Conclusiones y recomendaciones	65
4.1 Conclusiones	65
4.2 Recomendaciones.....	66

Índice de Tablas

Tabla 1: Datos de la Población Tawa Paradise S. A.	23
Tabla 2: ¿Existe un manual de control interno, para realizar los procesos en el Área contable de la empresa Tawa Paradise?	25
Tabla 3: ¿Considera necesario el desarrollo de un manual de usuario para el control interno contable de la agencia?.....	26
Tabla 4: ¿Cree que implementando un control interno en la empresa Tawa Paradise se mejorará el proceso contable?	27
Tabla 5: ¿Usted conoce, si el área contable dispone de una matriz de riesgos, asociados a sus funciones?	28
Tabla 6: ¿Considera que el ambiente de control interno, es socializado dentro de la entidad, mediante la exposición pública de documentos, como código de conducta, plan operativo anual?.....	29
Tabla 7: ¿La dirección de la organización, muestra interés por implementar un sistema de control interno para el proceso contable?	30
Tabla 8: ¿Existen mecanismos formales para la revisión de los procesos contables en la agencia?	31
Tabla 9: ¿Existe una adecuada supervisión de los procesos contables de la agencia?.	32
Tabla 10: ¿La agencia posee un organigrama o esquema organizacional?	33
Tabla 11: ¿Se controla la actividad que realiza el área contable?	34
Tabla 12: ¿Se ha recibido capacitación sobre las funcionalidades del sistema, así como sus seguridades relacionadas a perfil de usuario?	35
Tabla 13. Pruebas de control en los departamentos de Tawa Paradise S.A.	62
Tabla 14. Cronograma de actividades al cierre del mes.....	63

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Resultados encuesta pregunta 1	25
Gráfico 2: Resultados encuesta pregunta 2	26
Gráfico 3: Resultados encuesta pregunta 3	27
Gráfico 4: Resultados encuesta pregunta 4	28
Gráfico 5 : Resultados encuesta pregunta 5	29
Gráfico 6: Resultados encuesta pregunta 6	30
Gráfico 7: Resultados encuesta pregunta 7	31
Gráfico 8:Resultados encuesta pregunta 8	32
Gráfico 9: Resultados encuesta pregunta 9	33
Gráfico 10: Resultados encuesta pregunta 10	34
Gráfico 11: Resultados encuesta pregunta 11	35
Gráfico 12: Estructura organizacional de la empresa Tawa Paradise S.A.	50
Gráfico 13. Nivel de confianza	62

Introducción

Tawa Paradise es una empresa nueva en el mercado turístico, su objeto social es ejercer actividades como agencias de viajes, dedicada principalmente a vender servicios de viajes organizados, transporte y alojamiento; fue constituida en junio de 2015 y sus actividades las empezó a realizar en diciembre de ese mismo año, se encuentra ubicada en Quito, en la parroquia del Inca, en las calles Francisco de la Torre N 84-83y Pasaje los Juncos.

La empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S. A., no cuenta por el momento con un control interno administrativo adecuado, esto se debe a que no aplican métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno, no posee: un plan de cuentas idóneo al giro del negocio, registros de prácticas contables al día, declaraciones de impuestos a la fecha, lo que ocasiona declaraciones incorrectas y no garantiza la preparación adecuada de los Estados Financieros.

En la actualidad la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A, no cuenta con una verdadera información contable que permita conocer los saldos reales de las cuentas de los estados financieros, ocasionando información errónea a los organismos de control del país, no se han presentado en la fecha predeterminada, debido a inadecuadas prácticas contables, y un deficiente y escaso control interno.

El problema que se observó y que se analiza en esta investigación es la falta de procesos de control interno en el departamento contable de la agencia de viajes y prestadora de servicios turísticos Tawa Paradise, durante su primer año en el mercado turístico.

Las causas más importantes que generaron el problema son las siguientes:

De acuerdo al informe de Auditoría enviado por la contadora a la Superintendencia de Compañías, organismo de control encargado de solicitar los Estados Financieros a las compañías del país presentan diferencias e incoherencias con los soportes contables.

Existen cuentas de cobro que por falta de coordinación, no llegan las facturas a tiempo a los proveedores de los paquetes turísticos y se han perdido comisiones por venta de los mismos.

No se lleva un control de pago y cobro de comisiones, lo cual generó cobros mal realizados en las facturas.

No se realizan conciliaciones bancarias mensualmente.

No hay un registro a tiempo de los ingresos ni de los gastos que se generan, se observa facturas que en el consecutivo están archivadas aún el original y la copia no fueron entregadas a los clientes.

Los documentos que respaldan los ingresos; depósitos bancarios, facturas por venta o comisión, no todos se encuentran consignados y con su transacción.

No existen los procedimientos contables adecuados, ni la propuesta de desarrollo de un sistema de control interno de donde partir para evaluar la situación de la agencia de viajes, valdría la pena preguntarnos cuáles son las características contables reales y actuales de la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A.

Por consiguiente, el problema consiste en:

¿Cómo satisfacer las necesidades relacionadas con las actividades contables en la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A.?

Objetivos

General:

Establecer una propuesta de control interno en el departamento contable de la agencia de viajes Tawa Paradise S.A, que permita una mejor vigilancia de las actividades contables.

Específicos:

- Fundamentar teóricamente las bases metodológicas de control interno, más empleadas en la región.
- Diagnosticar los métodos y procedimientos contables y de control interno que en la actualidad se realizan o se dejan de realizar en la empresa prestadora de servicios turísticos Tawa Paradise S.A.
- Determinar la estructura de control interno por procesos contables para la empresa prestadora de servicios turísticos Tawa Paradise S.A.

Justificación

Este trabajo se lleva a cabo con el fin de proponer el diseño del sistema de control interno contable para la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S. A entidad, ubicada al norte de la Ciudad de Quito. Al momento los ingresos y egresos realizados, no son llevados con un adecuado control, por lo cual es indispensable la implementación de procedimientos de control interno.

Con la mejora de la calidad de información contable, a través de un control interno adecuado se pretende contribuir a optimizar y mejorar los recursos financieros de la entidad, con un buen manejo de los recursos y de todos los movimientos que se generen.

Con el control interno en el proceso contable, para la empresa prestadora de servicios turísticos Tawa Paradise S. A., se llegará a las deficiencias del manejo actual en el área contable.

Para desarrollar un buen sistema de control interno hay que partir de la evaluación de la situación actual de control en la entidad.

¿Qué resultados se obtendrán?

En correspondencia con los objetivos, de la propuesta de control interno en el departamento contable y el mejoramiento de la calidad de la información, tomando en cuenta los datos obtenidos en el proceso investigativo, servirá para que la empresa segregue apropiadamente responsabilidades y funciones de esa manera ejecutar controles y procedimientos, orientados a un control contable razonable de los Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

El control interno, en toda organización debe ofrecer seguridad razonable, adoptando normas y políticas adecuadas, teniendo en cuenta que empresas turísticas como Tawa Paradise S. A. deberán someterse periódicamente a una revisión, efectuada por los organismos de control.

Resulta importante aportar conocimientos y estrategias contables en cualquiera de los problemas que se presenten en el entorno, siendo esta una de las responsabilidades éticas del contador al estudiar la problemática señalada.

CAPÍTULO I

Marco teórico y diagnóstico de necesidades

1.1 Control interno

Todo control interno lo debe solicitar la administración, junto con los encargados de las gerencias de las entidades, ya que tener un control interno en las diferentes áreas con los procesos que manejan las mismas, ayudará al personal a tener menos errores y menos fraudes.

El control interno es un proceso ejecutado por los directores, las gerencias, altos mandos y el personal de la entidad, por tanto control interno es, la actividad clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones (Turco Seguil, 2015).

Diseñando un control interno, se manejará el orden en la agencia u empresa, con un control se crearán: procedimientos, manuales, mecanismos y reglamentos internos.

En particular, para una organización el diseño de control interno consiste en ajustar el criterio de control seleccionado a las necesidades en características particulares de esta organización y diseñándola para dar seguridad razonable con miras a consecución de los objetivos en las siguientes categorías (Control Interno Bezit, 2000).

Con un control interno adecuado se garantiza la “efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y procedimientos aplicables y salvaguarda de los recursos” (Auditool S.A.S., 2013).

Es importante dar a conocer qué control interno no solo comprende el entorno contable financiero, sino los controles que dirigen a la meta de la eficiencia en la administración y el área operativa en la organización.

Se define el control interno como el “conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa” (Aguirre, 1997, pág. 7).

Al implementar un control interno no solo se evita los fraudes en la agencia sino los fraudes que se dan fuera de ella, se amplía la confiabilidad al realizar cualquier proceso, en las diferentes áreas contables.

Rincón (2016) Sistema de control interno es un proceso que tiene como finalidad“ prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes originados tanto al interior como al exterior de la empresa, brindar confiabilidad de la información financiera y aportar al cumplimiento de las leyes y regulaciones que aplican a la Agencia”.

1.2 Control interno a nivel mundial

Desempeña un paso importante en el mundo empresarial, ya que las empresas grandes y pequeñas con un excelente control interno evita fraudes y pérdidas para la misma, los procesos son más precisos con margen de errores mínimos, gracias a la tecnología estos controles ya los podemos tener sistematizados en su mayoría.

El Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos (Contraloría General de la República del Perú, 2016, pág. 5).

1.3 Importancia del ambiente de control interno

La importancia del ambiente de control interno recae en las decisiones que se toman desde la gerencia, para crear políticas contables adecuadas para un control interno que nos refleje eficientemente los balances, estados financieros con procesos y métodos

documentados, con el orden y la disciplina que el mismo requiere del personal a cargo, con exactitud, verificables y con menos errores

1.4 Factores del control interno

En los factores de control interno, se puede explicar cómo el proceso en el cual actúa la gerencia de las empresas en este caso la gerencia de la agencia de viajes junto con él el resto del personal, en el cual comprenden propuestas de organización, normas que se establecerán, una vez que se identifiquen los procesos que se llevan a cabo se puede implementar los siguientes instrumentos:

- La dirección o gerencia, se encarga del plan organizacional, los procedimientos, manuales, políticas, reglamentos y toma de decisiones.
- La forma de asignar las responsabilidades en mejora del control interno.
- El ambiente laboral debe ser el mejor, en todo para que exista la mejor armonía entre todos los momentos de realizar los procesos.
- Se entiende que con la inspección del personal a cargo se forma el mejor ambiente para trabajar con armonía, positivismo y claridad reflejada en la eficacia.

1.5 Control según varios autores

Las empresas necesitan un control interno adecuado; así la administración cuenta con los mejores planes, la mejor estructura organizacional y una dirección con la mejor eficiencia, no alcanzan a verificar todas las situaciones reales mientras no existan: métodos, procedimientos y mecanismos que verifiquen e informen los hechos.

Según plantean los siguientes autores:

Bucheli (1977) “El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias”

Terry (1961) “El proceso para determinarlo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado”

Burt K (2016) “El control tiene como objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos”

Appleby (1994) “La medición y corrección de las realizaciones de los subordinados con el fin de asegurar que tanto los objetivos de la empresa como los planes para alcanzarlos se cumplan económica y eficazmente”

Ford (1920) “El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”

1.6 Antecedentes históricos de control interno y desarrollo

Se creó como una forma de proteger los bienes de las personas y luego de las entidades, mientras pasaba el tiempo se vio la necesidad de delegar funciones y segregar las mismas por como sigan creciendo los departamentos, en las empresas. “El incremento en tamaño como en las dificultades de las empresas actuales y el interés público sobre el comportamiento organizacional ha generado una importante renovación del control interno (...)” (Diez, 1963).

El control interno se va dando acorde a las necesidades en cualquier área en la agencia, en este caso es en el área contable y para tener un estado financiero sin errores en la toma de decisiones más acertada, se debe implementar este sistema.

Requerir un control interno se da por la necesidad en las entidades que les permitirán proteger sus intereses y sus bienes, estableciendo controles y sistemas, determinando al personal funciones en los departamentos, y que estos controles proporcionen menos fraudes y menos errores.

“Si algo resulta imprescindible es conocerse a sí mismo, saber nuestros defectos y virtudes, las debilidades y fortalezas, con el ánimo de superar unas y reforzar otras.”(Rivero, 2010).

Como explica Rivero, cuando se trata de una entidad, en este caso valorar el interior de cada persona se convierte en una necesidad que nunca debe descuidarse.

1.7 Desarrollo de la figura de control interno

Día a día las empresas tratan de perfeccionar un control que les ayude en la dirección y manejo en los procesos internos en una entidad, esos controles son muy importantes y se dan con la misión, visión para alcanzar las metas trazadas.

- El control interno es la forma de alcanzar los objetivos y un fin y no un fin que sea personal, si no para la entidad
- El control interno en la agencia debe estar a cargo de las personas que integran la empresa, es responsabilidad de todos, es un proceso llevado a cabo diariamente en todos los niveles de organización
- El control interno solo puede proporcionar un grado razonable de seguridad en cuanto al logro de objetivos fijados, a saber: que las operaciones se realicen con eficacia y eficiencia; que los informes financieros, presupuestales y de evaluación de programas, sean pertinentes y confiables, y que los funcionarios observen las leyes y disposiciones reglamentarias pertinentes (Olacefs, 2015).

1.8 Objetivos básicos del control interno

Los objetivos del control interno son proteger los activos, tener menos errores, con la ayuda de la administración y volver eficientes a todos los departamentos, en las entidades.

Valencia Rodriguez (2009) describe ciertos objetivos del control interno como procesos en una organización de la siguiente forma:

- Proteger sus recursos contra pérdida, fraudes o ineficiencia
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos

- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización
- Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización

1.9 Componentes del control interno Coso

1.9.1 Ambiente de control

Se debe brindar todo lo necesario, para que los encargados de las diferentes áreas y los administradores de la empresa Tawa Paradise, estén conscientes, de la necesidad de un control, para la gestión y avance de la misma.

Algunos de los 17 principios que conforman los conceptos fundamentales en Coso en ambiente de control:

- Las empresas u organizaciones deben tener el por la integridad y los valores éticos.
- La empresa junto con la gerencia con la aprobación respectiva de las autoridades establece los reportes con las responsabilidades dadas al personal para la búsqueda del cumplimiento de los objetivos.
- La empresa muestra un compromiso, para capacitar al personal y obtener personas competentes para alcanzar lo trazado.
- La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos (Ruiz & Urquiza, 2015).

En el manual de control se disponen los siguientes:

- Manual de control interno
- Manual de calidad
- Manual de conducta
- Manual de funciones y cargos
- Reglamento interno de trabajo

1.9.2 Evaluación de riesgos

En esta evaluación de riesgos, se debe detectar medidas, para evitar y controlar los riesgos y evaluarlos, porque no todo riesgo es malo, es por esa razón que una auditoría interna y el control interno van ligados, así determinar los futuros procesos con la organización.

Ruiz Galaz (2015) Describe algunos puntos importantes en la evaluación de Riesgos en COSO I

- Especifica objetivos para la identificación de los riesgos valorándolos y relacionados a dichos objetivos
- Estudiar los riesgos para entender cómo deben de administrarse
- Considerar posibles fraudes en el proceso de evaluación de riesgos
- Evalúa e identifica los cambios que pueden impactar en la gestión de los riesgos.

El objetivo de toda empresa es cuidar sus activos y generar más de estos; en cambio el riesgo es todo lo que pueda ocurrir para no realizarlos objetivos, es bueno cuando un riesgo es bien administrado, todos los riesgos no son malos hay muchos que valen la pena, como son:

- Nuevos servicios entregados al pasajero como producto
- Mercados y destinos diferentes
- Servicios innovadores y con plus en cada uno de ellos
- Sociedades con más proveedores de servicios turísticos en el exterior

Algunos de los 17 principios que conforman los conceptos fundamentales en Coso en la evaluación de riesgos:

- La empresa especifica los objetivos con claridad para valorarlos e identificar los riesgos en relación con los objetivos.
- La empresa verifica todo riesgo que se vaya a dar en el cumplimiento de los objetivos, deben realizar un análisis de riesgos y determinar cómo administrarlos.

- La empresa debe considerar los fraudes que se puedan presenten en la evaluación de riesgos, el momento del cumplimiento de los objetivos.
- La empresa verifica y evalúa los cambios que pueden impactar significativamente el sistema de control interno (Ruiz & Urquiza, 2015).

1.9.3 Actividades de control

Asegurar que los controles implementados se vayan ejecutando acorde a los resultados esperados en el cumplimiento de la misión y con su documentación respectiva de las actividades relacionadas con comprobación, análisis y mejoramiento en los procesos para consolidar la conformación de indicadores.

- Políticas de control de seguridad
- Acceso a la información
- Política almacenamiento y respaldo
- Seguridad física
- Políticas de contingencias

Algunos de los 17 principios que conforman los conceptos fundamentales en Coso en las actividades de control:

- La empresa acoge actividades de control que ayuden a la reducción de riesgos para cumplir los objetivos a un nivel aceptable.
- La empresa crea actividades de control en los diferentes sistemas, para lograr el cumplir los objetivos.
- La empresa desarrolla actividades de control con políticas que llevan a lo que se espera, con los procedimientos de acción a estas políticas (Ruiz & Urquiza, 2015).

1.9.4 Información y comunicación

Debe existir comunicación interna de la gerencia, con el personal sobre las; políticas, objetivos, estrategias, planes programas, proyectos y gestión a darse en la agencia. La organización proporciona la información internamente, dando a conocer los objetivos y la responsabilidad en la aplicación del control interno, para el mejor funcionamiento. “La organización se comunica con grupos externos

respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno” (Ruiz & Urquiza, 2015).

1.9.5 Actividades de monitoreo

Garantiza información idónea, eficaz, eficiente, y mecanismos que permitan verificar resultados periódicamente.

Para lograr estos Componentes se necesita auto-control por parte de los que conforman Tawa Paradise S. A, independientemente del nivel Jerárquico en que cada uno se encuentre así se facilita el control en las actividades para detectar errores y realizar los correctivos correspondientes para mejorar en las tareas, con responsabilidad.

- La empresa elige, prepara, y realiza evaluaciones continuas y sin hacer saber al personal para comprobar que los componentes o la propuesta de control interno estén presentes y funcionando.
- La empresa valora y da a conocer a los implicados las deficiencias del control interno de manera adecuada y responsables para tomar acciones correctivas. (Ruiz & Urquiza, 2015).

1.10 Importancia del control interno

Busca las formas para corregir las actividades de control, de tal manera que se alcancen exitosamente lo planteado.

Se aplica a todo; a las cosas, a las personas estas reducen costos, ahorra tiempo y evitar errores.

“Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas”(Mora García, 2016).

Proporciona informes sobre la situación actual en la empresa, sobre la elaboración de los planes, es fundamental en el proceso.

“Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa” (Burt K., 2016).

1.11 Fases del proceso de control

“La planeación y el control están estrechamente relacionados, de hecho algunos autores piensan que estas funciones no se pueden separar, con el fin de asegurar que se cumplan con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos” (Inegi, 2010, pág. 2).

“Aunque el alcance del control varía según los administradores, todos ellos en todos los niveles, tienen la responsabilidad sobre la ejecución de los planes y por consiguiente; el control es una función administrativa básica en todas las áreas” (Control, 2015).

1.12 Clasificación del control interno

1.12.1 Control interno administrativo

- Son los procesos que existen en las empresas para alcanzar los objetivos, para cumplir las normas que establece la gerencia asegurando la eficacia y la eficiencia operativa.
- Los controles en la empresa por parte de la gerencia se refieren al cumplimiento de los procesos que no tienen una ocurrencia clara en los reportes financieros contables que pueden ocasionar consecuencias en el área financiera-contable.
- El control interno administrativo debe implementar informes con resultados claros, y para esto se debe ofrecer capacitación al personal y el control en la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

1.12.2 Elementos del control administrativo interno

- Implementar el mantenimiento de una línea funcional de autoridad definiendo las funciones por departamentos
- Definiciones claras de los procesos, funciones y responsabilidades al personal de la empresa.
- Realizar un mecanismo de control interno sobre fraudes, despilfarros, abusos e irregularidades.
- En la empresa, realizar actividad de evaluación independiente, representada por la gerencia, ya que es la encargada de verificar que se cumplan las políticas, procedimientos y reglamentos.

1.12.3 Control interno contable

Controles y métodos que se realizan para resguardar los activos, con honestidad y eficacia de los registros y sistemas contables.

Control contable no es solo referente a normas, políticas de control fundamentándose en la contabilidad, como los documentos de soporte que registran, conciliaciones del plan de cuentas, ingreso de asientos; también son aquellos procesos, que afectan a la parte financiera y al proceso financiero en la toma de decisiones, no son operaciones estrictas en los contables, son documentos autorizados para los cobros, pagos, conciliaciones bancarias, comprobantes de cobros.

Las operaciones se elaboran con la autorización de la gerencia, y se registran para:

- Optimizar la presentación de los estados financieros de acuerdo con los Normas Internacionales de Información Financiera
- Conseguir salvaguardar los activos.
- Tener disponible y oportunamente la información financiera necesaria para la toma de las decisiones.
- El acceso a los activos solo se realizará con autorizaciones de la gerencia de la empresa.

La información contable deberá ser comparada periódicamente, con las existencias físicas y tomar medidas en el momento adecuado en caso de presentarse diferencias.

El fortalecimiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

1.12.4 Elementos del control interno contable

Definición de autoridad y responsabilidad:

- Las entidades se comprometen a manejar definiciones obligaciones que tengan que ver con funciones contables de cobro de las ventas, pago de los servicios o bienes, presupuestos, ajustados a las normas.
- Las funciones de operación deben estar segregadas, de tal forma que ningún funcionario maneje el control físico y el control contable y de presupuesto sobre los activo, pasivo y patrimonio.
- Las entidades deben establecer unidades autónomas separadas de operaciones, de los servicios y de contabilidad, con el propósito de evitar fraudes e irregularidades.
- Realizar pruebas internas e independientes: para asegurar en la entidad un funcionamiento eficiente para que ofrecer protección contra los fraudes que se pueden ocasionar.

