



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA – CPA**

**TEMA:**

**TRATAMIENTO CONTABLE Y TRIBUTARIO DE LOS REEMBOLSOS DE  
GASTOS DE LA AGENCIA DE VIAJE CONFORT TRAVEL**

**TUTOR:**

**ECO. MANUEL TENESACA GAVILÁNEZ Mgs.**

**AUTORES:**

**ALVARADO CABRERA MIRYAM VANESSA  
ZAMBRANO CONFORME DOLLYS CRISTINA**

**GUAYAQUIL**

**2020**

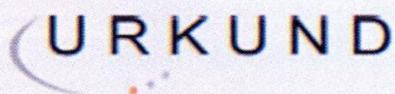


| <b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>   |   |
|---|---|
| <b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>   |   |
| <b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b><br>Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel.  |   |
| <b>AUTOR/ES:</b><br>Alvarado Cabrera Miryam Vanessa.<br>Zambrano Conforme Dollys Cristina   | <b>REVISORES O TUTORES:</b><br>ECO. MANUEL TENESACA GAVILÁNEZ<br>Mgs. |
| <b>INSTITUCIÓN:</b><br>Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil  | <b>Grado obtenido:</b><br>Ingeniera en Contabilidad y Auditoría-CPA.  |
| <b>FACULTAD:</b><br>ADMINISTRACIÓN  | <b>CARRERA:</b><br>CONTABILIDAD Y AUDITORÍA                           |
| <b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b><br>2020  | <b>N. DE PAGS:</b><br>98 páginas                                      |
| <b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b><br>Educación comercial y administración   |   |
| <b>PALABRAS CLAVE:</b><br>Tributación, Turismo, Impuesto a la renta, Ingresos.  |   |
| <b>RESUMEN:</b><br>Existen varias agencias de viajes cada una con diferentes manejos en sus operaciones contables o sistemas de intermediación. La problemática a la que se enfrentan las agencias de viajes a nivel general, es la amenaza de la tecnología, ya que esta herramienta permite a los usuarios acceder de manera directa a las ofertas que circulan en la web sin necesidad de intermediación de una agencia de viajes. La deficiencia en los distintos procesos contables y tributarios, está afectando a las agencias de viajes en cada una de las operaciones que realizan. La falta de un control de acuerdo en los reembolsos de gastos se verá reflejada en los ingresos sus respectivos estados financieros. Es por ello que se toma como centro investigativo |   |

a la agencia de viaje Confort Travel que actúa como intermediario entre el proveedor del servicio y el usuario final, con el fin de brindar un asesoramiento y planificación especializada hacia los consumidores.

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>  | <b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>   |  |
| <b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>  |   |  |
| <b>ADJUNTO PDF:</b>  | <b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/>   | <b>NO</b> <input type="checkbox"/>   |
| <b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b><br>Alvarado Cabrera Miryam Vanessa.<br>Zambrano Conforme Dollys Cristina | <b>Teléfono:</b><br>0968965112<br>0985822122  | <b>E-mail:</b><br><a href="mailto:malvaradoc@ulvr.edu.ec">malvaradoc@ulvr.edu.ec</a><br><a href="mailto:dzambranoc@ulvr.edu.ec">dzambranoc@ulvr.edu.ec</a> |
| <b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>   | Ph.D Rafael Alberto Iturralde Solórzano,<br>DECANO<br><b>Teléfono:</b> 2596500 <b>Ext.</b> 201 DECANATO<br><b>E-mail:</b> <a href="mailto:riturraldes@ulvr.edu.ec">riturraldes@ulvr.edu.ec</a><br>Mgs. Byron Gorki López Carriel, DIRECTOR<br><b>Teléfono:</b> 2287200 <b>Ext.</b> 271<br><b>E-mail:</b> <a href="mailto:blopezc@ulvr.edu.ec">blopezc@ulvr.edu.ec</a> |  |

# CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** tesis.docx (D58877065)  
**Submitted:** 14/11/2019 15:25:00  
**Submitted By:** @hotmail.com  
**Significance:** 5 %