1.12.5 Sistema documental contable

- Lo definen como el conjunto de procedimientos mediante el cual se recolecta, clasifica, registra, conserva y reporta información contable; este debe incluir soportes, comprobantes y libros, así como demás informes y estados financieros a que haya lugar. Se incluyen de igual manera toda y los que se realicen electrónicamente hacen parte del sistema (Legis Comunidad Contable, 2013).

Al establecer métodos y procedimientos de comprobación interna se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La revisión en justificar el control de las transacciones a través del trabajo diario del personal o grupo.
- Las estrategias a utilizar y los procedimientos deben contener procesos que comprueben, la utilización de políticas, manuales y normas para obtener la información del control, con la que se puede comprobar las transacciones realizadas.

1.13 Características generales del control interno

- Son procesos, que permiten lograr objetivos planteados por la administración o gerencia con un fin y no un fin para sí mismo.
- No es un manual de organización y procedimiento, el fin es llevar a cabo el cumplimiento de procesos mediante la ejecución de procedimientos.
- En cada departamento de la empresa, la persona a cargo de dirigir el personal es responsable del control interno ante su jefe inmediato de acuerdo a cada jerarquía establecida, para cumplir con el propósito, todos los trabajadores deben ser participes de ello.
- Aporta seguridad razonable, aunque esta no es total, en relación con el resultado de los objetivos propuestos.

1.14 Proceso

Conjunto de políticas, principios, normas, estructurados sobre hechos económicos, que proporcionaran una información financiera, con características de relevancia de información fiel que exigen los organismos de control y las normas internacional de información financiera.

Es además un conjunto ordenado de etapas que tienen un proceso de entrada y uno de salida, como un proceso de transformación.

1.14.1 Proceso de entrada

Entran los datos, hechos económicos, con sus respectivos soportes, estos datos se transforman en el proceso, aplica los criterios de reconocimiento, medición y revelación de datos para lograr una información financiera con las características de información fiel.

1.14.2 Etapas del proceso contable

- Reconocimiento: se toman los hechos económicos, se Identifican, clasifican, la medición inicial y se registra.
- Medición posterior: se toma los elementos de los estados financieros, se les hace la valuación a los que correspondan y ellos originan el registro de ajustes de reclasificación.
- Revelación: presentar de los estados financieros y las notas explicativas que cumplan las exigencias de las Normas Internacionales.

1.15 Estructura del área contable

La estructura contable se vuelve más compleja o menos compleja, pero cualquiera de estas dos, debe permitir que se desarrollen las etapas del proceso contable de forma adecuada, con información de calidad, con los procesos necesarios de administración del sistema de Información, esto se logra desde la estructura del área contable, elaborar y documentar las políticas, para que la información financiera salga con un alto grado de calidad.

“Implementar políticas para realizar las conciliaciones relacionadas con las diferentes aéreas del estado financiero, pensiones de jubilación con los cálculos actuariales, cesantías, préstamos por pagar, retenciones tributarias y demás” (Contaduría General de la Nación, 2015).

Según Kendra, (2018) son las características de los riesgos de control interno contable y son las siguientes:

- Gestión de la integridad
- Personal competente
- Separación de funciones
- Historial de mantenimiento
- Salvaguardias

Para eliminar en las empresas o entidades la corrupción interna, se debe diseñar un buen sistema de control interno adecuado en el área contable, para impedir los fraudes por parte de las gerencias y en sí de los trabajadores, esto se va evaluando en la fase de planificación de la auditoría a los estados financieros, esto se va logrando de la mano de una auditoría de gestión.

1.16 Historia de las agencias de viajes

Con el tiempo las operaciones en las agencias de viajes han ido cambiando a un ritmo acelerado, gracias a la tecnología, ya un viaje en tren como empezó en sus orígenes se volvió parte de un servicio más de los que se ofrecen en la actualidad, hoy un viaje se lo puede cotizar en línea, de igual forma los vuelos, los servicios terrestres, los traslados (transfer), city tour y más.

El origen de estas empresas dedicadas a organizar, contratar y hacer de intermediario entre el viajero y los distintos servicios, surgió de una forma casual en Inglaterra cuando, el 5 de julio de 1841, Thomas Cook, un emprendedor y ferviente religioso de la Iglesia Bautista, quiso ayudar a un colectivo de personas con problemas de alcoholismo y organizó para éstos una viaje en tren entre las poblaciones de Leicester y Loughborough con motivo de hacer pasar un día de campo y diversión a todas esas personas (López, 2017).

1.16.1 Las agencias de viajes

Las empresas dedicadas a las actividades de viajes y principalmente a vender servicios turísticos se dedican a realizar paquetes que no solo tengan los boletos aéreos, si

no acompañado de toda la logística que esto conlleva, en el Ecuador la mayor parte de agencias son operadoras que reciben turistas hay otras que reciben y envían pasajeros al exterior, y por último las agencias de viajes internacionales y todas estas las promueven las mayoristas que son agencias proveedoras de servicios turísticos específicos.

Definición ABC, (2017) define agencia de viajes: aquella empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores del rubro viajes tales como; aerolíneas, hoteles, cruceros, entre otros, ofreciéndoles a las primeras mejores condiciones de contratación en los viajes que desean emprender.

1.16.2 Tipos de agencias de viajes

De acuerdo al tipo de Agencia de Viajes se determina por el inventario de activos fijos (equipamiento de oficina), en referencia a la siguiente categorización establecida en la Ley de Turismo:

- **Agencias de viaje mayoristas:** el equivalente a (\$4.000,00 USD) en Activos Fijos Tangibles. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar en Activos Fijos el equivalente a (\$750,00 USD) por cada sucursal a partir de la segunda;
- **Agencias de viaje internacionales:** el equivalente a (\$6.000,00 USD) en Activos Fijos Tangibles. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar en Activos Fijos el equivalente a (\$1.000,00 USD) por cada sucursal a partir de la segunda;
- **Agencias de viaje operadoras:** el equivalente a (\$8.000,00 USD) en Activos Fijos Tangibles. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar en Activos Fijos el equivalente (\$1.500,00 USD), por cada sucursal a partir de la segunda; y
- **Agencias de viaje duales:** el equivalente a (\$14.000,00 USD) en Activos Fijos Tangibles. Si tuviere más de una sucursal, deberá aumentar en Activos Fijos el equivalente a (\$2.500,00 USD), por cada sucursal a partir de la segunda (Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, 2014).

1.17 Investigaciones previas

Según Paucar Tigre (2015), en su trabajo de titulación para la Universidad Rafael Urdaneta, sobre control interno, exponen que “en la actualidad contar con estos sistemas es de vital importancia porque este brinda la posibilidad de realizar todas sus actividades, bajo una norma lógica y ordenada en el área contable y administrativa, con el fin de lograr los objetivos en menor tiempo y costo” (pág. 61).

Es por esta razón que la propuesta de control interno en el departamento contable de Tawa Paradise S. A es muy importante ya que se logrará que en área se maneje un orden en los procesos contables con normas y políticas que se establecerán.

Según Delgado Morales (2014), en su trabajo de titulación para la Universidad Técnica de Ambato, el control interno es el “conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización” (...) además que el control interno se “expresa a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección”(pág. 102).

Si la dirección de Tawa Paradise S. A aplica técnicas, procedimientos en la organización, se facilitará el manejo de los procesos en el área contable.

Según Paucar Tigre (2015), en su trabajo de titulación para la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca, “explica que todas entidades sin importar su naturaleza o tamaño deben someterse a auditorias con la finalidad de que se evalúe su gestión, identificando el grado de cumplimiento de sus metas y determinando cuan eficientes y confiables han sido”(pág. 65).

Toda entidad debe realizar una auditoría interna, para conocer y evaluar cómo se encuentra internamente los procesos en las diferentes áreas, no solo en los procesos contables, así la toma de decisiones sería más acertada.

CAPÍTULO II

Marco metodológico

2.1 Enfoque metodológico de la investigación

Para medir este estudio se llevó a cabo el análisis sobre la propuesta de control interno que se aplicará al proceso contable de Tawa Paradise S.A, se encuentra bajo los parámetros de la investigación descriptiva, así se conocerá los aspectos importantes de los cuales se obtendrá las respuestas necesarias a esta investigación.

Se considerará también el estudio de campo, estaremos directamente en la empresa Tawa Paradise S. A, recolectando la información de la realidad donde ocurrieron los hechos sin modificar las variables, revisando la documentación, con la observación en el campo de estudio y la encuesta, con una metodología de enfoque cuantitativo, a través de este instrumento se utiliza la estadística descriptiva que al utilizar frecuencias absolutas y relativas; porcentajes, tablas en Excel y gráficos.

Para obtener estos datos, se elaborará una encuesta con 11 preguntas la que consistirá en preguntas relacionadas al sistema de control interno, serán dicotómicas (si o no), de selección abierta a 6 personas; Gerente, Contador, Counter, sistemas y dos asistentes, para valorar el tipo de control que se está manejando en el proceso contable y detectar lo que está ocasionando los errores en esta entidad, la encuesta se la realizará por valoración de criterio de usuarios, con el fin de obtener datos del manejo de los procesos en el departamento contable e identificar qué necesidades se presentan para elaborar este control interno en el proceso contable con datos adecuados.

2.2 Población

Para realizar esta investigación se ha conformado como población la empresa Tawa Paradise S. A, la cual fue constituida en Quito e inició sus actividades el 11 de diciembre del 2015, y se encuentra localizada en la misma ciudad en la dirección Francisco de la

Torre 84-83 y pasaje los Juncos. La empresa cuenta con diferentes áreas que son: ventas counter nacional e internacional, contabilidad y sistemas.

Tabla 1: Datos de la Población Tawa Paradise S. A.

Cargo	Antigüedad	Instrucción
Gerente	2 años	Tgl. Administración Turística
Contador	2 años	Lic. Contabilidad y Auditoría
Counter Ventas 1	2 años	Lic. Turismo Histórico y Cultural
Counter Ventas 2	2 años	Tgl. Administración Turística
Jefe Sistemas	2 años	Ing. Telemática y Comunicación
Asistente Contable	2 años	CBA Contabilidad y Auditoría

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

2.3 Unidades de estudio

Para fines de esta investigación la unidad de estudio está comprendida por el personal del departamento contable, junto con el personal vinculado al área, se encuentra el gerente y el contador, sin dejar de lado al personal de counter que receipta la información física y al personal de ventas de paquetes turísticos de Tawa Paradise S. A

2.4 Muestra

Para la investigación se tomará como muestra al personal del departamento contable, counter venta y gerencia. Se tomará el total de la población, con este dato se generalizarán los resultados.

2.5 Indicadores o categorías a medir

Para realizar la investigación se considera los siguientes indicadores a medir:

- Asesoramiento a la gerencia de la empresa prestadora de servicios turísticos para beneficiarse del control interno.
- Aptitud en la empresa para implementar y aplicar la propuesta de control interno en el proceso contable.
- Cumplimiento del personal del área contable y compromiso de todos los vinculados
- Conocimiento adecuado del proceso de control interno que se aplicará al departamento de contabilidad con la capacitación respectiva.

2.6 Métodos Empíricos y técnicas empleadas para la recolección de información

Con respecto a la encuesta se aplicará a seis personas que están a cargo de Tawa Paradise S.A., se direccionará al personal encargado del área contable, el gerente y el Contador, con el fin de obtener información precisa sobre los problemas ocurridos en el área contable, revisión de documentación física emitida a clientes y proveedores, para que la propuesta del sistema de control interno en el proceso contable de solución al problema planteado. Ver (anexo: 1)

2.7 Análisis e interpretación de los Resultados

Procesamiento de la información obtenida de la aplicación de los métodos y las técnicas.

Datos por respuesta a las encuestas realizadas:

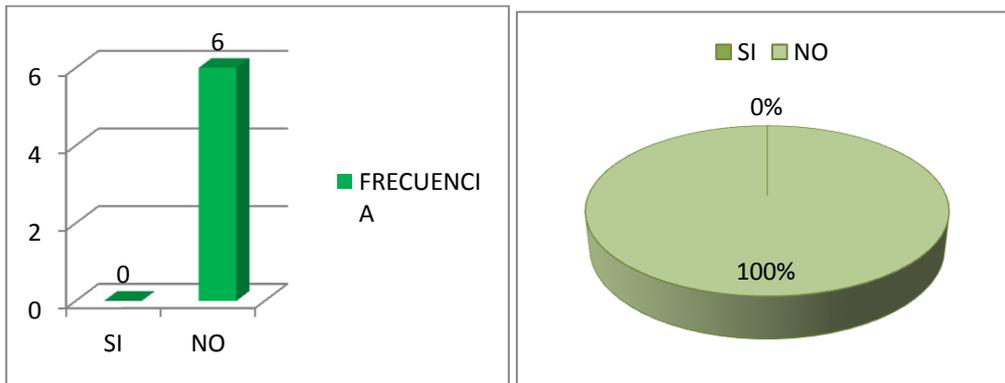
Tabla 2: ¿Existe un manual de control interno, para realizar los procesos en el Área contable de la empresa Tawa Paradise?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 1: Resultados encuesta pregunta 1



Fuente: Tabla No. 2

Autor: Paola Salmerón

Análisis e interpretación, el 100% indicó que no existe ningún manual de control interno implementado para realizar los procesos en el área contable de Tawa Paradise S.A., lo cual genera la necesidad de establecer de manera urgente un control interno a esta área.

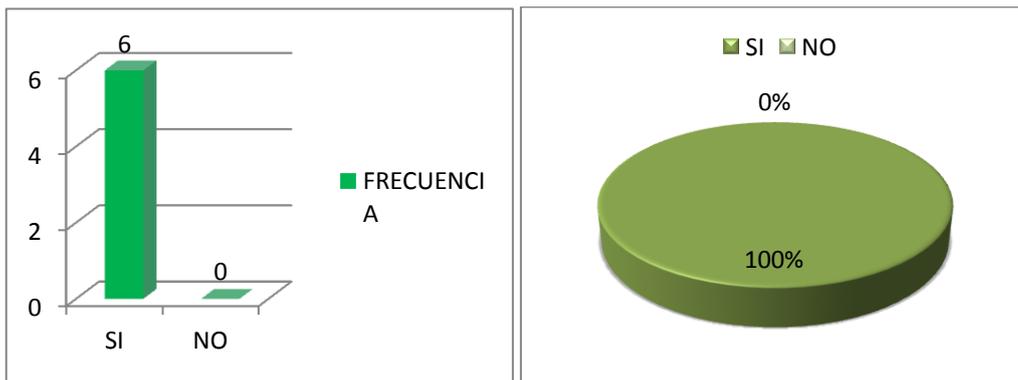
Tabla 3: ¿Considera necesario el desarrollo de un manual de usuario para el control interno contable de la agencia?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 2: Resultados encuesta pregunta 2



Fuente: Tabla No. 3

Autor: Paola Salmerón

Se observa que en la empresa prestadora de servicios de Tawa Paradise S.A., los implicados creen necesario un manual de procedimientos de control interno para poder realizar de mejor forma sus funciones en el área contable y minimizar los errores existentes de una manera rápida y eficaz, ya que tener un manual de procedimientos en cualquier departamento ayuda a los trabajadores a que agilicen los procesos, de igual forma se puede visualizar que no existe manual de usuarios.

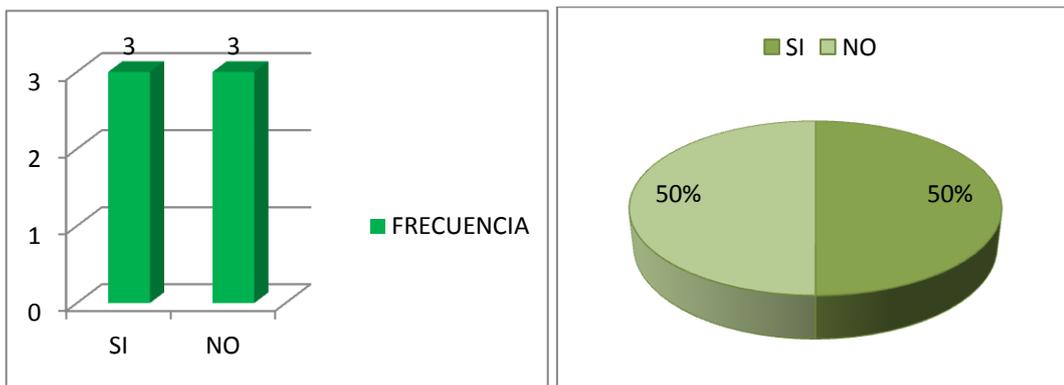
Tabla 4: ¿Cree que implementando un control interno en la empresa Tawa Paradise se mejorará el proceso contable?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 3: Resultados encuesta pregunta 3



Fuente: Tabla No. 4

Autor: Paola Salmerón

Se observa que en la empresa prestadora de servicios Tawa Paradise S. A., no ha implementado hasta el momento un sistema de control interno, el 50% de empleados en las encuestas manifestaron que, más que un control interno para mejorar a Tawa Paradise, es la actitud que los accionistas y empleados tiene hacia la empresa, el otro 50% manifestó que es muy necesario este sistema de control interno en el proceso contable para evitar varios errores que se están dando.

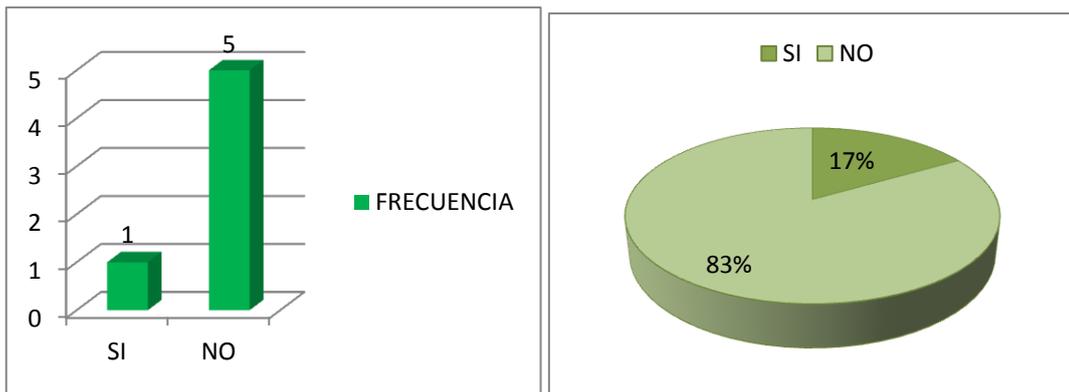
Tabla 5: ¿Usted conoce, si el área contable dispone de una matriz de riesgos, asociados a sus funciones?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 4: Resultados encuesta pregunta 4



Fuente: Tabla No. 5

Autor: Paola Salmerón

En un gran porcentaje se puede observar que no se ha evaluado la efectividad de la gestión de riesgos, no se ha hecho ningún diagnóstico total de la empresa Tawa Paradise S.A., en especial en las áreas financieras y operativas, de acuerdo al porcentaje, el 83% opina no existen controles a los errores de estas áreas.

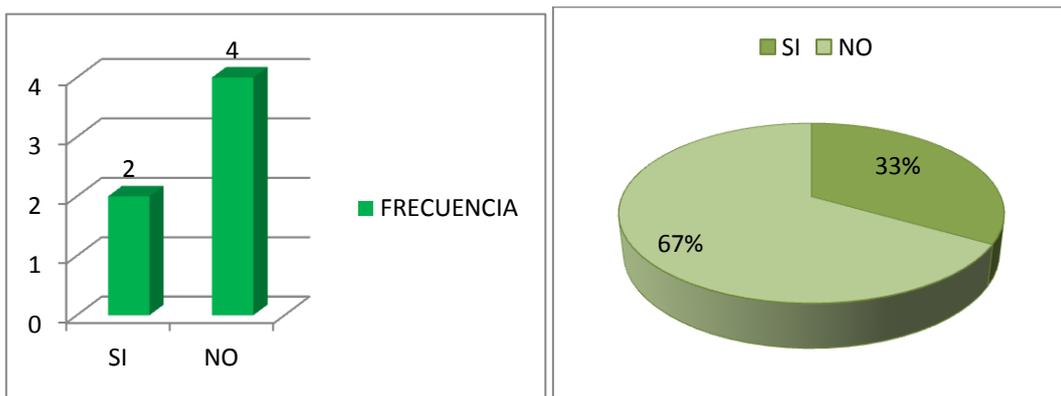
Tabla 6: ¿Considera que el ambiente de control interno, es socializado dentro de la entidad, mediante la exposición pública de documentos, como código de conducta, plan operativo anual?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 5 : Resultados encuesta pregunta 5



Fuente: Tabla No. 6

Autor: Paola Salmerón

En la empresa Tawa Paradise S.A., los altos mandos no han socializado la falta de este control, esto genera deficiencia en la entrega de la documentación financiera por lo que, al tomar decisiones no son las más adecuadas, antes de constituir la Empresa fueron víctimas de fraude por uno de los futuros socios, no existió ética por parte de este socio por lo cual se solicitó la salida del mismo, se expuso a la entidad a ser víctima de futuros fraudes, de la mano del código de ética debe estar un plan operativo anual aprobado por la administración, exigir el cumplimiento del plan operativo a cumplir, estableciendo fechas de revisión y otras al azar.

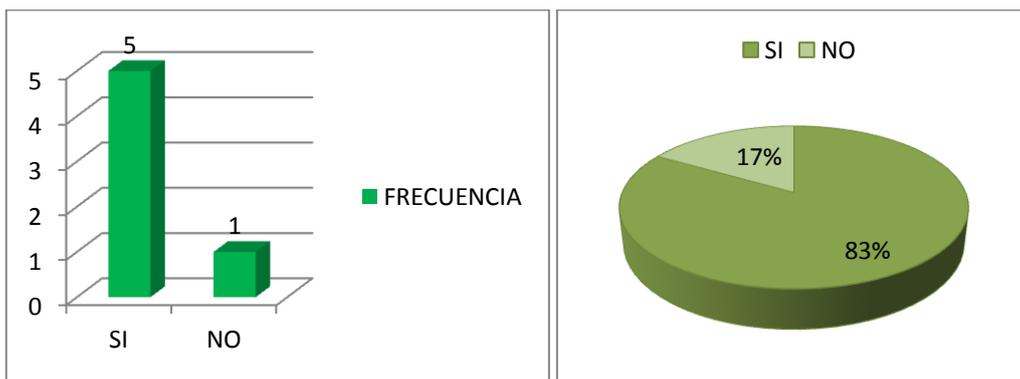
Tabla 7: ¿La dirección de la organización, muestra interés por implementar un sistema de control interno para el proceso contable?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 6: Resultados encuesta pregunta 6



Fuente: Tabla No. 7

Autor: Paola Salmerón

Se observa que el 83 % de los resultados en Tawa Paradise S.A, ven necesario que la dirección muestre más interés para implementar controles internos, para beneficiar el progreso de la entidad y el beneficio para todos.

Con el sistema de control interno se obtendrá una herramienta importante en la gerencia, para mantener el desarrollo de la entidad, con esta herramienta se puede exigir las respectivas correcciones a los controles inadecuados que se presentaron a lo largo de la investigación.

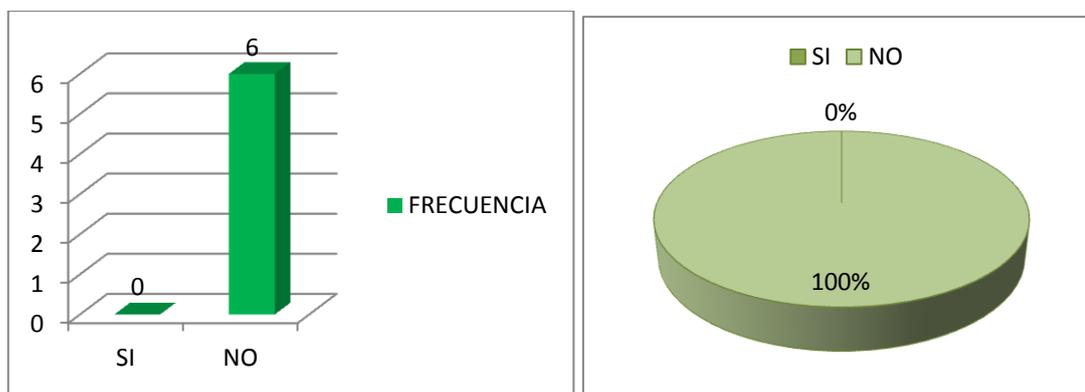
Tabla 8: ¿Existen mecanismos formales para la revisión de los procesos contables en la agencia?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 7: Resultados encuesta pregunta 7



Fuente: Tabla No. 8

Autor: Paola Salmerón

Los procesos contables de Tawa Paradise S.A, son todos informales, no se entrega la información a tiempo a los proveedores y en el proceso contable se tardan meses en ingresar los documentos a la contabilidad, no cuentan con un mecanismo formal, y tampoco con un seguimiento para llevar los procesos contables.

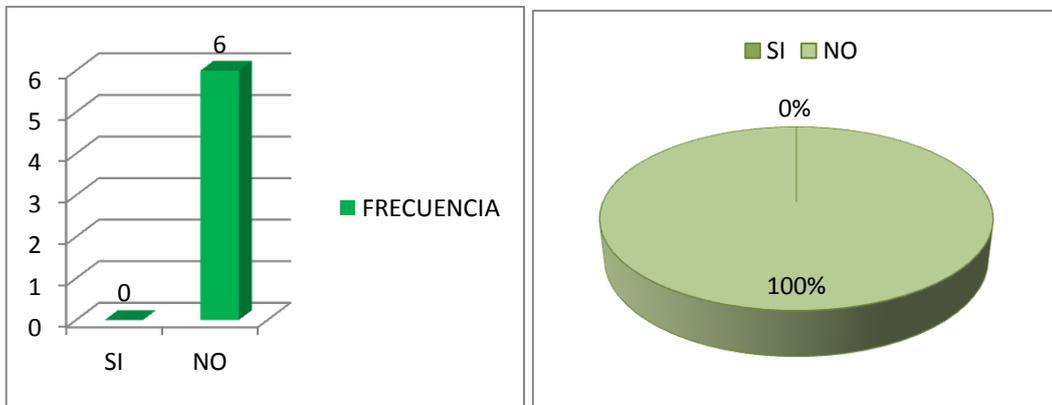
Tabla 9: ¿Existe una adecuada supervisión de los procesos contables de la agencia?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 8: Resultados encuesta pregunta 8



Fuente: Tabla No. 9

Autor: Paola Salmerón

Al no existir un mecanismo formal y una supervisión en el desarrollo contable, en la empresa Tawa Paradise S.A., es difícil que se supervise este proceso, ya que no hay un monitoreo por parte de la administración de la Empresa y de los encargados de las áreas en mención.

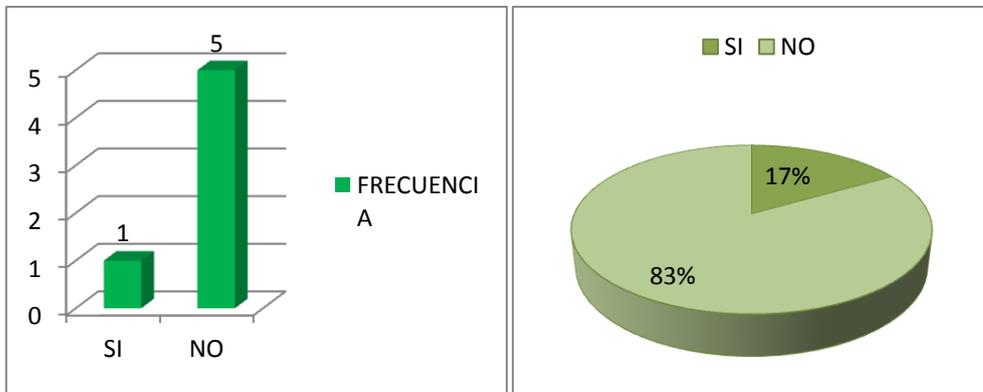
Tabla 10: ¿La agencia posee un organigrama o esquema organizacional?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 9: Resultados encuesta pregunta 9



Fuente: Tabla No. 10

Autor: Paola Salmerón

La administración de la empresa Tawa Paradise S.A., ha elaborado su organigrama interno, pero no se ha dado a conocer en sesión ordinaria de accionistas para aprobarlo, es por eso que la mayoría, el 83% al responder la encuesta lo hacen negativamente.

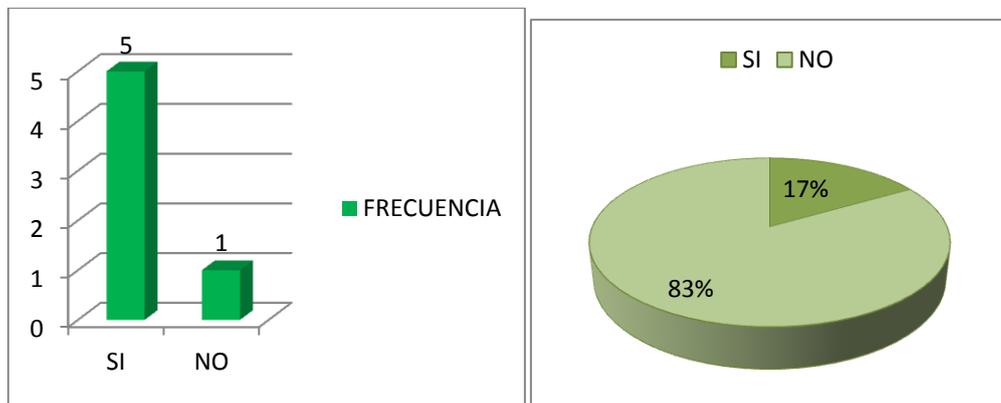
Tabla 11: ¿Se controla la actividad que realiza el área contable?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 10: Resultados encuesta pregunta 10



Fuente: Tabla No. 11

Autor: Paola Salmerón

El 83% de los consultados, señalan que no existe un buen control en las actividades contables, al ser estos procedimientos realizados por una sola persona, no existe una revisión a la misma y un proceso correcto en esta actividad.

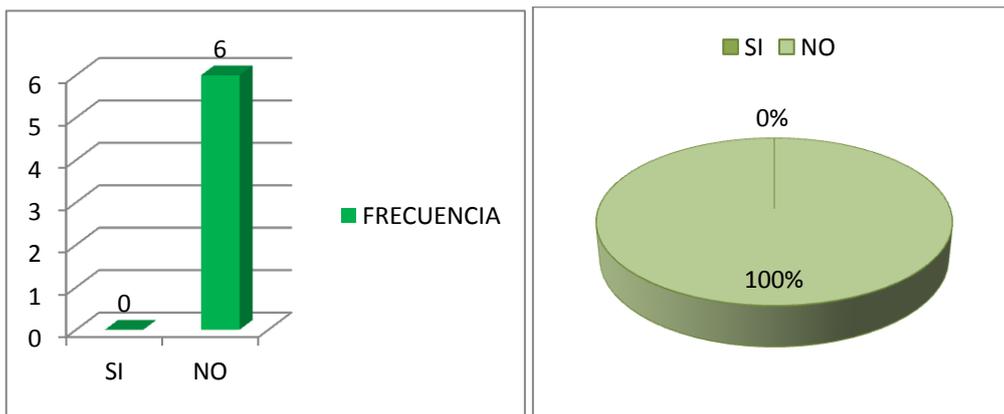
Tabla 12: ¿Se ha recibido capacitación sobre las funcionalidades del sistema, así como sus seguridades relacionadas a perfil de usuario?

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Tawa Paradise

Autor: Paola Salmerón

Gráfico 11: Resultados encuesta pregunta 11



Fuente: Tabla No. 12

Autor: Paola Salmerón

En la empresa Tawa Paradise S.A., con referencia a esta pregunta todo el personal se manifestó, en que no han recibido capacitación sobre la funcionalidad de los sistemas y las seguridades de su usuario, donde se entiende que las claves no deben ser compartidas y en una área contable donde es muy vulnerable que el personal pueda modificar cualquier movimiento contable se debe tener mucha seguridad con las claves de cada usuario, en una capacitación deben darse a conocer los riesgos que esto implica.

2.8 Discusión de los resultados

- El departamento contable de la empresa no ha elaborado procesos de control interno, el personal a cargo requiere la elaboración de este por la importancia que tiene en el cumplimiento de los objetivos.
- En el departamento contable de la entidad se realizan la mayoría de procesos de forma empírica, nadie desempeña el cargo en un principio definido.
- Revisar los procesos en el departamento contable, permitirá conocer las debilidades que conllevaron a cabo una mala información financiera en años pasados.
- De acuerdo al informe de Contabilidad enviado a la Superintendencia de Compañías, entidad encargada de solicitar los Estados Financieros a las compañías del país, Tawa Paradise presenta diferencias e incoherencias con los soportes contables, lo cual se solicitó realizar sustitutivas.
- No existen registros de los gastos que se efectuaron, ni documentos de respaldo de ingresos y gastos, que justifiquen las transacciones.
- No se lleva un informe de los sistemas contables de los movimientos.
- La facturación y registro contables en procesos que se realizan por separado y no sincronizados.
- No hay documentos de respaldos de las transacciones diarias, y depósitos consignados.
- No hay manejo adecuado del efectivo que se recauda directamente, este efectivo se gasta en parte, en su totalidad o no se consigna inmediatamente en el banco.
- No hay segregación de funciones.
- En varias ocasiones los comprobantes contables no son revisados por el encargado del departamento se centra en una sola persona.
- Existen cuentas de cobro que por falta de coordinación no llegaba la factura al proveedor de los paquetes turísticos y se perdieron comisiones por venta de los mismos
- No existe un correcto manejo de los anticipos recibidos de clientes por reservas.
- No se lleva un control de pago y cobro de comisiones lo cual generó cobros en facturas mal realizadas.
- No se realizan conciliaciones bancarias mensualmente ya tiempo.
- No se registran los gastos ni los ingresos que se han realizado, se observan facturas

que en el consecutivo este archivado la original y la copia, ninguna de ellas presenta sello, de anuladas o distinción diferente.

- No hay documentos de respaldos de recaudaciones, transacciones y depósitos consignados.
- No existen modelos de procedimientos contables, ni el desarrollo de un buen sistema de control interno de donde partir para evaluar la situación actual de la Empresa, valdría la pena preguntarse cuáles son las características contables reales y actuales de la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A.

Puntos críticos de los procesos del Departamento Contable identificados para minimizar riesgos y manejar nuevos controles

Todas las funciones del departamento se han centrado en una sola persona que se encarga al momento en realizar casi todas las actividades del personal, ya que al ser todos socios no cumplen con las funciones que se designaron al principio en junta, ese es uno de los puntos críticos que posee la empresa Tawa Paradise, el que desea trabaja y el que no, no lo hace.

La estructura y organización de Tawa no se ha establecido de una manera formal y eso ha ocasionado que todos quieran hacer la misma función, dejando de lado el área contable lo cual ocasiono muchos, problemas, retrasos y errores en las declaraciones, esto por no tener un organigrama que muestre las funciones de cada uno.

Y al obtener una información financiera que no es correcta, difícilmente se podrá tomar nuevas alternativas para el desarrollo del negocio, al faltar datos financieros, será difícil detectar los problemas a tiempo, razón por la cual no se podrán aplicar las medidas correctivas.

Se considera también muy importante presentar un detalle de las actividades o de los procesos actuales que son ejecutados al interior del Departamento Contable, identificando a los encargados que intervienen o debían intervenir en estos procesos y los posibles riesgos detectados.

Esto se obtendrá de la observación con visitas y requerimiento de documentación, permitiendo verificar los puntos críticos que estén ocasionando mal manejo de la documentación contable financiera y qué procesos requieren especial atención ya que las consecuencias no son favorables para la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A

Puntos Críticos de Control

- Al tratar de manejar una sola persona los procesos no realizan cotización esa tiempo permitiendo pasajeros, no buscan proveedores con las mejores ofertas, no evalúan propuestas, con el fin de obtener productos de buena calidad y convenientes donde ganarían más comisiones y no realizan un análisis de las propuestas de los proveedores que cumplan con los requisitos que exigen los pasajeros como son: Calidad, precio y buen servicio
- No llevan un control de las comisiones por venta de pasajes aéreos y al no presentarlas a tiempo esto ocasionó que el proveedor no entregara en el tiempo que determinan sus políticas internas y se perdieron para Tawa Paradise.
- No elaboran documento de egreso cuando emiten un cheque o de ingreso cuando realizan una venta de paquetes turísticos, por venta de pasajes aéreos o por anticipos de clientes, el control lo hacen de manera empírica o tratando de recordar, los cheques los emite una sola persona y manualmente.
- No hay una política de pagos y cobros de comisiones a proveedores.
- La no presentación de las declaraciones o envió en cero y luego realizar sustitutivas por parte del departamento contable, altera de cualquier forma la información contable de la entidad, y la conciliación, por ende, no cuadra yal no ser real la información o a tiempo causa otro punto crítico en el departamento contable.
- El efectivo recaudado, por fee de emisión a los pasajeros, en su totalidad no lo consignan inmediatamente en el banco, lo toma la persona que vendió el pasaje o paquete directo como comisión sin realizar proceso respectivo. Por principios de control interno, no deben realizar pagos en efectivo por estos conceptos, lo correcto es que estos deben realizarse mediante cheque de gerencia o transferencia electrónica, y reportar el fee para realizar el pago de IVA al Servicio de Rentas Internas
- No existe una política definida para la realización de los movimientos en la entidad,

ni de la exigencia de la presentación de los documentos

- No existe una base de datos de proveedores, lo que dirige a la entidad a los mismos que generalmente no todos están disponibles ese momento y de esa manera desaprovechan oportunidades de nuevos clientes satisfechos o de culminar la venta.
- No entregan facturas a los pasajeros por concepto de compra de pasajes aéreos y paquetes turísticos, originales y copias archivadas.
- En ocasiones los anticipos son recibidos en efectivo y no elaboran el recibo de ingreso, de igual manera sucede con los anticipos que realizan a través de una transferencia, cheque o pago en efectivo.
- Posteriormente cuando se genera la conciliación bancaria, presentan las dificultades para la identificación de las consignaciones hechas a la cuenta por anticipos de los pasajeros. Lo correcto debería ser que los anticipos e ingresos los realicen directamente a la cuenta bancaria de Tawa Paradise, y el soporte se envíe al archivo correspondiente para la emisión de mismo en el mes correspondiente.
- La documentación no es revisada por personas diferentes a quien lo elaboró.
- La falta de políticas que identifiquen con claridad el proceso de llevar una conciliación bancaria clara hace difícil la realización de este procedimiento, ya que no entregan la información contable oportunamente, es a destiempo.
- Manejan un programa contable gratuito del internet y de igual forma no ingresan la información contable a tiempo.

Regularidades del diagnóstico

Del diagnóstico se evidencia que no existe un asesoramiento en el proceso contable de la empresa prestadora de servicios Tawa Paradise S.A; es por ese motivo que se solicitará, a la administración el asesoramiento respectivo para el personal, para lograr que obtengan el conocimiento de los procesos que se van a llevar a cabo, sobre el control interno en el proceso contable de la entidad y reconocer las funciones de cada empleado para delegar las respectivas actividades encaminadas al logro de un adecuado procedimiento en el proceso contable y evitar errores.

La empresa cuenta con todos los requisitos para ser una sociedad anónima, es por eso que este control interno en la entidad es viable, para la presentación adecuada de los Estados Financieros a los organismos de control.

A la administración se recomienda que mantenga en constantes capacitación a sus empleados del área contable y de counter nacional e internacional (ventas).

Conocimiento y aplicación del control interno por parte de todo el personal, capacitaciones periódicas en temas de control interno; políticas contables, de ventas, de cobros de pagos y de los procedimientos que se llevarán en Tawa Paradise.

CAPÍTULO III

Propuesta de control interno contable

3.1 La propuesta del control interno en el departamento contable de la agencia de viajes Tawa Paradise S.A.

Al estudiar e identificar los puntos críticos del control en el departamento contable de Tawa Paradise, se pudo proponer un sistema de control interno del proceso contable donde se centra el problema más crítico, el cual permitirá un correcto funcionamiento del departamento, reduciendo los riesgos encontrados al momento y a su vez contribuirá al mejoramiento de los procedimientos que se establecerán y así la información contable de la empresa será; exacta y comparable, este sistema de control interno permitirá y asegurará la exactitud y veracidad en los datos contables, que ayude con el cumplimiento que requieren las diferentes entidades de control y que se ajuste a las políticas a establecer para la preparación de estados financieros ajustados a las normas de información financiera.

Por eso la importancia de solicitar los siguientes controles internos:

3.1.1 Control interno general

- Representar la organización gráfica de la empresa como se estructura por departamentos.
- El Gerente debe ser una persona apta para el cargo, competente, que establezca programas y actividades de mejoramiento de la empresa prestadora de servicios Tawa Paradise S.A.
- Elaborar un manual de funciones donde esté detallado cada una de las tareas, funciones, obligaciones y responsabilidades de los encargados de cada área no solo del Departamento Contable ya que todo el movimiento de la empresa recae en ese departamento.
- Manejar instructivos y manuales de uso del sistema contable para ingresar la información desde el momento que se realizan las operaciones.
- Los registros contables deben realizarse adecuadamente, llevarlos al día, y realizar cierre respectivo de las cuentas cada mes.

- Los registros de ventas y compras deben estar sustentadas con su documentación.
- Cuando se cancele a los proveedores sacar el detalle de comisión que se recibirá de ellos con la documentación respectiva

3.1.2 Control interno del efectivo

- Separar las funciones de la persona que manejan el efectivo, cheques y transferencias de la persona que realiza los ingresos a la contabilidad y las conciliaciones.
- Crear un fondo de caja chica, para cubrir gastos menores y la responsabilidad del fondo sobre una sola persona, los gastos de la misma deben ser razonables de acuerdo a las necesidades, establecer conceptos y niveles de aprobación
- La caja chica no se utilizará para efectivizar cheques de proveedores, funcionarios y otras personas, tampoco para préstamos entre empleados
- Los comprobantes de gastos de caja chica deben estar a nombre de la persona encargada de la misma de tal forma que no sean alterados, deben estar firmado por la persona que dispuso del efectivo y detallado el gasto, además presentar consecutivos.
- Las conciliaciones bancarias elaborarlas hasta el 10 de cada mes siguiente, en estos días ya les otorgaron un cash management de consultas bancarias donde podrán ayudarse con la información.
- Los cheques girados a los proveedores deben ser cruzados y en un documento de egreso llevar la firma y sello de los mismos, si tiene retención el pago de igual forma sellada y firmada el recibido.
- Los cheques de reembolso por caja chica solo pueden salir a favor de la persona encargada de este fondo.
- Aleatoriamente cualquier día del mes realizar arquezos de fondos de caja chica, por alguna persona autorizada.
- En los arquezos aleatorios, comparar lo contado con los documentos de respaldo y pedir aclaraciones en el momento del arqueo y cuando sean necesarias, pedir la firma del responsable de la caja chica para que quede constancia de que se realizó el arqueo y con la respectiva fecha.
- Para girar los cheques de la cuenta bancaria deben realizarse con dos firmas y no

con una, tal como acontece actualmente, donde los cheques son elaborados y firmados por la Gerente.

- Prohibir la firma de cheques en blanco.
- Las cobranzas, ventas y otros ingresos deben realizarse e ingresarse diariamente máximo al día siguiente en una cuenta de banco, para luego conciliar
- La cuenta de bancos del plan de cuentas debe conciliarse mensualmente y las partidas contables de las mismas estar claras.
- Registrar en el libro diario todas las transacciones efectuadas, como se vayan dando.
- Los cheques que se anulen deben ir adjuntos al respectivo sustento para conservar la numeración de los comprobantes de egresos
- Tener seguridad para pagar los cheques a las diferentes personas, para que no exista el doble endoso y lo cambien terceras personas
- No tener cheques sin usar, que estén fuera de la numeración para evitar que sean usados sin autorización.