### Sources included in the report:

TFLORENCIACALDERONJAVIERANDRESGAVIDIAZUMBAJOELFRANKLIN (2).docx (D55068061)  
TFLORENCIACALDERONJAVIERANDRESGAVIDIAZUMBAJOELFRANKLIN.docx (D55275979)  
TESIS ANDREINA ORTEGA ORTEGA CORREGIDA urk 2.docx (D54822535)  
TESIS OLGA REYES - GABRIELA BENAVIDES URKUND.docx (D53383431)  
TESIS - TANIA MALDONADO DIAZ.docx (D57848569)  
TESIS 12.07 - TROYA-DAVILA.docx (D54427215)  
INFORME.docx (D26649371)  
TESIS LAVAYEN PEREZ.docx (D54258747)  
PROYECTO FINAL JULIO 10PROYECTO FINAL .docx (D54481151)  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/131901/Redisenodelproceso-de-reembolso-de.pdf?sequence=1&isAllowed=yCrespo,](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/131901/Redisenodelproceso-de-reembolso-de.pdf?sequence=1&isAllowed=yCrespo)  
<https://docplayer.es/81879892-Los-sistemas-virtuales-como-alternativa-estrategica-en-la-gestion-administrativa-tributaria-y-contable.html>  
<https://docplayer.es/amp/151454668-Universidad-laica-vicente-rocafuerte-de-guayaquil-departamento-de-posgrado-maestria-en-contabilidad-y-auditoria-trabajo-de-titulacion.html>  
<https://docplayer.es/amp/123550918-Universidad-tecnologica-equinoccial-sistema-de-educacion-a-distancia-carrera-de-licenciatura-en-contabilidad-y-auditoria.html>

### Instances where selected sources appear:

28

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

Las estudiantes egresadas DOLLYS CRISTINA ZAMBRANO CONFORME Y MIRYAM VANESSA ALVARADO CABRERA, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autores

Firma: 

DOLLYS CRISTINA ZAMBRANO CONFORME

C.I.: 0953759891

Firma: Miryam Alvarado

MIRYAM VANESSA ALVARADO CABRERA

C.I.: 0955636899,

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel, presentado por los estudiantes DOLLYS CRISTINA ZAMBRANO CONFORME Y MIRYAM VANESSA ALVARADO CABRERA como requisito previo, para optar al Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA, encontrándose apto para su sustentación.

Firma: \_\_\_\_\_



ECO. MANUEL TENESACA GAVILÁNEZ Mgs.

C.I.: 0912967288

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme la oportunidad de culminar mis estudios universitarios.

A mis padres Eloy Alvarado y Miryam Cabrera que siempre me han guiado por el camino del bien y que han sido mi apoyo incondicional por sus sabios consejos y muestra de amor.

A mi hermano Ingeniero Eloy Alvarado por haberme apoyado en cada reto y etapa de mi vida y por enseñarme a perseverar por lo que uno quiere lograr alcanzar en la vida y por ser mi ejemplo a seguir.

A toda mi familia por siempre darme sus muestras de afecto y cariño.

Al señor Oswaldo Campuzano por la confianza y afecto de brindarme información necesaria de la Agencia para poder realizar el trabajo de investigación.

A mi tutor Eco. Manuel Tenesaca Gavilánez MGS que es un excelente catedrático de la universidad, porque nos orientaba a mi compañera y a mí y por su gentileza a la hora de ayudarnos con el trabajo de investigación.

A todos los docentes en el área contable por impartir sus conocimientos con dedicación y esmero.

Miryam Vanessa Alvarado Cabrera

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía en cada momento de mi vida y darme fortaleza para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres Néstor Cirilo Zambrano Cedeño y Dollys Nerecy Conforme Vera por ser mi pilar fundamental y ser ese apoyo incondicional, además les agradezco por haberme enseñado que con perseverancia todo lo que uno se propone se puede lograr, asimismo por su inmenso amor y dedicación.

A toda mi familia (Padres, Hermanas, Sobrinos y Cuñado) por ser ese soporte en cada una de las cosas que llevo a cabo, por siempre poder contar con ellos, y por ser ese motor e inspiración de superarme cada día y ser mejor en cualquier ámbito de mi vida.

A cada uno de los amigos que hice durante este extenso camino de aprendizaje, que compartieron y aportaron de manera positiva a lo largo de mi preparación.

A los docentes que con sus conocimientos impartidos en cada una de las clases, lograron formar a una profesional de la manera más idónea.

Dollys Cristina Zambrano Conforme

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a Dios, por permitirme terminar con satisfacción la realización de este trabajo.

A toda mi familia maravillosa, dándome ejemplo de humildad, superación y sacrificio, enseñándome a valorar lo que tengo.

A mis padres, mi hermano por ser mi motor principal para no darme por vencida y para culminar esta carrera universitaria.

Y a todas las personas que me brindaron su apoyo incondicional.

Miryam Vanessa Alvarado Cabrera

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación a Dios, por permitirme culminar con éxito la realización de este trabajo.

A mis padres por todo su amor infinito y sincero, por sus consejos, por su apoyo incondicional sin esperar nada a cambio, les agradezco por todos los sacrificios desde el principio. Asimismo a mis hermanas puesto que han fomentado en mí el deseo de lucha y superación en la vida.