3.1.3 Control interno de las compras

- El encargado de recibir la correspondencia, debe entregársela al encargado de realizar el pago de la compra y procesar el pago de las facturas recibidas.
- Establecer un control para el pago de las facturas de compras de boletos aéreos y paquetes turísticos.
- Cuando llegan las facturas de pagos a proveedores llevar un control donde identifiquen claramente que no se están duplicando y realizar nuevamente el pago.
- Estar consientes de las condiciones de pago, en precios, servicios; según detalla cada factura, contra el pedido, ya que al ser vuelos y paquetes turísticos deben estar todas las especificaciones destino, número de pasajeros, fechas.
- Los pagos, sean en efectivo o en cheque a proveedores, deben ser entregados por un colaborador distinto del que realizó la transacción y maneja los registros contables.
- Las facturas no se deben procesar pasado los 5 días hábiles que otorga el Servicio de Rentas Internas para no caer en sanciones ni multas.
- Las autorizaciones para pagos de cheques debe darlos la Gerente de la empresa, para efectuar todas las compras, con el detalle de gastos diarios para no sobregirar

la cuenta, no puede ser autorizada por la misma persona que cierra la negociación y realiza el pago a proveedores.

- Todas las cuentas por pagar a los proveedores deben estar registrados en su respectiva cuenta, y llevar un detalle del pago a los proveedores para evitar el doble pago a los mismos.

3.1.4 Control interno de la cuenta por pagar

- Tener el control de las compras de bienes o servicios que se vayan a realizar, ya que si giran un pago sin el fondo necesario, este puede ocasionar problemas con las instituciones bancarias y generar sobregiros innecesarios.
- Todos los pagos deben realizarse con la autorización y revisión de la misma y revisara una persona diferente a la que elabora el pago o el egreso.
- Los cheques se pagarán en un solo día de la semana, y debe realizarse por fecha de documento como vayan llegando sin prioridades, solo en casos especiales o de emergencia se podría, con la autorización correspondiente previo los pagos cualquiera que sea el caso.
- Tener los pagos con la documentación entregada por los proveedores y archivar adecuadamente el documento que se canceló.
- Para solicitar préstamos, se les otorgará el doble del valor que ganen como sueldo y no más de un año.
- Tener un control en el proceso contable de las obligaciones a las instituciones bancarias.

3.1.5 Control interno pagos por servicios

- Archivada la documentación de los contratos de trabajo.
- Documentos de las afiliaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Si algún trabajador obtuvo un ascenso o cambios de puesto tener la documentación respectiva sobre el cambio para no sufrir luego demandas por causa de despido intempestivo.
- Verificación de empleos anteriores y estudios realizados.
- La compañía debe cumplir con las obligaciones de pagos por décimos, utilidades y

- aportes de igual forma toda con la documentación respectiva y firmas de respaldo.
- Con la elaboración del reglamento interno debidamente aprobado entregarlo a cada uno de los empleados para que tengan el conocimiento del mismo.
 - En el área de recursos humanos o de contratación del personal deben analizar que la persona que vaya a laborar tenga los conocimientos suficientes para el departamento que fuere designado.

3.1.6 Control Interno de Gastos

- Realizar presupuestos de gastos mensuales para no caer en sobregiros, cuando se realicen los pagos por servicios.
- Todo gasto debe tener la autorización por mínimo que este sea.
- Una vez verificado el servicio o el bien, realizar el pago en la secuencia que se encuentre, solo en el caso emergente de algún servicio se analizará de inmediato para realizar la cancelación.
- Todo gasto o compra se registra en los libros diarios para futuros informes.
- En este control de igual forma se delegará responsables de las funciones y procesos a elaborar, tomando en cuenta su habilidad y capacidad.
- Se evaluará el control y los sistemas sin previo aviso al personal a cargo de los mismos.
- Toda la entidad y todo departamento debe tener claro por qué y para qué se realizan los controles.

3.1.7 Control interno de los activos

Observación de los bienes que se presentan en los balances, comprobar que existan físicamente en Propiedad Planta y Equipo.

Revisión de los costos históricos vs facturas de compra del activo, depreciaciones y valores en libros, y que la contabilización en los libros diarios cumpla con las normas contables y con los requerimientos de NIC y NIIF.

Evaluación de control interno de activos, al adquirir un bien

- Que los comprobantes tengan las respectivas autorizaciones que la entidad de control haya otorgado, verificar; fecha de caducidad, verificar el ruc que no pertenezca a las empresas fantasmas
- Las compras con sus respectivos comprobantes de egreso firmado por el proveedor y realizada la retención
- Cotizaciones de diferentes proveedores con precios competitivos y con calidad de producto
- Que el bien adquirido como activo se encuentre ingresado en control de activos
- Revisión periódica de la los bienes adquiridos y que se encuentren físicos

Cuando un activo se deprecia totalmente darlo de baja del control de activos, en los libros diarios, y si se los vende ingresar en venta de activos, con la respectiva autorización de la administración.

- Egreso consecutivo con la documentaria relacionada con compra del activo y su depreciación total

3.1.8 Control interno de los ingresos

El personal a cargo de los Counter (venta de boletos y servicios turísticos), debe conocer exactamente la forma de calcular comisiones por intermediación, para no tener errores, que en muchos casos a la empresa Tawa Paradise le ha ocasionado la disminución de ingresos.

- Las comisiones que realizan los proveedores de los diferentes servicios turísticos, por la venta de sus productos a las agencias de viajes

- Fee de emisión (gastos de emisión) que cobra la agencia de viajes al emitir un ticket aéreo o por la venta de un paquete turístico
- Intermediación en la contratación de transporte turístico, nacional e internacional
- Intermediación en la contratación de servicios hoteleros en el extranjero y en el país
- Intermediación en la contratación de guías turísticos nacionales e internacionales
- La contratación de seguros de viajes que cubran los riesgos que se puedan ocasionar en el servicio prestado
- Cualquier otro servicios que constituya actividades de los agencias de viajes
- Transfer in, transfer out, city tour, city by night y city line
- Capacitaciones a los diferentes sectores rurales, sobre el manejo del turismo comunitario

3.2 Políticas contables

- Organización en el área contable
- Gestionar los procesos contables
- Ingreso de la información contable
- Libros diarios de contabilidad
- Comprobantes de diario con egreso
- Soportes con documentación para la contabilidad
- Control en la elaboración de los estados Financieros
- Gestión y control de la administración
- Actas de seguimiento de balance
- Cierre mensual contables para elaboración de declaraciones
- Cierre al final de cada período contable
- Conciliación verificando la de información contable

- Conciliación bancaria
- Presentación de información contable y financiera a la administración
- Depuración diaria contable
- Responsabilidades de los encargados de las áreas del proceso contable
- Informes de auditorías externas e internas
- Control con los archivos muertos siete años de mantenerlos
- Cambio de contador y funcionarios del área contable
- Capacitación contable al personal con las respectivas actualizaciones
- Cálculo de depreciaciones y amortizaciones
- Ingresar en el archivo correspondiente de propiedades, planta y equipo las adquisiciones de activos.
- Intangibles
- Provisiones y amortizaciones
- Cuentas por pagar
- Ingresos y egresos
- Se realizará el cierre mensual contable al 4to ó 5to día hábil del siguiente mes.

3.3 Plataforma Estratégica

3.3.1 Misión

La agencia de viajes Tawa Paradise S.A, promueve y comercializa viajes y servicios de turismo, nacionales e internacionales, a fin de hacer realidad la ilusión de viajar a sus pasajeros, superando todas sus expectativas, mediante la satisfacción completa de sus necesidades; ofreciendo excelentes servicios terrestres, aéreos, promoviendo el turismo ecuatoriano por medio del compromiso de preservar el medio ambiente con prácticas de gestión sustentables, y siempre a la vanguardia de la tecnología.

3.3.2 Visión

Ser una de las mejores compañías en el turismo ecuatoriano, preservar el medio ambiente para llegar a ser reconocidos no solo en el Ecuador sino en el exterior, con el interés de satisfacer las necesidades de los pasajeros.

3.3.3 Principios Institucionales

Principios y valores para cumplir con la misión y visión de Tawa Paradise S.A

- Compromiso con la empresa y el patrimonio de la misma.
- Compromiso, de todo el personal administrativo y gerencias para contribuir a los objetivos que la empresa plantee.
- Honestidad con la empresa, clientes y el equipo de trabajo
- Tolerancia y respeto a las diferencias de ideologías, valorando las ideas de todos
- Superación personal, realización de los objetivos que se planteen, estos se valoran y se otorgan incentivos al logro de los mismos
- Responsabilidad de todos, con el medio ambiental y con el reciclaje, menos impresión de documentos
- Liderazgo
- Trabajo en Equipo

3.3.4 Políticas y objetivos de calidad

Política de calidad

Tawa Paradise, debe aplicar políticas de calidad y sostenibilidad de los recursos naturales, promoviendo la conservación de los mismos, ofreciendo los mejores servicios que lleven al pasajero a vivir experiencias únicas. Siempre dando a conocer las culturas de nuestro país y la naturaleza de cada una de nuestras 4 regiones, con el personal más competente para el mejoramiento continuo de la empresa.

Objetivos de Calidad

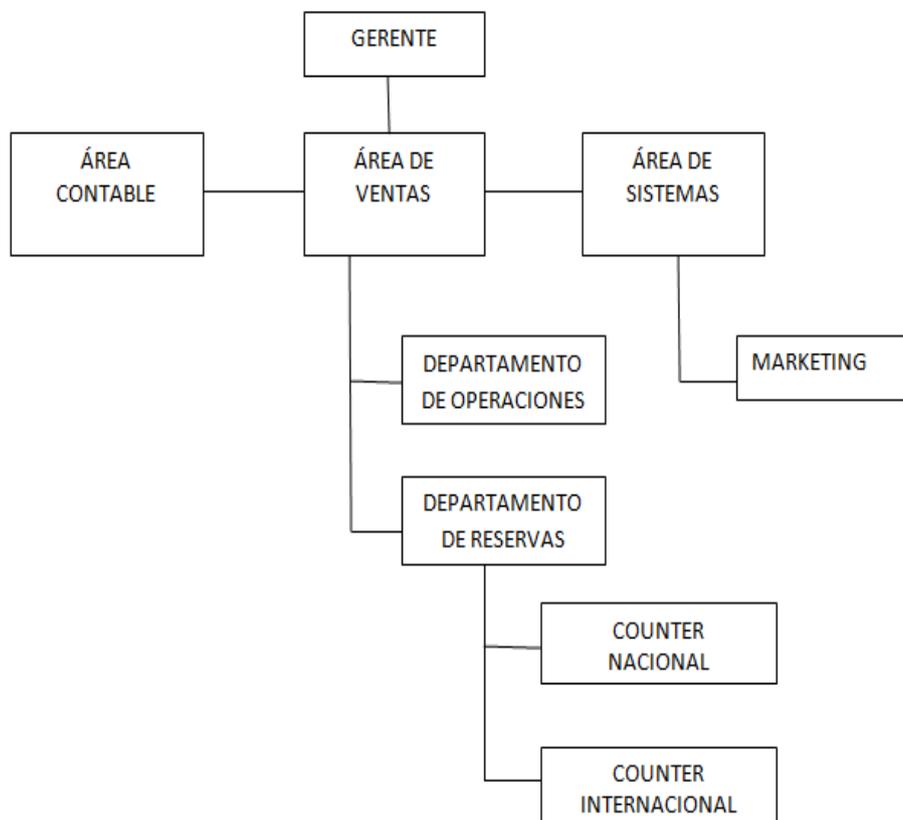
- Mejorar día a día, el producto que se ofrece por parte de la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise, de esa manera obtener más pasajeros.
- Mejorar la infraestructura para una adecuada prestación de los productos y servicios.
- Contar con el mejor personal capacitado y experimentado en tareas relacionadas en administración de empresas turísticas y afines para ofrecer los paquetes.

3.3.5 Estructura Organizacional de la empresa

Gráfico 12: Estructura organizacional de la empresa Tawa Paradise S.A.

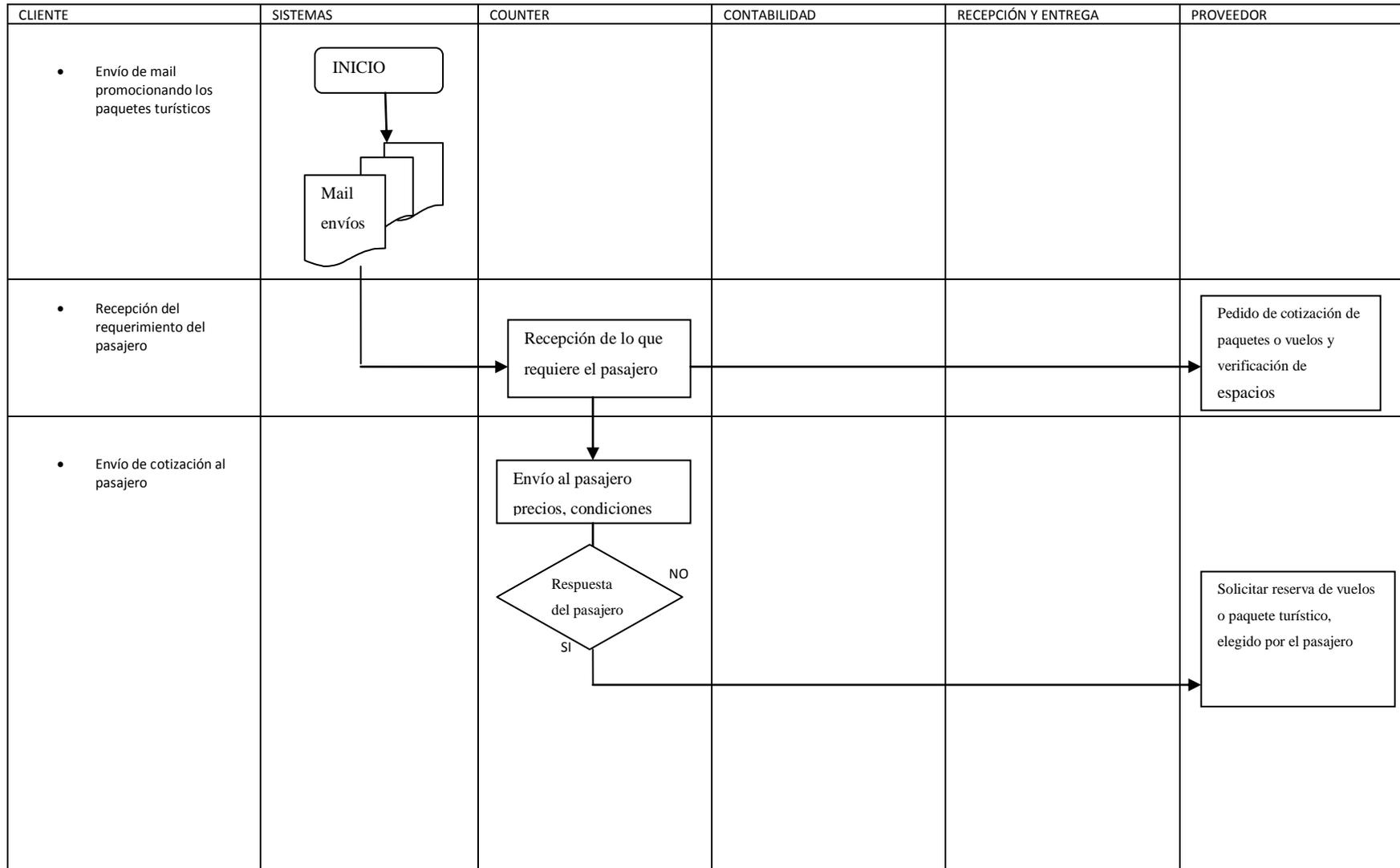


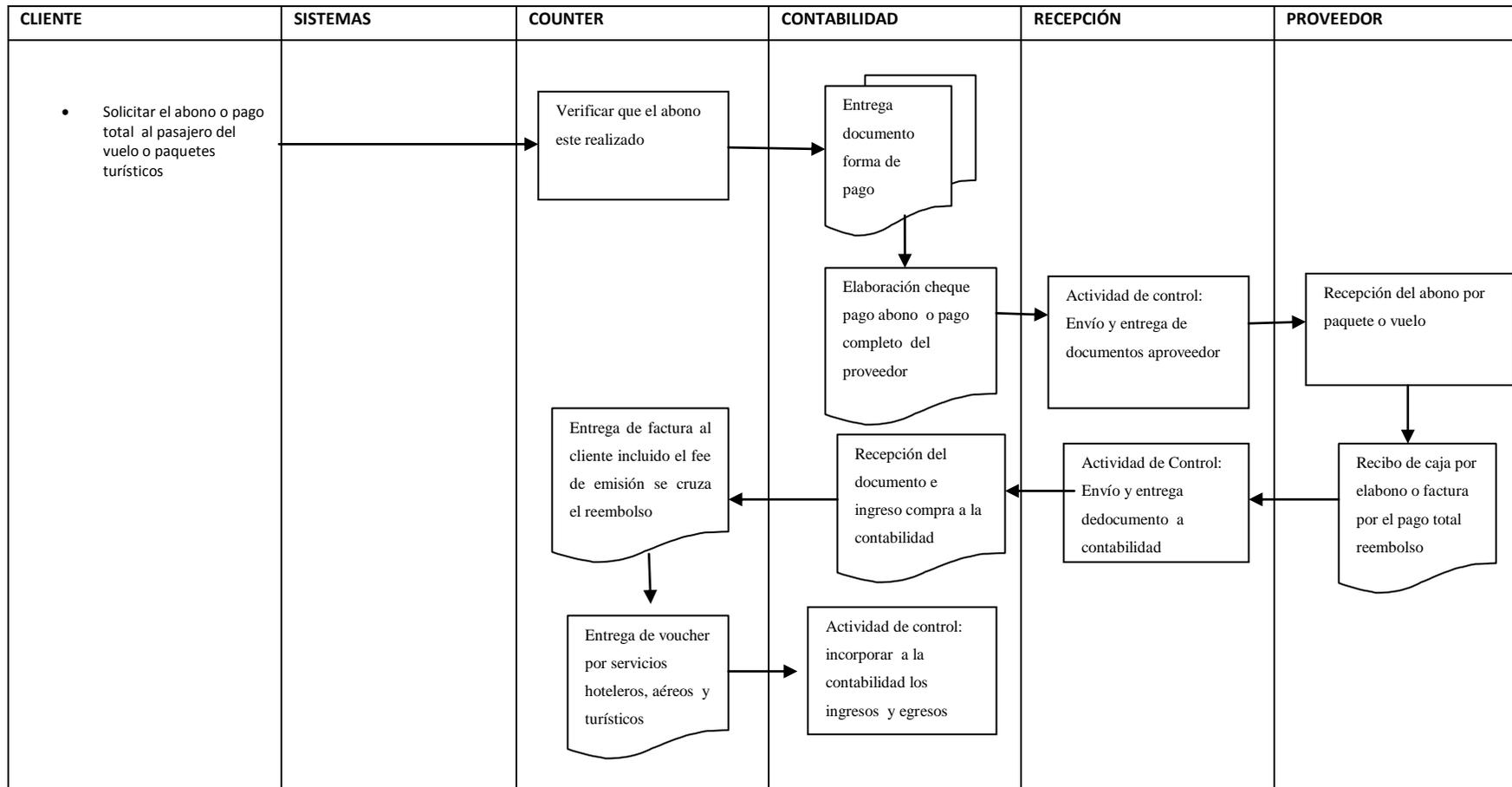
ORGANIGRAMA TAWA PARADISE S.A

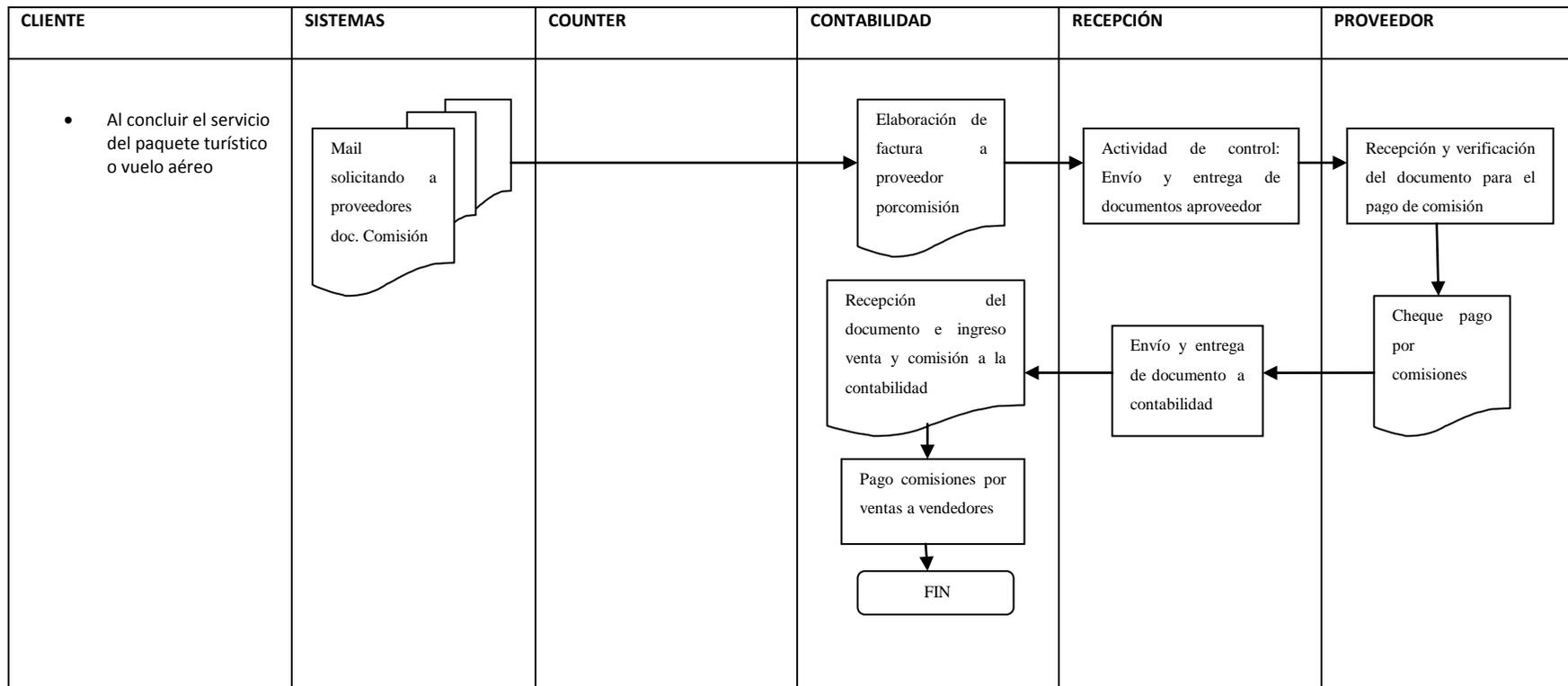


Autor: Paola Salmerón

3.3.6 Flujo-grama del proceso de compra, ventas de paquetes turísticos y vuelos aéreos







Elaborado por: Paola Salmerón

3.3.7 Procedimientos de control interno en la agencia de viajes Tawa Paradise S.A.

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE S.A.		Nº Procedimiento
			Fecha: 31 diciembre 2017
Nombre del procedimiento: Compra Venta de Paquetes Turísticos y Boletos Aéreos			Página 1
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TAWA PARADISE			Responsable: Gerente de Tawa Paradise
PROPOSITO:			
<p>Que el personal encargados de la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A., sepan los procesos a seguir en la compra y venta, tanto de paquetes turísticos como de boletos aéreos.</p>			
ALCANCE :			
<p>Hacer un seguimiento de los pasos a seguir por área en el proceso de compra y venta de paquetes turísticos y boletos aéreos, para evitar errores en la entrega en el departamento contable de la empresa y de los proveedores y a la vez entregar el mejor servicios a los pasajeros (clientes).</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
NOMBRE DEL RESPONSABLE	CARGO /AÉREA	DOCUMENTO DE TRABAJO	
PAOLA SALMERÓN	Gerente / Administrativa Jefatura	e-mails, Informes	
Relaciones de Trabajo:			
<ul style="list-style-type: none"> - Tendrá relación laboral con toda la empresa, clientes y en especial proveedores. 			
Descripción específica del puesto:			
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones con proveedores sobre la compra de paquetes turísticos - Arreglo de comisiones por ventas con los diferentes proveedores de servicios turísticos, para enviar a sistemas que carguen los nuevos paquetes turísticos - Revisión de facturas de proveedores antes de su entrega para aprobar el pago y envió al proveedor. - Seguimiento del servicios entregado al pasajero - Administración los recursos de Tawa Paradise - Encargado de la Dirección que toma la empresa. - Diseño de políticas establecidas. - Autorización de todos los pagos. - Autorización de los créditos. - Firma de Cheques, con sus respaldos y entrega a contabilidad que realice la contabilización. 			

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE S.A.	Nº Procedimiento
		Fecha: 31 diciembre 2017
Nombre del procedimiento: Compra Venta de Paquetes Turísticos y Boletos Aéreos		Página 2
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TAWA PARADISE		Responsable: Gerente de Tawa Paradise
<ul style="list-style-type: none"> - Selección del personal que ingresa a la empresa. - Revisión en los sistemas Sabre, Amadeus, Chekeando que son específico para las cotizar, todo servicio turístico, en especial vuelos aéreos lo trabajan todas las agencias de viajes del mundo. - Aprobación de los pagos a los vendedores por comisiones y entrega a contabilidad - Participación en capacitaciones de diferentes destinos. 		
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Es responsable del logro de los objetivos de la empresa. 		
Requisitos mínimos exigidos: <ul style="list-style-type: none"> - Título acorde a turismo (administración de empresas turísticas) - Experiencia en el área del turismo - Conocimientos de contabilidad y auditoría - Habilidades y Destrezas en códigos aéreos, aerolíneas, alfabeto aeronáutico - 		

Elaborado por:	Aprobado por:
Paola Salmerón Gerente	Vanessa Paz Dpto. Contabilidad

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE S.A.	Nº Procedimiento
		Fecha: 31 diciembre 2017
Nombre del procedimiento: Compra Venta de Paquetes Turísticos y Boletos Aéreos		Página 3
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TAWA PARADISE		Responsable: Gerente de Tawa Paradise
PROPOSITO:		
<p>Que el personal encargados de la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A., sepan los procesos a seguir en la compra y venta, tanto de paquetes turísticos como de boletos aéreos.</p>		
ALCANCE :		
<p>Hacer un seguimiento de los pasos a seguir por área en el proceso de compra y venta de paquetes turísticos y boletos aéreos, para evitar errores en la entrega en el departamento contable de la empresa y de los proveedores y a la vez entregar el mejor servicios a los pasajeros (clientes).</p>		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
NOMBRE DEL RESPONSABLE	CARGO /AÉREA	DOCUMENTO DE TRABAJO
VANESSA PAZ	Contadora/contabilidad	e-mails, Ingreso de documentos de compras, ventas y gastos
Relaciones de Trabajo: Tendrá relación laboral con toda la empresa, pero en especial con la Gerente		
Descripción específica del puesto:		
<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión del área contable y financiera de la empresa. - Ingreso a la contabilidad todos los ingresos - Ingreso a la contabilidad todos los egresos - Elaboración de documentos de pago, se entrega al gerente para aprobación - Manejo del Personal en el área de contabilidad - Presentación de informes financieros y análisis con gerencia antes de declaraciones - Liquidación de impuestos mensuales y anuales. - Manejo de la administración de Tawa Paradise. - Manejo de caja chica de Tawa Paradise y arqueo mensual - Facturación de las ventas por reembolso y comisión de Tawa Paradise S.A. - Pago a proveedores por las compras realizados por Tawa Paradise S.A - Liquidación de comisiones a vendedores de Tawa Paradise S.A. con la aprobación de gerencia para el pago. - Realización de trámites en los distintos organismos de control 		

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE S.A.	Nº Procedimiento
		Fecha: 31 diciembre 2017
Nombre del procedimiento: Compra Venta de Paquetes Turísticos y Boletos Aéreos		Página 4
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TAWA PARADISE		Responsable: Gerente de Tawa Paradise
<ul style="list-style-type: none"> - Calculo de los pago por comisiones a vendedores - Elaboración de facturas a los proveedores por comisiones por ventas y seguimiento para que el proveedor realice el pago en las fechas acordadas. 		
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Hacer cumplir a los encargados de las áreas de Tawa Paradise las normas, políticas y procesos diseñados por la Gerencia. 		
Requisitos mínimos exigidos: <ul style="list-style-type: none"> - Contador Público - Experiencia mínima de 1 año. - Habilidades Análisis financieros - Organizar, dirigir y controlar - Destrezas para el manejo contable SITAC PLUS - Manejo de las diferentes páginas de los organismos de control - Manejo del Personal - Control en el cumplimiento de las tareas 		

Elaborado por:	Aprobado por:
Paola Salmerón Gerente	Vanessa Paz Dpto. Contabilidad

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE S.A.		Nº Procedimiento
			Fecha: 31 diciembre 2017
Nombre del procedimiento: Compra Venta de Paquetes Turísticos y Boletos Aéreos			Página 5
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TAWA PARADISE			Responsable: Gerente de Tawa Paradise
PROPOSITO:			
<p>Que el personal encargados de la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A., sepan los procesos a seguir en la compra y venta, tanto de paquetes turísticos como de boletos aéreos.</p>			
ALCANCE :			
<p>Hacer un seguimiento de los pasos a seguir por área en el proceso de compra y venta de paquetes turísticos y boletos aéreos, para evitar errores en la entrega en el departamento contable de la empresa y de los proveedores y a la vez entregar el mejor servicios a los pasajeros (clientes).</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
NOMBRE DEL RESPONSABLE	CARGO /AÉREA	DOCUMENTO DE TRABAJO	
JUDITH LLUMIQUINGA	Jefe de sistemas/Sistemas	e-mails, Ingreso de promociones, base de datos de clientes, documentación electrónica	
Relaciones de Trabajo:			
<p>Tendrá relación laboral con el gerente, contador y los vendedores por comisiones del counter</p>			
Descripción específica del puesto:			
<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión del área de sistemas de la empresa. - Ingreso de promociones de vuelos - Ingreso de promociones de paquetes turísticos a las diferentes redes sociales y pagina web de Tawa Paradise y envío a la base de datos de clientes. - Manejo de documentación emitida y recibida vía on line y off line - Manejo del Personal en el área de sistemas - Solicitud y seguimiento del trámite de las comisiones por ventas que se solicita por mail a los proveedores, y transferidas a contabilidad, para el ingreso al sistema contable - Entrega a contabilidad para ingresar en el sistema contable las facturas de proveedores que llegan a la página de la empresa o a la pagina del organismo de control del Servicio de Rentas Internas (SRI) 			

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE S.A.	Nº Procedimiento
		Fecha: 31 diciembre 2017
Nombre del procedimiento: Compra Venta de Paquetes Turísticos y Boletos Aéreos		Página 6
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TAWA PARADISE		Responsable: Gerente de Tawa Paradise
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las tareas del puesto, asistir y coordinar con el Gerente las actividades de promoción de servicios turísticos. 		
Requisitos mínimos exigidos: <ul style="list-style-type: none"> - Ingeniero en telecomunicaciones - Experiencia mínima de 1 año. - Experiencia en manejo de sistemas como: Sabre, Amadeus, Chekeando y Sitac Plus. - Habilidades en programas de agencias de viajes: Sabre, Amadeus y Chekeando - Habilidades en programas contables; Sitac Plus - Manejo de las diferentes páginas de los organismos de control - Control en el cumplimiento de las tareas 		

Elaborado por:	Aprobado por:
Paola Salmerón Gerente	Vanessa Paz Dpto. Contabilidad

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE S.A.		Nº Procedimiento
			Fecha: 31 diciembre 2017
Nombre del procedimiento: Compra Venta de Paquetes Turísticos y Boletos Aéreos			Página 7
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TAWA PARADISE			Responsable: Gerente de Tawa Paradise
PROPOSITO:			
<p>Que el personal encargados de la empresa de servicios turísticos Tawa Paradise S.A., sepan los procesos a seguir en la compra y venta, tanto de paquetes turísticos como de boletos aéreos.</p>			
ALCANCE :			
<p>Hacer un seguimiento de los pasos a seguir por área en el proceso de compra y venta de paquetes turísticos y boletos aéreos, para evitar errores en la entrega en el departamento contable de la empresa y de los proveedores y a la vez entregar el mejor servicios a los pasajeros (clientes).</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
NOMBRE DEL RESPONSABLE	CARGO /AÉREA	DOCUMENTO DE TRABAJO	
RONEY TROYA	Counter /ventas nacionales e internacionales	e-mails, Facturas, voucher, depósitos, egresos, recibos de caja	
Relaciones de Trabajo:			
<p>Tendrá relación laboral directa con el gerente, con los demás vendedores y clientes de la empresa</p>			
Descripción específica del puesto:			
<ul style="list-style-type: none"> - Compra de paquetes turísticos a los proveedores según el destino que el pasajero o cliente requiere - Entrega de factura a proveedor por comisiones a favor de Tawa Paradise S.A - Entrega de factura a pasajero o cliente por compra de los servicios que ofrece Tawa Paradise S.A - Asesoramiento a los clientes sea vía telefónica, por mail o personalizada, toda consulta de los servicios turísticos que soliciten - Calculo y envío de cotizaciones a clientes vía e-mail. - Tener al día todas las promociones que el departamento de sistemas promociona para que se pueda ofertar. - Apersonarse con los clientes existentes, seguimiento de los servicios entregados al pasajero y generar más clientes. 			

	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE DE LA AGENCIA DE VIAJES TAWA PARADISE S.A.	Nº Procedimiento
		Fecha: 31 diciembre 2017
Nombre del procedimiento: Compra Venta de Paquetes Turísticos y Boletos Aéreos		Página 8
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TAWA PARADISE		Responsable: Gerente de Tawa Paradise
<ul style="list-style-type: none"> - Entrega a contabilidad la liquidación que recibe del proveedor, por pagar cuando cierra una venta, - Entrega de copias de facturas emitidas a los pasajeros por los servicios - Entrega de copias de las facturas emitidas a los proveedores por comisiones por ventas realizadas - Entrega de voucher por servicios - Participación en capacitaciones de diferentes destinos, invitaciones a fam trip, work shop de destinos 		
Responsabilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Es responsable de asesorar a los clientes en todos los servicios requeridos, dar seguimiento a los pasajeros y cumplir con las actividades de ventas 		
Requisitos mínimos exigidos: <ul style="list-style-type: none"> - Licenciado Tecnólogo en Turismo - Experiencia en ventas de paquetes turísticos - Habilidades: <ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Excelente relaciones interpersonales. - Responsabilidad. - Destrezas: <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de Excel - Manejo de programas para agencias de viajes Sabre, Amadeus y Chekeando. - Ofrecer los distintos destinos, turísticos de la mejor manera 		

Elaborado por:	Aprobado por:
Paola Salmerón Gerente	Vanessa Paz Dpto. Contabilidad

3.3.8 Indicadores de gestión

Control de una perspectiva de gestión

Tabla 13. Pruebas de control en los departamentos de Tawa Paradise S.A.

		SI	NO
1	El departamento de sistemas promociona los diferentes paquetes turísticos en redes sociales y página web	X	
2	Existe el seguimiento de los requerimientos de servicios turísticos, que solicitan los pasajeros	X	
3	Se realizan las cotizaciones de servicios turísticos, solicitadas por los pasajeros con un máximo de 24 horas		X
4	Existen capacitaciones al personal de ventas de los paquetes que ofrecen los proveedores	X	
5	El departamento de contabilidad realiza las conciliaciones mensuales para poder cuadrar con la declaración		X
6	Se entrega las facturas originales por servicios a los pasajeros		X
7	Se entrega a tiempo las facturas por comisión por ventas de paquetes turísticos a los proveedores, para el respectivo pago		X
8	Se realiza arqueos de caja improvisos al personal a cargo de la caja chica		X
9	Se concilia el reporte de ventas de boletos aéreos vs consecutivos que entregan las aerolíneas donde se detalla el valor de comisión por ventas		X

Elaborado por: Paola Salmerón

Gráfico 13. Nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 96%

Elaborado por: Paola Salmerón

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

NC = NIVEL CONFIANZA
 CT = CALIFICACIÓN TOTAL
 PT = PONDERACIÓN

$$NC = \frac{3 * 100}{9}$$

$$NC = \frac{300}{9}$$

$$NC = 33.33\%$$

El nivel de confianza en la empresa Tawa Paradise S.A fue bajo, es por eso que se debe validar al final de cada mes, sí la totalidad de controles en nivel de confianza se ejecutan o no.

Control de los tiempos

- El proceso del cierre contable mensual se ejecutará a partir del 4to día hábil, posterior a la fecha del cierre del mes.

- Cumplimiento de los cronogramas establecidos para el cierre contable, estos se cierran el 30 de cada mes, el siguiente día hábil será el 5 del siguiente mes este cierre contable será un proceso de 4 o 5 días al siguiente mes, y este cierre depende de todos los departamentos que conforman Tawa Paradise S.A.

Tabla 14. Cronograma de actividades al cierre del mes

DIAS	DETALLE
1	Entrega de toda la documentación electrónica por parte de sistemas al departamento contable.
1	Entrega por el departamento de Ventas o counter las facturas que se realizo a los clientes (pasajeros) por los servicios turísticos o por boletos aéreos, de igual forma entrega el original al cliente.
2	Entrega de factura a tiempo a los proveedores por los servicios turísticos y retiro del cheque por comisión para el ingreso respectivo a la contabilidad.
2	Una vez entregado los documentos a contabilidad por los diferentes departamentos realiza la conciliación bancaria.
3	El departamento contable preparara informes para declaraciones al Servicio de Rentas Internas (SRI).
4	El departamento contable prepara anexos transaccionales para la declaración.
5	El departamento contable envía la declaración de impuestos y anexos transaccionales por la plataforma del Servicio de Rentas Internas (SRI).

Elaborado por: Paola Salmerón

Indicador de cumplimiento del cronograma en el 2017

Entrega de información:

- Meses en que se cumple el cronograma / total de meses

$$7/12 = 0.58 = 58\%$$

No se cumplió al 100% con el cronograma establecido en el 2017, lo que ocasiono que no se realice la declaración de impuesto a la renta y se genero multa con la Superintendencia de compañías

Indicador de cumplimiento del cronograma en los meses enero, febrero y marzo del 2018

- Informes entregados en los 5 días hábiles mes de enero / total informes entregados

$$25/40 = 0.62 = 62\%$$

Para las declaraciones mensual enero del 2018, se cumplió con el 62% en la entrega de documentación lo que ocasiono subir el informe al servicio de rentas internas en cero para luego realizar sustitutiva.

- Informes entregados en los 5 días hábiles mes de febrero / total informes entregados

$$30/35 = 0.85 = 85\%$$

Para las declaraciones mensual febrero del 2018, se cumplió con el 85% en la entrega de documentación lo que ocasiono subir el informe al servicio de rentas internas en cero para luego realizar sustitutiva.

- Informes entregados en los 5 días hábiles mes de marzo / total informes entregados

$$37/38 = 0.97 = 97\%$$

Para la declaración mensual marzo del 2018, se cumple con el 97% con la entrega de documentación lo cual ya se tiene casi listo el informe para la realización de las declaraciones a tiempo, ya que se las realiza cada 28 del mes siguiente.

El cronograma establecido, a la fecha se está cumpliendo casi al 100% lo que significa que las declaraciones ya estarán listas mensualmente y en el tiempo indicado.

CAPÍTULO IV

Conclusiones y recomendaciones

4.1 Conclusiones

Con la investigación se arriban a las siguientes conclusiones:

Con el estudio y análisis bibliográficos efectuados a los sistemas de control interno, quedan expuestos las características y tratamiento que realizan diversos autores; profundizando en los componentes de control interno según el enfoque COSO, al partir de su buena práctica y facilidad de aplicación.

Los procedimientos contables que se están manejando en la empresa prestadora de servicios turísticos son inadecuados, ya que no se han establecido; métodos, procesos en esta área, los reportes no se cumplen a tiempo. En el resultado de la encuesta aplicada se puede observar que el personal a cargo no conoce sobre control interno, procesos, técnicas y políticas contables, es por eso que ocasiona retrasos en las declaraciones mensuales, entrega de información contable con los respectivos diarios, poca responsabilidad por parte de los involucrados, no siendo evaluado el desempeño de los mismos.

La estructura de control interno para el área contable queda detallada según procesos, en correspondencia a los manuales, actividades y tareas a desarrollar por el personal de la agencia en el tratamiento a las operaciones relacionadas con; el efectivo, las compras, cuentas por pagar, pagos por servicios, gastos, activos e ingresos.

4.2 Recomendaciones

Después de analizar las conclusiones se realizan las siguientes recomendaciones.

La administración y los altos mandos de la empresa Tawa Paradise S.A deben hacer cumplir los objetivos que se están planteando de manera eficiente, es necesario que lleven a cabo las actividades según funciones del control interno que se proponen para el proceso contable en función de lograr una seguridad razonable en las operaciones desarrolladas en la agencia.

Mantener y hacer que se cumplan los métodos, políticas y proceso del área contable, de esa forma evitar riesgos y errores en los estados financieros y en la toma de decisiones. De tal manera mejorar que contribuya en la eficiencia y eficacia de los procesos realizados, segregación de funciones, determinar un responsable para la revisión y cumplimiento de los procesos.

Aprobación de los procedimientos y propuestas que se van a implementar con políticas establecidas y éstas con sus respectivos controles claves.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, O. J. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: MMVI ED.
- Appleby, R. C. (1994). *Modern Business Administration*. Pitman Publishing.
- Auditool S.A.S. (27 de 03 de 2013). *Red Global de Conocimientos de Auditoría y Control Interno*. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Bucheli, R. B. (1977). *Management of Business and Public Organization*. McGraw Hill Higher Education.
- Buenas Tareas. (2018). *Indice de Políticas Contables*. Recuperado el 28 de 01 de 2018, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Manual-De-Politicas-Contables/6505102.html>
- Burt K., S. (18 de 07 de 2016). *Función Administrativa*. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de [Control Como Función Administrativa: http://funcionadministrativacontrol.blogspot.com/p/concepto-e-importancia.html](http://funcionadministrativacontrol.blogspot.com/p/concepto-e-importancia.html)
- Contaduría General de la Nación. (17 de 12 de 2015). *Procedimiento de Control Interno Contable y de Reporte del Informe Anual de Evaluación a la Contaduría Genral de la Nación*. Recuperado el 14 de 01 de 2018, de [http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3/Proyecto+Procedimiento+Control+Interno+Contable+\(17-12-2015\)+\(1\).pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3](http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3/Proyecto+Procedimiento+Control+Interno+Contable+(17-12-2015)+(1).pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=48a87b4c-dfa2-48a1-aca6-7b1b53e2c1f3)
- Contraloría General de la República del Perú. (2016). *Implementación del sistema de control interno en las instituciones públicas*. Recuperado el 28 de noviembre de 2017, de Sistema de control interno: <https://www.presidencia.gob.pe/docs/scidp.pdf>
- Control Interno Bezit. (2000). *SCRIBD*. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de <https://es.scribd.com/document/366150827/Control-Interno-Bezit>
- Definición ABC. (2017). *Definición ABC, Economía, Agencia de Viajes*. Recuperado el 02 de 02 de 2018, de <https://www.definicionabc.com/economia/agencia-de-viajes.php>
- Delgado Morales, A. M. (2014). *El Control Interno en el Departamento de producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

- Deloitte. (2015). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Diccionario Real Academia Española. (2017). Recuperado el 28 de noviembre de 2017, de Edición tricentenario: <http://dle.rae.es/?id=2HmTzTK>
- Diez, M. M. (1963). *Derecho Administrativo*. Buenos Aires. Recuperado el noviembre de 2017
- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico. (2014). *Quito Turismo*. Recuperado el 02 de 02 de 2018, de <https://www.quito-turismo.gob.ec/la-institucion/56-nuestros-servicios/registro-turistico/406-agencias-de-viaje>
- Ford, H. (1920). *The International Jew, the World's Foremost Problem*. Artículos publicados en The Dearborn Independent.
- Galeon.com. (2015). *Control*. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de <http://www.galeon.com/piloteando/CONTROL.htm>
- Inegi. (18 de 11 de 2010). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el 22 de 12 de 2017, de <http://www.inegi.org.mx/inegi/SPC/doc/internet/manualdecontroladmvo.pdf>
- Kendra, J. (2018). *La Voz de Houston Chronicle*. Recuperado el 14 de 01 de 2018, de <https://pyme.lavoztx.com/cinco-caractersticas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-negocios-4222.html>
- Legis Comunidad Contable. (26 de 07 de 2013). *Sistema documental contable propuesta de norma*. Obtenido de http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/N/noti-2507201303_%28sistema_documental_contable_propuesta_de_norma%29/noti-2507201303_%28sistema_documental_contable_propuesta_de_norma%29.asp
- López, A. (11 de 04 de 2017). Recuperado el 20 de 01 de 2018, de <https://blogs.20minutos.es/yaestaellistoquetodolosabe/cual-es-el-origen-de-las-agencias-de-viaje/>
- Mora García, L. (2016). *Gestión Logística Integral*. Eco ediciones.
- Olacefs. (11 de 2015). *Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores*. Recuperado el 22 de 12 de 2017, de <http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>

- Paucar Tigre, N. G. (2015). *Auditoría de Gestión al Area de Producción de la Planta Industrial Guapán*. Cuenca - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Rincón, C. (Dirección). (2016). *Sistema de control interno* [Película].
- Rivero, A. B. (11 de 09 de 2010). *Evolución del control Interno*. Recuperado el 20 de 12 de 2017, de Control Interno Hoy: <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/09/evolucion-del-control-interno-cuba.html>
- Ruiz, Galaz. (2015). *Documentos Evaluación de Riesgos*. Recuperado el 14 de diciembre de 2017, de COSO Evaluación de Riesgos: (<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>)
- Ruiz, Urquiza. (2015). *COSO*. Recuperado el 28 de 01 de 2018, de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- Terry, G. R. (1961). *Principios de Administración*. México: Compañía Editorial Continental.
- Turco Seguil, W. (30 de 03 de 2015). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos69/control-nterno-ejecutivo/control-nterno-ejecutivo2.shtml>
- Valencia Rodriguez, J. (2009). *Control interno, 2da edición*. México: México Trillas.