A mis Sobrinos Luis Rodríguez Zambrano, Romina Rodríguez Zambrano & Camila Rodríguez Zambrano, por llenarme de mucho amor, por ser mi motivación de cada día y por ser esas personitas especiales en mi vida.

Dollys Cristina Zambrano Conforme

## Índice General

|   |      |
|---|------|
| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA.....               | ii   |
| CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO .....                       | iv   |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES ..... | v    |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....                     | vi   |
| AGRADECIMIENTO .....  | vii  |
| AGRADECIMIENTO .....  | viii |
| DEDICATORIA.....  | ix   |
| DEDICATORIA.....  | x    |
| INTRODUCCIÓN.....   | 1    |
| CAPÍTULO I.....   | 3    |
| DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....                                | 3    |
| 1.1 Tema .....  | 3    |
| 1.2 Planteamiento del problema .....                            | 3    |
| 1.2.1 Causas .....  | 5    |
| 1.2.2 Efectos.....  | 5    |
| 1.3 Formulación del problema.....                               | 7    |
| 1.4 Sistematización del problema.....                           | 7    |
| 1.5 Objetivo general .....                                      | 7    |
| 1.6 Objetivos específicos .....                                 | 7    |
| 1.7 Justificación de la investigación.....                      | 7    |
| 1.8 Delimitación o alcance de la investigación .....            | 9    |
| 1.9 Idea a defender .....                                       | 9    |
| 1.10 Línea de investigación institucional ULVR .....            | 9    |
| CAPÍTULO II.....  | 11   |
| MARCO TEÓRICO .....   | 11   |
| 2.1 Marco Teórico.....  | 11   |
| 2.1.1 Antecedentes Históricos.....                              | 11   |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.2 Antecedentes de la Investigación .....                             | 13 |
| 2.1.3 Marco Referencial.....   | 14 |
| 2.2 Marco conceptual .....   | 24 |
| 2.3 Marco legal .....  | 26 |
| 2.3.1Código Tributario .....   | 26 |
| 2.3.2 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones .....     | 27 |
| 2.3.3 Ley de Régimen Tributario Interno.....                             | 27 |
| 2.3.4 Ley de turismo .....   | 28 |
| 2.3.5 Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno ..... | 29 |
| CAPÍTULO III .....   | 30 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                    | 30 |
| 3.1 Metodología de aplicación .....                                      | 30 |
| 3.2 Tipo de Investigación .....  | 30 |
| 3.2.1 Investigación descriptiva .....                                    | 30 |
| 3.2.2 Investigación documental.....                                      | 30 |
| 3.3 Enfoque de la investigación .....                                    | 31 |
| 3.3.1 Enfoque cualitativo .....  | 31 |
| 3.3.2 Enfoque cuantitativo .....   | 31 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de Investigación .....                       | 31 |
| 3.4.1 Entrevista .....   | 31 |
| 3.4.2 Análisis Documental.....   | 32 |
| 3.5 Población y Muestra .....  | 32 |
| 3.5.1 Población .....  | 32 |
| 3.5.2 Muestra.....   | 33 |
| 3.6 Análisis de los resultados.....                                      | 33 |
| CAPÍTULO IV.....   | 68 |
| INFORME FINAL .....  | 68 |
| Bibliografía .....   | 80 |