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de encuesta

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AGENCIA TAWA PARADISE S.A						
N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDE	CALIF	RECOMENDACIONES
		SI	NO			
1	¿Existen un manual de control interno, para realizar los procesos en el Área contable de la empresa Tawa Paradise?			2		
2	¿Considera necesario el desarrollo de un manual de usuario para el control interno contable de la agencia?			2		
3	¿Cree que implementando un control interno en la empresa Tawa Paradise se mejorará el proceso contable?			2		
4	¿Usted conoce , sí el área contable dispone de una matriz de riesgos, asociados a sus funciones?			2		
5	¿Considera qué el ambiente de control interno, es socializado dentro de la entidad, mediante la exposición pública de documentos, como código de conducta, plan operativo anual?			2		
6	¿La dirección de la organización, muestra interes por implementar un sistema de control interno para el proceso contable?			2		
7	¿Existen mecanismos formales para la revisión de los procesos contables en la agencia?			2		
8	¿Existe una adecuada supervision de los procesos contables de la agencia?			2		
9	¿La agencia posee un organigrama o esquema organizacional?			2		
10	¿Se controla la actividad que se realiza en el área contable?			2		
11	¿Se ha recibido capacitación sobre las funcionalidades del sistema, así cómo sus seguridades relacionadas a perfil de usuario?			2		
				22		
NOMBRE:				CEDULA:		
CARGO:						



Anexo 2. Proceso manual del control interno de compras de Paquetes Turísticos y boletos aéreos.

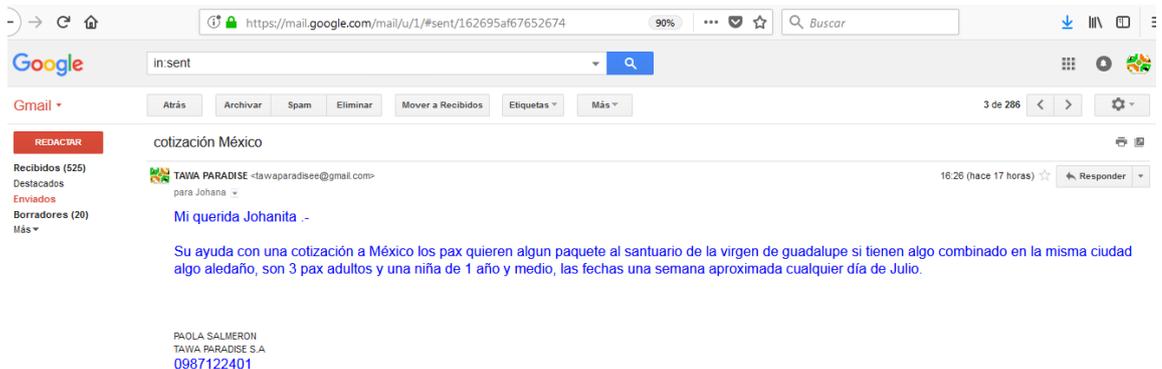
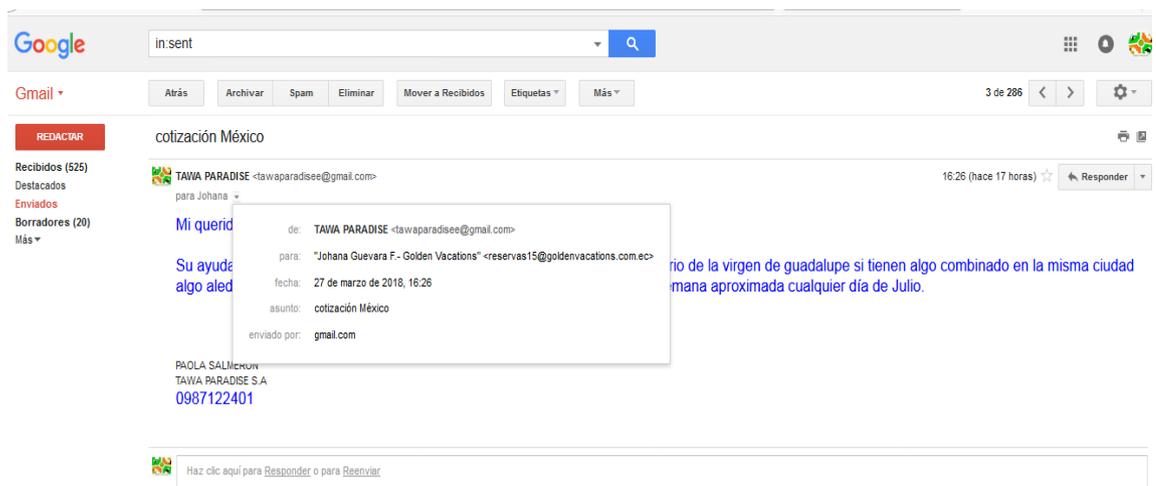
Envío vía mails a una base de datos de clientes los paquetes turísticos, promociones y boletos aéreos.

Se recibe vía telefónica, mail o mensaje de texto el requerimiento de él/los pasajeros:

El Counter de ventas para pedir cotización a las mayoristas primero debe solicitar al pasajero los siguientes datos:

- Edades de los pasajeros ya que en la edad de 11 años 11 meses paga como niños
- Cuántos pasajeros viajan
- El destino que desean o el paquete turístico
- Y las fechas a viajar o un estimado de fechas

Al tener estos datos de los pasajeros se solicita a los proveedores que se los llamaría (mayoristas de Turismo), se envía un correo a los diferentes agentes de ventas.



Se recibe las diferentes opciones de los mayoristas de turismo y se les ofrece a los pasajeros, explicando precios, condiciones por cancelación, el abono de 100 usd que por políticas se solicita por si existen cancelación del servicio



Se descarga el paquete que haya interesado a los pasajeros, donde se les explica el itinerario en que hoteles van a hospedarse, fechas, quién los recibe en el aeropuerto de igual forma quien los deja en el mismo (transfer in, transfer out), lo que incluye y lo que no, precios, impuestos hoteleros, notas importantes y suplementos adicionales

Nuevos destinos, más experiencias

MÉXICO DE FIESTA 03 NOCHES

INCLUYE:

- Ticket aéreo Quito ó Guayaquil/México / Quito ó Guayaquil **VIA COPA**
- Traslado Aeropuerto / Hotel / Aeropuerto
- 3 noches de alojamiento en Ciudad de México con desayuno
- Tours y alimentos de acuerdo al itinerario
- COMPLUSTO **
- Transportación y servicio guía durante todo el recorrido
- Impuestos hoteleros
- IVA de Mayanra

PRECIOS POR PERSONA EN EFECTIVO

HOTEL	SQL	DBL	TPL	CHD
REGENTE	1084	951	924	822
CASA BLANCA	1108	992	979	815
ROYAL MONTERNA	1170	1013	999	869
GENEVE	1185	1026	1013	826
GALERÍA PLAZA	1327	1115	1088	892

PRECIOS POR PERSONA CON TARJETA DE CREDITO

HOTEL	SQL	DBL	TPL	CHD
REGENTE	1125	1023	992	889
CASA BLANCA	1152	1067	1052	878
ROYAL MONTERNA	1216	1069	1014	925
GENEVE	1272	1124	1089	891
GALERÍA PLAZA	1427	1199	1170	927

NÓ INCLUYE:

- ACTIVIDADES NO DETALLADAS EN EL PROGRAMA

NOTAS IMPORTANTES:

- ****TARIFA AVIANCA CONSULTAR CONDICIONES****
- TARIFA SUJETA A CAMBIO HASTA EL MOMENTO DE LA RESERVA EN NITRO
- RESERVA ADEN PASAJERO SALIENDO DESDE GUAYAQUIL CLASE "E"
- RESERVA ADEN PASAJERO SALIENDO DESDE QUITO CLASE "E" SUPLEMENTO 30.00 NETOS P.P
- CÓMPRA Y VIAJE HASTA EL 30 SEPTIEMBRE 2018.
- *Desayunos y cenas en Hotel de México. Almuerzo en Itachmilco.
- Tarifa de CHD o Monarca aplica a partir de los 2 años y hasta un máximo de 11 años.
- Las habitaciones triples cuentan únicamente con 2 camas matrimoniales.

01 / ACT 18 ENERO 2018

ITINERARIO

Este precio no aplica para grupo.
 Las presentas Genie no aplican para las fechas de la Formula 1, consulta suplementos para Semana Santa, disponibilidad y fechas del evento.
PRECIOS SUJETOS A CAMBIO Y DISPONIBILIDAD SIN PREVIO AVISO HASTA CONFIRMAR RESERVA

DÍA 1 MÉXICO - Arriba al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, recepción y durante el traslado al hotel el guía dará indicaciones acerca de los recorridos. Registo en el Hotel. Alojamiento.

DÍA 2 TOUR CO DE MÉXICO - COYOACÁN - XOCOMILCO - Después del desayuno incluido iniciamos el recorrido por el Centro Histórico de la "Ciudad de los Palacios" como alguna vez fue bautizada por sus bellas construcciones coloniales, visitare la Plaza de la Constitución o Zócalo, el Palacio Nacional con los famosos murales de Diego Rivera (si las autoridades lo permiten) la magnífica Catedral Metropolitana y las ruinas del Templo Mayor Azteca (de la época prehispánica) visita panorámica de las principales avenidas y monumentos. Continuamos el Tour haciendo una parada en el centro de Cooyoacán, rodeado en el sur de la Ciudad de México, con el ambiente tranquilo, el más agradable por sus calles sencillas y con sus cafeterías, mesquerías, con el cual es posible relajarnos por sus hermosas plazas, galerías de arte y restaurantes. Después continuamos hacia los antiguos canales de Xochimilco, patrimonio cultural de la Humanidad, donde embarcamos una Spica (barca) decorada con vivos colores y apreciamos las chinampas (jardines con cultivos de flores y jagumbas) y la más Spica tradición mexicana. Al regreso pasaremos por la Ciudad Universitaria (UNAM) para admirar los murales de Juan Quintero, el Estadio Olímpico México 68, la Biblioteca Nacional y los edificios de la Facultad. Regreso al Hotel. Alojamiento.

DÍA 3 BASÍLICA - TEOHUACÁN - MÉXICO - Después del desayuno incluido nos dirigimos a la Plaza de las Tres Culturas y vicinas al antiguo mercado de Tloquepeltl, continuamos a la Basílica de la Virgen de Guadalupe, Santuario de la Patrona de los Mexicanos, en donde podremos admirar el maravilloso grupo de Juan Diego con la Virgen. Continuamos al recorrido por la zona arqueológica de Teotihuacán, dando conocemos las pirámides del Sol y la Luna, así como otras ruinas de igual importancia, además de una breve explicación sobre la elaboración del pulque "El Cosechero" (bebida tradicional del México prehispánico) y la artesanía en obsidiana. Regreso al Hotel. Alojamiento.

DÍA 4 MÉXICO - LUJÁN DE CÁMERO - Después del desayuno incluido a la hora señalada traslado al Aeropuerto Internacional de la Cd de México para tomar el vuelo de regreso a casa. FIN DE LOS SERVICIOS.

01 / ACT 18 ENERO 2018

Una vez que el pasajero acepta el paquete que le ofrecieron, se solicita a la mayorista de turismo que proceda a reservar, solicitando el abono de 100 usd, reciben de los proveedores los voucher de servicios hoteleros y servicios aéreos.

Acomodación de los pasajeros

		Ciudad y Fecha: QUITO (FRANCISCA SUCCI) 19-04-2017 Voucher: 147972 Hotel: RDC - CLUB CARIBBEAN Agencia Vendedora: T202 - TRABAFRANCO S.A.
Proveedor: ANIMASIA VICTORIA HERRERA PONCE - 1718363120 Los Servicios de: RECOMENDACION POR INOCUIDAD Res. Central Hotelera: 14859562		Número de Reserva: 0211350 Reserva: 0211350
Fecha Llegada: 19-04-2017 Fecha Salida: 19-04-2017		Plan: ECQ-ARQ117 TRAILACLOS, HOTEL, AEREO
Cantidad: 3 ADULTO		
FORMAS DE PAGO: CREDITO, TARJETA DE CREDITO		
CONDICIONES PLAN ECQ-ARQ117 - NUEVA PROMO AEREO PREVENTA JAMAICA 2017		
CLUB CARIBBEAN CONDICIONES GENERALES: DESCRIPCION: TOURS CON DECAMERON EXPLORER- Las excursiones adquiridas con Decameron Explorer deben ser coordinadas en el destino correspondiente y son sujetas a cambio de fecha por factores de clima y disponibilidad. El no presentarse el pasajero en el Cuarter de Decameron Explorer para tomar cualquier opción previamente contratada no tendrá reembolso a su regreso a la ciudad de origen. No se hace responsable por objetos personales olvidados dentro de los buses, es responsabilidad de cada pasajero cuidar sus pertenencias.		
NOTAS: Niños de 0 a menos de 2 años no tienen derecho a cama separada en los hoteles. Tarifa de niños aplica de 2 a menos de 12 años, compartiendo habitación con dos adultos. Programa no reembolsable, aplica cargos por reembolsos a cualquier destino. Tarifa no combinable con otras promociones. El pasajero deberá recomfirmar el horario de salida de Ecuador con 24 horas de anticipación, a través de la línea 1800 DECAME (332263) o en el celular 0991465405/09914412/0991027346. Hoteles Decameron Ecuador S.A. constituye un agente intermediario para efecto de servicios prestados por terceros como transporte terrestre, aéreo, marítimo. Hoteles Decameron Ecuador no se hace responsable por artículos perdidos u olvidados en las instalaciones del hotel o del servicio de transporte contratado. No se permite el ingreso de mascotas en los hoteles.		
*Gente que comparezcan pagará 8 y Montaje 50\$ por cada noche. Este documento deberá ser presentado por el pasajero al momento de ingresar al hotel (check in).		
TRASLADOS LLEGADA AL AEROPUERTO DE MONTGEO BAY. Estimado cliente, al momento de la llegada al aeropuerto de Montego Bay, después de pasar los filtros de emigración y aduana deben dirigirse al cuarter #21 del tour operador Jamaica Tours, localizado en la sala donde están todos los operadores que dan los servicios de traslados. Un representante de Jamaica Tours los asistirá.		
NO INCLUYE: Traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto.		
INCLUYE: Alojamiento sujeto a itinerarios de la aerolínea. Alojamiento con PLAN TODO INCLUIDO: desayuno y almuerzo tipo buffet y cenas a la carta. Spa en el día y en la noche. Bebidas alcohólicas y no alcohólicas (limitadas). Traslado para la playa y excursión. Programa de actividades diarias para niños y adultos. Deportes acuáticos (no motorizados (canoa, surf, saltones, kayak). Show en vivo todas las noches y actuaciones. Impuestos hoteleros y propinas. *Lata check la última noche hasta las 20:00 (dependiendo del itinerario de vuelo de retorno). Uso de habitación hasta las 12:00 del medio día.		
NO INCLUYE: Seguro. Gastos como: cajita de seguridad, lavandería, internet, llamadas internacionales y locales y otros.		
Penalizaciones por cancelación: Sobre cancelaciones de reservas por "no show" o cambio de fecha, se aplicará la siguiente tabla:		
Reservas Individuales Plazos (días calendario) Penalidad por Cancelación Penalidad por Cambio de Fecha		

33 días o más antes del inicio del viaje 10% del total de la reserva USD 0 + diferencia por incremento tarifario, de ser el caso
 30 a 14 días antes del inicio del viaje 30% del total de la reserva USD 499 + diferencia por incremento tarifario, de ser el caso
 7 a 15 días antes del inicio del viaje 100% del total de la reserva USD 599 + diferencia por incremento tarifario, de ser el caso
 0 a 6 días antes del inicio del viaje 100% del total de la reserva 100% del total de la reserva

En reservas de grupos la penalidad es del 100%.
 En cambio de fecha, la nueva reserva está sujeta a disponibilidad en el sistema. Programa no reembolsable.
 APLICAR CONDICIONES Y RESTRICCIONES - TARIFFAS SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO

DECAMERON All inclusive Hotel & Resorts
 INFORMACION:
 En Quito:
 - Av. 12 de Octubre N24-562 y Luis Cordero E1, World Trade Center Torre B Piso 6 PBX: (593) 2 6046969
 - Av. Amazonas N26-168 y La Nfla PBX: (593) 2 6046910
 En Guayaquil:
 - Av. Rodrigo Chaves Gonzalez Parque Empresarial Caltel Edificio Empresarial I segundo piso oficina 202 A. PBX: (593) 4 6025604
 En Cuenca:
 - Av. Unidad Nacional 2-41 y entre Doce de Abril y 3 de Noviembre, frente a las canchas del Coliseo Jefferson Pérez PBX: (593) 072 455-877 / 072 881-720
 TELEFONO LINEA NACIONAL SIN COSTO 1800 DECAME (332263)
 www.decameron.com.ec

Declaro que recibí el original del presente documento, conozco y acepto las condiciones establecidas en el mismo.

Firma: _____
 No. _____
 CC _____ NIT _____ CI _____ PASP _____ NUT _____
 DECAMERON QUITO-AMAZONAS
 FIRMA RESPONSABLE

Servicios aéreos

		Ciudad y Fecha: QUITO (FRANCISCA SUCCI) 19-04-2017 Voucher: 147972 Aerolínea: T202 - TIANE Número de Reserva: 0211350 Res. Central Hotelera: Res. en central aérea Agencia Vendedora: T202 - TRABAFRANCO S.A. Rta Agencia: 17183140601
Proveedor: ANIMASIA VICTORIA HERRERA PONCE - 1718363120 Los Servicios de: RECOMENDACION POR INOCUIDAD Res. Central Hotelera: 14859562		Número de Reserva: 0211350 Reserva: 0211350
Fecha Llegada: 19-04-2017 Fecha Salida: 19-04-2017		Plan: ECQ-ARQ117 TRAILACLOS, HOTEL, AEREO
Cantidad: 3 ADULTO		
FORMAS DE PAGO: CREDITO, TARJETA DE CREDITO		
CONDICIONES PLAN ECQ-ARQ117 - NUEVA PROMO AEREO PREVENTA JAMAICA 2017		
CLUB CARIBBEAN CONDICIONES GENERALES: DESCRIPCION: TOURS CON DECAMERON EXPLORER- Las excursiones adquiridas con Decameron Explorer deben ser coordinadas en el destino correspondiente y son sujetas a cambio de fecha por factores de clima y disponibilidad. El no presentarse el pasajero en el Cuarter de Decameron Explorer para tomar cualquier opción previamente contratada no tendrá reembolso a su regreso a la ciudad de origen. No se hace responsable por objetos personales olvidados dentro de los buses, es responsabilidad de cada pasajero cuidar sus pertenencias.		
NOTAS: Niños de 0 a menos de 2 años no tienen derecho a cama separada en los hoteles. Tarifa de niños aplica de 2 a menos de 12 años, compartiendo habitación con dos adultos. Programa no reembolsable, aplica cargos por reembolsos a cualquier destino. Tarifa no combinable con otras promociones. El pasajero deberá recomfirmar el horario de salida de Ecuador con 24 horas de anticipación, a través de la línea 1800 DECAME (332263) o en el celular 0991465405/09914412/0991027346. Hoteles Decameron Ecuador S.A. constituye un agente intermediario para efecto de servicios prestados por terceros como transporte terrestre, aéreo, marítimo. Hoteles Decameron Ecuador no se hace responsable por artículos perdidos u olvidados en las instalaciones del hotel o del servicio de transporte contratado. No se permite el ingreso de mascotas en los hoteles.		
*Gente que comparezcan pagará 8 y Montaje 50\$ por cada noche. Este documento deberá ser presentado por el pasajero al momento de ingresar al hotel (check in).		
TRASLADOS LLEGADA AL AEROPUERTO DE MONTGEO BAY. Estimado cliente, al momento de la llegada al aeropuerto de Montego Bay, después de pasar los filtros de emigración y aduana deben dirigirse al cuarter #21 del tour operador Jamaica Tours, localizado en la sala donde están todos los operadores que dan los servicios de traslados. Un representante de Jamaica Tours los asistirá.		
NO INCLUYE: Traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto.		
INCLUYE: Alojamiento sujeto a itinerarios de la aerolínea. Alojamiento con PLAN TODO INCLUIDO: desayuno y almuerzo tipo buffet y cenas a la carta. Spa en el día y en la noche. Bebidas alcohólicas y no alcohólicas (limitadas). Traslado para la playa y excursión. Programa de actividades diarias para niños y adultos. Deportes acuáticos (no motorizados (canoa, surf, saltones, kayak). Show en vivo todas las noches y actuaciones. Impuestos hoteleros y propinas. *Lata check la última noche hasta las 20:00 (dependiendo del itinerario de vuelo de retorno). Uso de habitación hasta las 12:00 del medio día.		
NO INCLUYE: Seguro. Gastos como: cajita de seguridad, lavandería, internet, llamadas internacionales y locales y otros.		
Penalizaciones por cancelación: Sobre cancelaciones de reservas por "no show" o cambio de fecha, se aplicará la siguiente tabla:		
Reservas Individuales Plazos (días calendario) Penalidad por Cancelación Penalidad por Cambio de Fecha		
33 días o más antes del inicio del viaje 10% del total de la reserva USD 0 + diferencia por incremento tarifario, de ser el caso 30 a 14 días antes del inicio del viaje 30% del total de la reserva USD 499 + diferencia por incremento tarifario, de ser el caso 7 a 15 días antes del inicio del viaje 100% del total de la reserva USD 599 + diferencia por incremento tarifario, de ser el caso 0 a 6 días antes del inicio del viaje 100% del total de la reserva 100% del total de la reserva		
En reservas de grupos la penalidad es del 100%. En cambio de fecha, la nueva reserva está sujeta a disponibilidad en el sistema. Programa no reembolsable. APLICAR CONDICIONES Y RESTRICCIONES - TARIFFAS SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO.		
INFORMACION: En Quito: - Av. 12 de Octubre N24-562 y Luis Cordero E1, World Trade Center Torre B Piso 6 PBX: (593) 2 6046969 - Av. Amazonas N26-168 y La Nfla PBX: (593) 2 6046910 En Guayaquil: - Av. Rodrigo Chaves Gonzalez Parque Empresarial Caltel Edificio Empresarial I segundo piso oficina 202 A. PBX: (593) 4 6025604 En Cuenca: - Av. Unidad Nacional 2-41 y entre Doce de Abril y 3 de Noviembre, frente a las canchas del Coliseo Jefferson Pérez PBX: (593) 072 455-877 / 072 881-720 TELEFONO LINEA NACIONAL SIN COSTO 1800 DECAME (332263) www.decameron.com.ec		

Se realiza un cheque de la empresa Tawa Paradise, como abono del servicio y luego como compra del servicio, revisará y aprobará la gerencia para la cancelación.



Una vez realizado el pago envían un correo electrónico de la factura correspondiente a la compra del servicio.

Cod. Principal		Cod. Auxiliar	Cantidad	Descripción	Detalle Adicional	Precio Unitario	Subsidio	Precio sin Subsidio	Descuento	Precio Total																																																																																																																																															
190720171			1.00	SERVICIO TURISTICO SIN IVA, PASAJERO VARIADO VICTORIA HERRERA PONCE, DESTINO ROYAL DECAMERON CLUB CARIBBEAN		\$158.51	0.00	0.00	0.00	\$158.51																																																																																																																																															
<table border="1"> <tr> <td colspan="11">Información Adicional</td> </tr> <tr> <td colspan="11">dirección Cliente: PISO DE LA TORRE N84-83 Y LOS JUNCO S PISO 1</td> </tr> <tr> <td colspan="11">telefono Cliente: 03470840</td> </tr> <tr> <td colspan="11">forma Pago: TARJETA DE CREDITO</td> </tr> <tr> <td colspan="11">monto Pago: 2708.51</td> </tr> <tr> <td colspan="11">forma Pago: CHEQUE</td> </tr> <tr> <td colspan="11">monto Pago: 450.00</td> </tr> <tr> <td colspan="11">Forma de pago</td> </tr> <tr> <td colspan="11">16 - TARJETA DE CREDITO</td> </tr> <tr> <td colspan="11">20 - OTRO CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO</td> </tr> <tr> <td colspan="11">Valor</td> </tr> <tr> <td colspan="11">450.00</td> </tr> </table>											Información Adicional											dirección Cliente: PISO DE LA TORRE N84-83 Y LOS JUNCO S PISO 1											telefono Cliente: 03470840											forma Pago: TARJETA DE CREDITO											monto Pago: 2708.51											forma Pago: CHEQUE											monto Pago: 450.00											Forma de pago											16 - TARJETA DE CREDITO											20 - OTRO CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO											Valor											450.00																					
Información Adicional																																																																																																																																																									
dirección Cliente: PISO DE LA TORRE N84-83 Y LOS JUNCO S PISO 1																																																																																																																																																									
telefono Cliente: 03470840																																																																																																																																																									
forma Pago: TARJETA DE CREDITO																																																																																																																																																									
monto Pago: 2708.51																																																																																																																																																									
forma Pago: CHEQUE																																																																																																																																																									
monto Pago: 450.00																																																																																																																																																									
Forma de pago																																																																																																																																																									
16 - TARJETA DE CREDITO																																																																																																																																																									
20 - OTRO CON UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO																																																																																																																																																									
Valor																																																																																																																																																									
450.00																																																																																																																																																									
<table border="1"> <tr> <td colspan="11">SUBTOTAL 12%</td> </tr> <tr> <td colspan="11">SUBTOTAL 0%</td> </tr> <tr> <td colspan="11">SUBTOTAL NO OBJETO DE IVA</td> </tr> <tr> <td colspan="11">SUBTOTAL EXENTO DE IVA</td> </tr> <tr> <td colspan="11">SUBTOTAL SIN IMPUESTOS</td> </tr> <tr> <td colspan="11">TOTAL DESCUENTO</td> </tr> <tr> <td colspan="11">ICE</td> </tr> <tr> <td colspan="11">IVA 12%</td> </tr> <tr> <td colspan="11">IBP/IR</td> </tr> <tr> <td colspan="11">PROPIA</td> </tr> <tr> <td colspan="11">VALOR TOTAL</td> </tr> <tr> <td colspan="11">VALOR TOTAL SIN SUBSIDIO</td> </tr> <tr> <td colspan="11">AHORRO POR SUBSIDIO: (Incluye IVA cuando corresponda)</td> </tr> </table>											SUBTOTAL 12%											SUBTOTAL 0%											SUBTOTAL NO OBJETO DE IVA											SUBTOTAL EXENTO DE IVA											SUBTOTAL SIN IMPUESTOS											TOTAL DESCUENTO											ICE											IVA 12%											IBP/IR											PROPIA											VALOR TOTAL											VALOR TOTAL SIN SUBSIDIO											AHORRO POR SUBSIDIO: (Incluye IVA cuando corresponda)										
SUBTOTAL 12%																																																																																																																																																									
SUBTOTAL 0%																																																																																																																																																									
SUBTOTAL NO OBJETO DE IVA																																																																																																																																																									
SUBTOTAL EXENTO DE IVA																																																																																																																																																									
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS																																																																																																																																																									
TOTAL DESCUENTO																																																																																																																																																									
ICE																																																																																																																																																									
IVA 12%																																																																																																																																																									
IBP/IR																																																																																																																																																									
PROPIA																																																																																																																																																									
VALOR TOTAL																																																																																																																																																									
VALOR TOTAL SIN SUBSIDIO																																																																																																																																																									
AHORRO POR SUBSIDIO: (Incluye IVA cuando corresponda)																																																																																																																																																									

Se registra en la contabilidad con el siguiente asiento

				X		
11/04/2XXX	1	BANCO PICHINCHA			500.00	
	4	OTROS INGRESOS				50.00
	2	ANTICIPO CLIENTES				450.00
		ABONO CLIENTE DECAMERON RESERVA 9221350, MAS COMISION				
				X		
20/04/2XXX	1	BANCO PICHINCHA				450.00
	2	ANTICIPO CLIENTES			450.00	
		Pago según cheque 14 ABONO DECAMERON RESERVA 9221350				

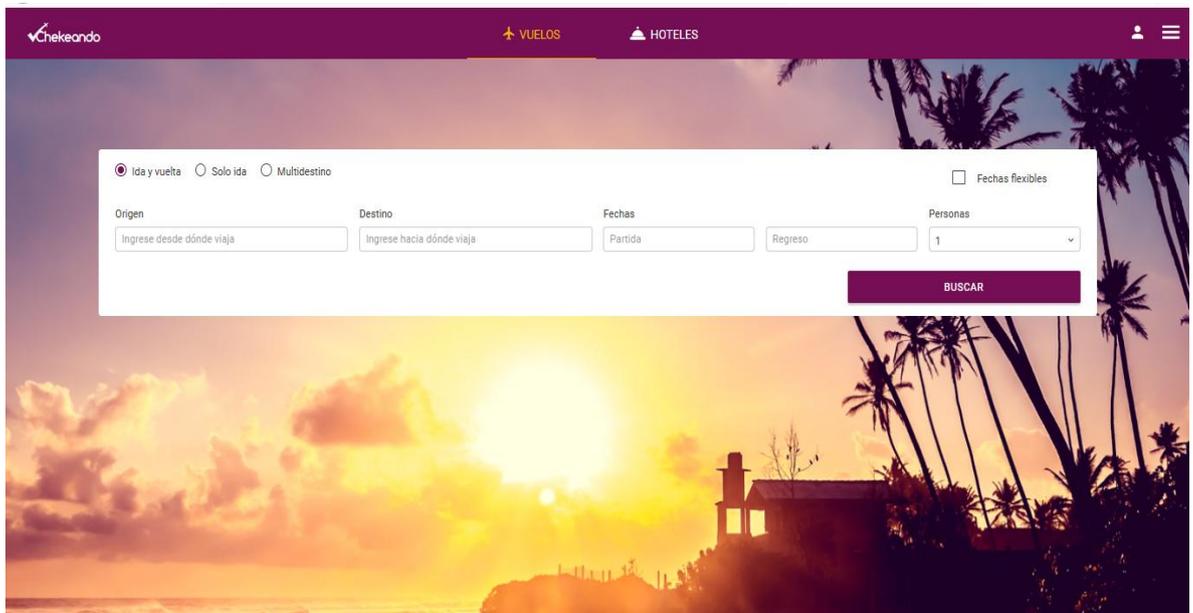
Control interno de compras de boletos aéreos y cuentas por pagar

Se recibe vía telefónica, mail o mensaje de texto el requerimiento de él/los pasajeros:

El Counter de ventas para pedir cotización a los proveedores de vuelos o boletos aéreos, debe solicitar al pasajero los siguientes datos:

- Edades de los pasajeros ya que en la edad de 11 años 11 meses paga como niños
- Cuántos pasajeros viajan
- El destino la ruta si es ida y vuelta, solo ida o vuelos mixtos con escalas
- Las fechas a viajar o un estimado de fechas para ver fechas flexibles en el sistema

Se ingresa con clave y usuario a la plataforma de CHEKEANDO que son reservas de vuelos; Se escoge el origen del vuelo, el destino, fechas, fechas flexibles, número de pasajeros.



The screenshot shows the search interface of the CHEKEANDO website. The header is purple with the logo 'Chekeando' on the left, and navigation links for 'VUELOS' (flights) and 'HOTELES' (hotels) in the center. On the right, there are icons for a user profile and a menu. The main content area features a search form with the following elements:

- Radio buttons for trip type: 'Ida y vuelta' (selected), 'Solo ida', and 'Multidestino'.
- A checkbox for 'Fechas flexibles' (flexible dates).
- Input fields for 'Origen' (Origin) with the placeholder 'Ingrese desde dónde viaja'.
- Input fields for 'Destino' (Destination) with the placeholder 'Ingrese hacia dónde viaja'.
- Input fields for 'Fechas' (Dates) with sub-fields for 'Partida' (Departure) and 'Regreso' (Return).
- A dropdown menu for 'Personas' (Passengers) currently set to '1'.
- A purple 'BUSCAR' (SEARCH) button.

The background of the page is a scenic image of a sunset over a tropical beach with palm trees and a building.

Para escoger el origen y destino el counter de ventas debe tener conocimiento de los códigos IATA de los países para aerolíneas y saber el alfabeto aeronáutico para poder comunicarse con los proveedores de vuelos para que no existan errores en los datos del destinos y tampoco errores en los nombres y apellidos.

Alfabeto aeronáutico

<u>Letra</u>	<u>Voz</u>	<u>Pronunciación española</u>
A	ALPHA	ALFA
B	BRAVO	BRAVO
C	CHARLIE	CHARLI
D	DELTA	DELTA
E	ECHO	ECO
F	FOXTROT	FOXTROT
G	GOLF	GOLF
H	HOTEL	JOTEL
I	INDIA	INDIA
J	JULIET	YULIET
K	KILO	KILO
L	LIMA	LIMA
M	MIKE	MAIK
N	NOVEMBER	NOVEMBA
O	OSCAR	OSCAR
P	PAPA	PAPA
Q	QUEBEC	QUEBEC
R	ROMEO	ROMEO
S	SIERRA	SIERRA
T	TANGO	TANGO
U	UNIFORM	YUNIFORM
V	VICTOR	VICTOR
W	WHISKY	UISKI
X	XRAY	EKSRRREI
Y	YANKEE	YANQUI
Z	ZULU	ZULU

Codificación países y ciudades

Norma ISO 3166 ("Codes for Representation of names of Countries")

Los códigos de países están formados por 2 caracteres alfabéticos:

EC ECUADOR	VE VENEZUELA	PE PERU
------------	--------------	---------

Los códigos de ciudades están formados por 3 caracteres alfabéticos:

CCS CARACAS	NYC NEW YORK	MAD MADRID
-------------	--------------	------------

Asia - Medio Oriente



CIUDAD	COD. IATA	CIUDAD	COD. IATA	CIUDAD	COD. IATA
AFGHANISTAN Kabul	KBL	KUWAIT Kuwait	KWI	SAUDI ARABIA Riyadh	RUH
BAHRAIN Manama	BAH	LIBANO Beirut	BEY	OMAN Muscat	MCT
BANGLADESH Dhaka	DAC	IRAN Teherán	THR	YEMEN Adem Perin	ADE
BURMA-BIRMANIA Rangoon	RGN	ISRAEL Tel Aviv-Jaffa	TLV	UNITED ARAB STATES Abu Dhabi	AUH
BRUNEI Bandar Seri Begawan	BWN	JORDANIA Amman	AMM	DUBAI	DXB
CHINA Beijing - Pekin	PEK				
INDIA Delhi	DEL				
JAPÓN Tokio	TYO				
KAZAJSTÁN Astana	TSE				
KOREA DEL SUR Seúl	SEL				
REPÚBLICA DE KOREA Pyeongyang	PNY				
SINGAPUR Singapur	SIN				
TAIWÁN Taipei	TPE				
TAILAND Bangkok	BKK				
TURKMEENISTÁN Ashgabat	ASB				
VIEETNAM Hanoi	HAN				

CIUDAD	COD. IATA	CIUDAD	COD. IATA	CIUDAD	COD. IATA
AFGHANISTAN Kabul	KBL	INDONESIA Jakarta	JKT	NEPAL Katmandú	KTM
BAHRAIN Manama	BAH	JAPÓN Tokio	TYO	KOREA DEL SUR Seúl	SEL
BANGLADESH Dhaka	DAC	OSAKA	OSA	REPÚBLICA DE KOREA Pyeongyang	PNY
BURMA-BIRMANIA Rangoon	RGN	SAPPORO	SPK	SINGAPUR Singapur	SIN
BRUNEI Bandar Seri Begawan	BWN	KAMPUCHEA Phnom Penh	PNH	TAIWÁN Taipei	TPE
CHINA Beijing - Pekin	PEK	KAZAJSTÁN Astana	OMS	TAILAND Bangkok	BKK
INDIA Delhi	DEL	KYRGISTÁN Bishkek	FRU	TAILAND Bangkok	BKK
JAPÓN Tokio	TYO	LIBANO Beirut	BEY	TURKMEENISTÁN Ashgabat	ASB
KAZAJSTÁN Astana	OMS	OMAN Muscat	MCT	VIEETNAM Hanoi	HAN
KOREA DEL SUR Seúl	SEL	YEMEN Adem Perin	ADE		
REPÚBLICA DE KOREA Pyeongyang	PNY				
SINGAPUR Singapur	SIN				
TAIWÁN Taipei	TPE				
TAILAND Bangkok	BKK				
TURKMEENISTÁN Ashgabat	ASB				
VIEETNAM Hanoi	HAN				



Oceania



CIUDAD	COD. IATA	CIUDAD	COD. IATA	CIUDAD	COD. IATA
AUSTRALIA Canberra	CBR	SAMOA OCCIDENTAL Apia	APW	PALAU ISLANDS Koror	ROR
ADÉLAIDE	ADL	SAMOA Faga'ofu	TFU	SAMOA Faga'ofu	PPG
BREITENBURG	BNE	VANUATU Port Vila	VLI	FRENCH ISLANDS Noumea	NOU
MELBOURNE	MEL	AMERICAN ISLANDS Guam	GUM	POLINESIA Papeete	PPF
PERTH	PER	GUAM Agaña	AGN	MICRONESIA Pohnpei	PNI
SIDNEY	SYD	MICRONESIA Truk	TKK	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL
SUVA	SUV	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL
TRUK	TRW	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL
WELLINGTON	WLG	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL
AUCKLAND	AKL	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL
POR MORAES	PCM	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL
HONOLULU	HNL	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL	MARSHALL ISLANDS Majuro	MJL





Tipos de Aerolíneas

LAS AEROLÍNEAS

TIPOS DE AEROLÍNEAS

Aerolíneas regionales:

Operan aviones de capacidad media y baja, en rutas cortas con frecuencias altas. Generalmente vuelos domésticos y rara vez internacionales.

Aerolíneas de red:

Operan una flota amplia con aviones de diversos tamaños, Combinan vuelos de larga distancia con vuelos de media y corta distancia,

Aerolíneas de gran escala:

Se dedican principalmente a realizar vuelos de larga duración o gran densidad entre los principales aeropuertos internacionales del mundo. Sus flotas se caracterizan por poseer aeronaves de gran capacidad.

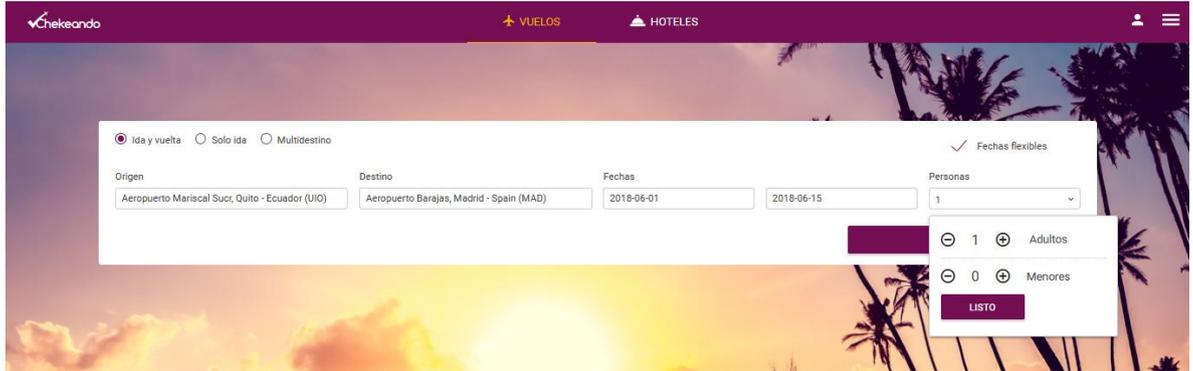


AEROLÍNEAS INTERNACIONALES ONLINE

American Airlines Equipo a Venezuela: B 737-800 / B 767 Destinos: MIA DFW JFK	AA	Aerolíneas Argentinas Equipo a Venezuela: A 340 Destino: BOE	AR
Air Europa Equipo a Venezuela: B 767 Destino: MAD SCQ	UX	Air France Equipo a Venezuela: A 330 Destinos: PAR (CDG)	AF
Air Canadá Equipo a Venezuela: A 319 / A 330 Destinos: PAR (CDG)	AC	Alitalia Equipo a Venezuela: B 767 Destinos: ROM (FCO)	AZ
Avianca Equipo a Venezuela: A 319 / A 330 Destinos: BOG	AV	Caribbean Airlines Equipo a Venezuela: DHC 8 Destino: POS	BW
Continental Airlines Equipo a Venezuela: B 737-800 Destinos: HDU (IAH) NYC (EWR)	CO	Copa Airlines Equipo a Venezuela: B 737-600 Destinos: PTY MED	CM
Cubana de aviación Equipo a Venezuela: IL 62 / T 20 Destinos: HAV	CU	Delta Airlines Equipo a Venezuela: B 757 Destino: ATL NYC	DL

Dutch Antilles Express Equipo a Venezuela: ATR F300 Destino: CUR	9H	GOL Equipo a Venezuela: B 737 Destino: RIO AUA	G3
Iberia Equipo a Venezuela: A 340 Destinos: MAD TFS	IB	Insel Air Equipo a Venezuela: MD 80 Destinos: CUR	7I
LAN (Chile / Perú / Ecuador) Equipo a Venezuela: B 767 / A 330 Destinos: SCL MIA LIM	LA	Lufthansa Equipo a Venezuela: A 340 Destino: FRA	LH
Lacsa Equipo a Venezuela: A 319 Destinos: SJO	LR	TACA Equipo a Venezuela: A 321 Destinos: LIM	TA
TAP Air Portugal Equipo a Venezuela: A 330 Destinos: LIS OPO	TP	TAM Equipo a Venezuela: A 320 Destino: ATL NYC	JJ
TIARA Equipo a Venezuela: S0360 Destino: AUA	3P		

Ingresar los datos del destino con fechas y número de pasajeros



En la siguiente pantalla nos dará fechas flexibles desde la más económica, con fechas horarios de vuelo, aerolínea y costos aun no incluid el fee de emisión (FEE) valor que la agencia comisiona por vuelos nacionales e internacionales, aquí podemos solo cotizar y la aerolínea da 24 horas para poder confirmar y reservar.

The screenshot shows the flight results page. On the left, there are filters for 'Escalas' (Directo, 1 Escala, 2 Escalas, Mas de 2 escalas) and 'Clase' (Business, First, superonic, Economic Standard, Economic Premium, Economic). The main area shows a calendar of prices for various dates from Mar 12 Jun to Lun 04 Jun. The selected date is Dom 03 Jun with a price of \$901.83. Below the calendar, there is a detailed flight itinerary for Iberia Airlines, showing the departure from QUITO on 03 De Junio 2018 at 17:55 and the return to MADRID on 13 De Junio 2018 at 08:45. The total price is \$901.83, including taxes of \$15.83. There are buttons for 'COTIZAR' and 'RESERVAR'.

Vuelta	Ida	Mar 29 May	Mié 30 May	Jue 31 May	Vie 01 Jun	Sáb 02 Jun	Dom 03 Jun	Lun 04 Jun
Mar 12 Jun		\$976.30	\$976.30	\$978.18	\$1,067.18	\$940.46	\$940.46	\$940.46
Mié 13 Jun		\$938.95	\$938.95	\$943.43	\$943.43	\$940.46	\$901.83	\$901.83
Jue 14 Jun		\$952.78	\$952.78	\$978.18	\$1,035.66	\$978.18	\$918.06	\$918.06
Vie 15 Jun		\$1,197.10	\$1,098.54	\$1,201.58	\$1,134.38	\$1,134.38	\$1,159.98	\$1,098.54
Sáb 16 Jun		\$1,186.86	\$1,154.54	\$1,201.58	\$1,116.30	\$1,190.38	\$1,159.98	\$1,154.54
Dom 17 Jun		\$1,018.86	\$1,018.86	\$1,050.22	\$1,122.06	\$1,050.22	\$1,050.22	\$1,018.86
Lun 18 Jun		\$1,018.86	\$1,018.86	\$1,050.22	\$1,072.62	\$955.02	\$955.02	\$955.02

Al cotizar o reservar tenemos la siguiente información que solicitan las aerolíneas

The screenshot shows the flight results page with a confirmation message overlay: 'Se ha agregado un vuelo a la cotización #28794'. The message has an 'ACEPTAR' button. The background shows the same flight results as the previous screenshot.

Se revisa luego en las cotizaciones o reservaciones para ver como esta designado el boleto aéreo

N° Registro	Tipo	Cliente/Agencia	Fecha Comienzo	Fecha Creación	Realizado por	Total Items	Reserva Relacionada	Estado	Total
28794	vuelo	TAWAPARADISE	2018-06-01	2018-03-28 11:58:30	paola.salmeron	1		Activa	\$901.83
17954	vuelo	TAWAPARADISE	2017-08-05	2017-07-18 21:15:32	paola.salmeron	1		Activa	\$1,136.91
15766	vuelo	TAWAPARADISE	2017-11-27	2017-05-30 08:59:34	paola.salmeron	1		Activa	\$586.41
15737	vuelo	TAWAPARADISE	2017-11-27	2017-05-29 15:41:31	paola.salmeron	1		Activa	\$524.43
15033	vuelo	TAWAPARADISE	2017-05-18	2017-05-09 21:26:06	paola.salmeron	1	21552	Activa	\$301.00
14635	vuelo	TAWAPARADISE	2017-08-01	2017-04-28 11:41:39	paola.salmeron	1		Activa	\$3,405.64

Se ingresa en el registro y ya nos da el valor cotizado y si se quiere reservar

Recuerda que estos items aun no estan reservados y su valor podria cambiar

¿Estás listo para reservar? [ENVIAR POR MAIL](#) [IMPRIMIR](#)

Cotización #28794
Agencia: TAWAPARADISE

Precio
Precio Total \$901,83

RESERVAR

CONTINUAR BÚSQUEDA

Si el o los pasajeros ya decidieron por el vuelo cotizado se realiza la reserva y el pago respectivo.

Quito - Madrid

Datos del pasajero Adulto 1

Adulto: PAOLA, Apellido: SALMERON, Género: Femenino, País: Ecuador

Contacto de emergencia

Nombre: JUDITH, Apellido: LLUMIQUINGA, País: Ecuador

Resumen de la Reserva

1 Adulto(s) \$ 386.00
Impuestos totales \$ 515.83
Total \$ 901.83
Total a Pagar \$ 901.83

Vuelo 1

IDA UIO - MAD 03 De Junio 2018
Iberia Airlines
UIO Directo MAD 17:55 11:15 +1
2 Maletas 10h 20m

RETORNO MAD - UIO 13 De Junio 2018
Iberia Airlines
MAD 1 escala UIO 00:55 08:45
2 Maletas 14h 50m

GUARDAR **COMPRAR**

Formas de pago

Efectivo o cheque

Reservación

1 Registro de datos > 2 Detalle de reservación > 3 Forma de pago >

Tarjeta de crédito Depósito/Transferencia bancaria Pago directo

Pago directo

Tipo de pago Valor

Seleccione el tipo de pago 901.83

Efectivo

Cheque

Credito Directo

Ver términos y condiciones (se abrirán en una ventana aparte)

He leído y acepto las condiciones generales

COMPRAR

Resumen de la Reserva

1 Adulto(s)	\$ 901.83
Impuestos Adultos	\$ 515.83
Impuestos Totales	\$ 515.83
Total	\$ 901.83

VER TABLA DE COMISIONES

Vuelo 1

IDA UIO - MAD 03 De Junio 2018

Iberia Airlines

UIO Directo MAD
17:55 11:15 +1

2 Maletas
10h 20m

RETORNO MAD - UIO 13 De Junio 2018

Iberia Airlines

MAD 1 escala UIO
00:55 08:45

2 Maletas
14h 50m

Depósito o transferencia bancaria

Reservación

1 Registro de datos > 2 Detalle de reservación > 3 Forma de pago >

Tarjeta de crédito Depósito/Transferencia bancaria Pago directo

Transferencia bancaria

Banco Número de documento

Seleccionar Banco Escriba el número sin puntos

Cuenta Número de cuenta

Corriente Seleccione

Adjuntar archivos

Seleccionar archivo No eligió ningún archivo

Archivo no debe sobrepasar de 2MB. Si son varios archivos, por favor adjuntar un archivo .zip

Observación libres

Ver términos y condiciones (se abrirán en una ventana aparte)

He leído y acepto las condiciones generales

COMPRAR

Resumen de la Reserva

1 Adulto(s)	\$ 901.83
Impuestos Adultos	\$ 515.83
Impuestos Totales	\$ 515.83
Total	\$ 901.83

VER TABLA DE COMISIONES

Vuelo 1

IDA UIO - MAD 03 De Junio 2018

Iberia Airlines

UIO Directo MAD
17:55 11:15 +1

2 Maletas
10h 20m

RETORNO MAD - UIO 13 De Junio 2018

Iberia Airlines

MAD 1 escala UIO
00:55 08:45

2 Maletas
14h 50m

Tarjeta de crédito

landing.chekeando.com/home/index.php?r=Pagos/Insert&id=461810

Registro de datos > Detalle de reservación > **Forma de pago**

Tarjeta de crédito | Depósito/Transferencia bancaria | Pago directo

Tarjeta de crédito

Tarjeta: Seleccione tipo de tarjeta | Banco: Seleccione banco

Número de tarjeta: Ingrese su número de tarjeta | Código: xxx | Fecha de expiración: Mes | Año

Titular de la tarjeta: Nombre: Nombre del titular de la tarjeta | Cédula: Cédula de identidad

Forma de pago

Tipo: Seleccione | Plazo: Seleccione | Valor a pagar con esta tarjeta: 901.83

Emisor de VTC: M&M | Tipo de Autorización: Seleccione | Método: Seleccione | Número:

Adjuntar archivos

Seleccionar archivo | No eligió ningún archivo

Archivo no debe sobrepasar de 2MB. Si son varios archivos, por favor adjuntar un archivo .zip

Observación libres

Resumen de la Reserva

1 Adulto(s)	\$ 901.83
Impuestos Adultos	\$ 515.83
Impuestos Totales	\$ 515.83
Total	\$ 901.83

[VER TABLA DE COMISIONES](#)

Vuelo 1

IDA | UIO - MAD | 02 De Junio 2018

Iberia Airlines

UIO 17:55 | Directo | MAD 11:15 *1

2 Maletas | 10h 20m

RETORNO | MAD - UIO | 13 De Junio 2018

Iberia Airlines

MAD 00:55 | 1 escala | UIO 08:45

2 Maletas | 14h 50m

Chatear ahora

Para esta forma de pago se debe consultar en la página de las aerolíneas el valor del costo cuando se difiere con la tarjeta plazo y tiempo

Aerolíneas Emisión TC		
Establecimientos afiliados crédito diferido propio	TABLA DE TASA DE INTERES ENERO 2016.pdf	Detalles Descarga
Aero México	AeroMexico_TC.pdf	Detalles Descarga
Avianca	Avianca_TCEcuador_Ene_2018.pdf.pdf	Detalles Descarga
Air Canada	Air Canada-2014.pdf	Detalles Descarga
Alitalia	ALITALIA.pdf	Detalles Descarga
Air Europa Líneas Aéreas	AirEuropa_TC_Jun_17.jpg	Detalles Descarga
American Airlines	AerolineasEmisionTCAA-ENERO-2017.pdf.pdf	Detalles Descarga

Ingresamos a una de las tablas de tasa de interés que nos otorgan cada una de las aerolíneas y eso colocamos en la forma de pago con tarjeta de crédito.

AUTORIZACION DELTA

TARJETAS DE CREDITO	DELTA	CORRIENTE	CON INTERESES	SIN INTERESES	MESES	% INTERES			
						DINER/VI/MC	AX/VI/MC	BANCO GYE	VI/MC
								PACIFICCARD	
Diners Club	866811	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses ,diferido plus (6,9,12)	6	4,73%	5,11%	4,73%	
Discover	866811	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses	9	6,81%	7,35%	6,81%	
MC Pichincha	1013423	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses	12	8,91%	9,62%	8,91%	
VI Banco Ruminahui	1013423	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses	15	11,03%	11,92%	11,04%	
AX Banco de Guayaquil	236382	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 18/ 24 meses	3/6 meses vigente hasta el 30 Jun-2017	18	13,19%	14,25%	13,19%	
VI Banco de Guayaquil	236382	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 18/ 24 meses	3/6 meses vigente hasta el 30 Jun-2017	24	17,58%	19,01%	17,58%	
MC Banco de Guayaquil	236382	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 18/ 24 meses	3/6 meses vigente hasta el 30 Jun-2017					
VI Proubanco	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3/7 meses vigente hasta el 31 dec-2017					
MC Proubanco	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3/7 meses vigente hasta el 31 dec-2017					
VI Banco Amazona	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
VI Banco Internacional	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
MC Banco Internacional	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
VI Bankard	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
MC Bankard	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
VI Banco de Machala	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
VI Mutualidad del Azuay	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
VI Promerica	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
MC Promerica	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
VI Unibanco	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
VI Banco del Austro	1700444	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
MC Banco del Austro	1700444	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses					
MC Banco del Pacifico	11171654	SI	2/ 3/ 4/ 5/ 6/ 7/ 8/ 9/ 10/ 11/ 12 meses	3 meses					
VI Banco del pacifico	11171654	SI	2/ 3/ 4/ 5/ 6/ 7/ 8/ 9/ 10/ 11/ 12 meses	3 meses					

AUTORIZACIONES	
DC/DS	2981444
FINANCA VVCA	
PACIFICARD	2273000
B. Interaccional	
Bankard	2525900
Proubanco	
	3730124
	266300
AX	1700242424
	2225452
B. Austro	1800228787

AUTORIZACION IATA

TARJETAS DE CREDITO	IATA	CORRIENTE	CON INTERESES	SIN INTERESES
Diners Club	869518	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses ,diferido plus (6,9,12)
Discover	869518	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses
MC Pichincha	1016376	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses
VI Pichincha	1016376	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses
VI Banco Ruminahui	1013423	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses
VI Banco de Guayaquil	190992	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 18/ 24 meses	3/6 meses vigente hasta el 30 Jun-2017
MC Banco de Guayaquil	190992	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 18/ 24 meses	3/6 meses vigente hasta el 30 Jun-2017
VI Proubanco	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3/7 meses vigente hasta el 31 dec-2017
MC Proubanco	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3/7 meses vigente hasta el 31 dec-2017
VI Banco Amazona	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3 meses
VI Banco Internacional	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3 meses
MC Banco Internacional	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3 meses
VI Bankard	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3 meses
MC Bankard	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3 meses
VI Banco de Machala	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3 meses
VI Promerica	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses
MC Promerica	808559	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses
VI Unibanco	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3 meses
VI Mutualidad del Azuay	808561	SI	3/ 4/ 5/ 6/ 8/ 9/ 10/ 12 meses	3 meses
VI Banco del Austro	17004146	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses
MC Banco del Austro	17004146	SI	3/ 6/ 9/ 12/ 15/ 18/ 24 meses	3 meses
MC Banco del Pacifico	11171656	SI	1/ 2/ 3/ 4/ 5/ 6/ 7/ 8/ 9/ 10/ 11/ 12 meses	3 meses
VI Banco del pacifico	11171656	SI	1/ 2/ 3/ 4/ 5/ 6/ 7/ 8/ 9/ 10/ 11/ 12 meses	3 meses

Y se realiza la compra y verificamos la comisión para el proceso de control interno de ventas

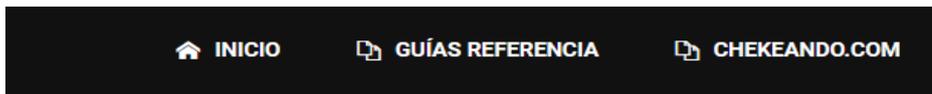


Tabla de Comisiones

Tabla de Comisiones

TABLA DE COMISIONES. Vigente desde 01-02-2018.pdf

Tamaño del 250.72 kB

Archivo:

Fecha: 05 Julio 2017



TABLA DE COMISIONES VIGENTE A PARTIR DEL 01 DE FEBRERO 2018

BOLETO INTERNACIONAL	AEROLINEA	CODIGO	N°	COMISION BASE	ROUTAS	FEES DE ERROEN	GRUPOS
DELTA	DELTA	DL	008	0.5%	TODAS LAS RUTAS*		Consultar condiciones de grupo
				1.0%	*TRANSACCIONES DE RUTAS COMPARTIDAS		
				0.0%	ORIGINADAS FUERA DE ECUADOR, TRANSACCIONES ADEMAS PASAJEROS QUE AFILIEN CUALQUIER TIPO DE SOCIEDAD, TAREAS VEE Y TAREAS VEE		
UNITED	UNITED	UA	016	0.0%	TODAS LAS RUTAS* Y TODAS LAS CLASES ORIGINADAS EN ECUADOR		Consultar condiciones de grupo
				0.0%	VUELOS ORIGINADOS EN ECUADOR Y TRANSACCIONES COMPARTIDAS, EXCEPTANDO EN VUELOS IA, EXCEPTO TODOS LOS VUELOS COMPARTIDOS		
				0.0%	ORIGINADAS FUERA DE ECUADOR, TAREAS COMPARTIDAS Y RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS		
Copa Airlines	COPA	CM	230	0.0%	TODAS LAS RUTAS*		RESPECTA % DE COMISION DE LA TABLA
				0.0%	ORIGINADAS FUERA DE ECUADOR Y TRANSACCIONES Y TAREAS VEE		
AEROMEXICO	AEROMEXICO	AM	133	0.0%	TODAS LAS RUTAS*		RESPECTA % DE COMISION DE LA TABLA
				0.0%	ORIGINADAS FUERA DE ECUADOR Y TRANSACCIONES Y TAREAS VEE		
Avianca	AVIANCA	2K	647	0.0%	TODAS LAS RUTAS*		RESPECTA % DE COMISION DE LA TABLA
				0.0%	RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS, RYTY Y TRANSACCIONES ORIGINADAS FUERA DE ECUADOR Y TAREAS VEE		
IBERIA	IBERIA	IB	076	1.0%	TODAS LAS RUTAS* ORIGINADAS EN ECUADOR	USD 25 IVA IVA POR PASAJEROS EN GRUPOS	Comision 0%
				0.0%	TODAS LAS RUTAS EXCEPTO RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS		
American Airlines	AMERICAN	AA	001	0.0%	RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS, COOPERAR CON LATAM, ORIGINADAS FUERA DE ECUADOR	SIGNIFICATIVO S APLICAR FEE DE ERROEN DE AEROLINEA Y VEE FAVOR CONSULTAR	Consultar condiciones de grupo
				0.0%	TODAS LAS RUTAS EXCEPTO RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS		
AIR CANADA	AIR CANADA	AC	014	0.0%	PARA VUELOS ORIGINADOS EN ECUADOR		Consultar condiciones de grupo
				0.0%	TODAS LAS RUTAS*		
Lufthansa	LUFTHANSA	LH	220	1.0%	TODAS LAS RUTAS*		Consultar condiciones de grupo
				0.0%	TODAS LAS RUTAS EXCEPTO IAD Y RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS		
LATAM AIRLINES	LATAM	LAJL	402	0.0%	IAD Y RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS		RESPECTA % DE COMISION DE LA TABLA
				0.0%	EN TODAS LAS RUTAS ORIGINADAS EN ECUADOR CON DESTINO A LH, BOG, FLL, JFK		
tame	TAME	EQ	289	1.0%	EN TODAS LAS RUTAS ORIGINADAS EN ECUADOR EXCEPTO RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS		
				0.0%	EN TODAS LAS RUTAS ORIGINADAS EN ECUADOR EXCEPTO RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS		
				0.0%	EN TODAS LAS RUTAS CON TAREAS PROHIBICIONALES CON CLASES U, U, F, Y S		
jetBlue	JET BLUE	B6	279	1.0%	TODAS LAS RUTAS EXCEPTO RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS Y ORIGINADAS FUERA DE ECUADOR		Consultar condiciones de grupo
				0.0%	TODAS LAS RUTAS EXCEPTO RUTAS OFFLINE O COMPARTIDAS		
Air Europa	AIR EUROPA	UX	006	1.0%	TODAS LAS RUTAS ORIGINADAS EN ECUADOR	USD 25 IVA IVA POR PASAJEROS EN GRUPOS	Comision 0%
				0.0%	TODAS LAS RUTAS EXCEPTO OFFLINE Y COMPARTIDAS		
Aerolineas Argentinas	AEROLINEAS ARGENTINAS	AR	044	1.0%	TODAS LAS RUTAS EXCEPTO OFFLINE Y COMPARTIDAS		Consultar condiciones de grupo
				0.0%	TODAS LAS RUTAS EXCEPTO OFFLINE Y COMPARTIDAS		

KLM	KL	074	0.0%		USD 45 + IVA IVA por pasaje en grupal	Comision 0%	
	AIR FRANCE	AF	007				
Alitalia	ALITALIA	AZ	006	0.0%		USD 25 + IVA	
TP	TAP AIR PORTUGAL	TP	47	1.0%	TODAS LAS RUTAS ORIGINADAS EN ECUADOR	Consultar condiciones de grupo	
KOREAN AIR	KOREAN AIR	KE	100	1.0%	TODAS LAS RUTAS ORIGINADAS EN ECUADOR	Consultar condiciones de grupo	
Emirates	EMIRATES	EK	176	0.0%		USD 20 IVA IVA POR PASAJEROS EN GRUPOS	
Hahn Air	HANN AIR	HR	189	0.0%		USD 25 + IVA IVA por pasaje en grupal	
Aer Arinas	AVIOR	BV	742	0.0%		Comision 0%	
BOLETO NACIONAL							
Avianca	AVIANCA	2K	647	0.0%			
	LATAM AIRLINES	LATAM	LJL	402	0.0%		
tame	TAME	EQ	289	1.0%	TODAS LAS RUTAS NACIONALES EXCEPTO LOS ESTADOS UNIDOS	USD 25 + IVA IVA por pasaje en grupal	
				0.0%	EN TODAS LAS RUTAS CON TAREAS PROHIBICIONALES CON CLASES U, U, F, Y S		
SERVICIOS ADICIONALES							
AVIS	AVIS			10.0%			
CARGOS ADMINISTRATIVOS							
ANULACION DE BOLETOS NACIONALES O INTERNACIONALES					USD 5 + IVA		
ANULACION DE FACTURAS					USD 25 + IVA		
CARGOS POR VUELO DEVUELTO					USD 10 + IVA		
CARGOS POR VUELO ENTREGADO O SIN FIRMA					USD 25 + IVA		
EMISIONES TAREAS VEE CUALQUIER AEROLINEA					USD 10 + IVA		
REEMBOLSOS NACIONALES					USD 10 + IVA		
REEMBOLSOS Y REVISIONES KLM					USD 10 + IVA		
REEMBOLSOS INTERNACIONALES NO SHOW TICKETS RESERVADOS EN VUELO					USD 25 + IVA		
REVISION BOLETOS INTERNACIONALES					USD 25 + IVA		
REVISION BOLETOS NACIONALES					USD 10 + IVA		
Servicio de Emergencia Lunes a Viernes de 19hrs a 22hrs. Sábados de 13hrs a 21hrs. Domingos y Feriados de 10hrs a 21hrs							
GLOSARIO							
* OFFLINE (TRANSACCIONES POR LA MISMA AEROLINEA)							
NOTA: TODAS LAS REMISIONES Y TIEMPO DE COMISION							