|              |    |
|--------------|----|
| ANEXOS ..... | 82 |
|--------------|----|

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| TABLA 1 <i>POBLACIÓN</i> .....   | 32 |
| TABLA 2 <i>MUESTRA</i> .....   | 33 |
| TABLA 3 <i>ENTREVISTA A LA GERENTE</i> .....   | 34 |
| TABLA 4 <i>ENTREVISTA REALIZADA CONTADOR</i> .....   | 36 |
| TABLA 5 <i>ENTREVISTA REALIZADA VENDEDOR</i> .....   | 39 |
| TABLA 6 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2018 ..... | 42 |
| TABLA 7 ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL COMPARATIVOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2018 .....   | 44 |
| TABLA 8 INDICADORES DE CAPACIDAD OPERATIVA .....   | 47 |
| TABLA 9 INDICADORES DE CAPACIDAD DE PAGO .....   | 48 |
| TABLA 10 INDICADORES DE RENTABILIDAD .....   | 49 |
| TABLA 11 INDICADORES DE CAPACIDAD PATRIMONIAL .....  | 50 |
| TABLA 12 ÍNDICES FINANCIEROS DE ESTUDIO HOMOGÉNEO .....                                      | 51 |
| TABLA 13 EJEMPLO DE ASIENTO CONTABLE DE LA AGENCIA CONFORT TRAVEL .....                      | 52 |
| TABLA 14 LIBRO DIARIO DE BOLETOS DE AVIÓN.....   | 53 |
| TABLA 15 LIBRO DIARIO DE PAQUETES TURÍSTICOS.....  | 56 |
| TABLA 16 LIBRO DIARIO DE TRÁMITE DE VISA.....  | 58 |
| TABLA 17 LIBRO MAYOR .....   | 61 |
| TABLA 18 MAYOR DE CUENTA BANCO.....  | 61 |
| TABLA 19 ASIENTO CONTABLE.....   | 62 |
| TABLA 20 COMPOSICIÓN DE INGRESOS .....   | 62 |
| TABLA 21 INCONSISTENCIA DE LOS REGISTROS.....  | 63 |
| TABLA 22 CONCILIACIONES BANCARIAS.....   | 65 |
| TABLA 23 CONCILIACIONES BANCARIAS.....   | 66 |
| TABLA 24 CONCILIACIONES BANCARIAS .....  | 67 |
| TABLA 25 LIBRO DIARIO DE VENTA DE BOLETOS .....  | 68 |
| TABLA 26 ASIENTOS DE AJUSTES.....  | 71 |
| TABLA 27 COMPARATIVO 2018 DE LA EMPRESA Y LA PROPUESTA .....                                 | 73 |
| TABLA 28 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES.....  | 74 |
| TABLA 29 ASIENTO CONTABLE .....  | 75 |
| TABLA 30 ASIENTO CONTABLE .....  | 76 |
| TABLA 31 ASIENTO CONTABLE .....  | 76 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| FIGURA 1 ARBOL DEL PROBLEMA .....                      | 6  |
| FIGURA 2 PIRÁMIDE DE KELSEN.....                       | 26 |
| FIGURA 3 COMPOSICIÓN DEL ACTIVO. ....                  | 46 |
| FIGURA 4 ESTRUCTURA DE ENDEUDAMIENTO .....             | 46 |
| FIGURA 5 INGRESO FORMULARIO 101 RENTA SOCIEDADES ..... | 52 |
| FIGURA 6 COMPOSICIÓN DE INGRESOS .....                 | 62 |
| FIGURA 7 DIAGRAMA DE FLUJO .....                       | 77 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|                    |    |
|--------------------|----|
| ANEXO 1 FOTOS..... | 82 |
|--------------------|----|

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las agencias de viajes son empresas que se dedican profesionalmente a la intermediación de servicios de paquetes turísticos, pudiendo utilizar recursos propios o prestados a través de distintas interfaces para alcanzar el bienestar, seguridad y sobretodo la satisfacción de los clientes que desean experiencias maravillosas e inolvidables a través de sus viajes o de los distintos destinos turísticos que desean visitar.

Para que las organizaciones funcionen con normalidad y se pueda definir sus respectivos ingresos que se obtienen durante un periodo y considerar su rentabilidad anual, se debe contar con un buen manejo contable en el cual se ve representado en sus asientos contables y por lo consiguiente en sus estados financieros para conocer en qué situación se encuentra la empresa.

En esta agencia de viaje que se estudiará a continuación se considera que existen los registros contables poco claros en cuanto al tratamiento de los reembolsos de gastos por compra de boletos, diferencia en los ingresos de la compañía, además de la falta de registros de transferencias bancarias, falta de políticas contables y de conocimiento en la parte tributaria.

Al hablar que existen incongruencia en la parte de los reembolsos de gasto, se considera que la empresa no reclasifica de una forma correcta los ingresos propios de la compañía y los reembolsos de gastos en la intermediación de los boletos de avión, además que existen confusión en el reconocimiento de cuentas contables.

Al no reconocer los ingresos propios de la empresa repercute en la rentabilidad de la misma y por lo consiguiente tiene un impacto en sus estados financieros, especialmente en el estado de resultado ya que hay se visualiza los ingresos anuales que tiene la empresa y por consiguiente repercute también en la parte tributaria ya que los impuesto a pagar varía de acuerdo a su ingreso.

También se muestra un detalle de conciliación bancaria, en la cual hubieron transferencias no registras por la agencia y eso también repercute en su ingreso, la falta de políticas contables con respecto a los reembolso de gasto perjudica mucho a la agencia ya que no existe un modelo acorde para su registro.

El presente proyecto de investigación se enfoca en 4 capítulos que dan a conocer aspectos sobre los reembolsos de gasto y de los ingresos que efectúa la compañía.

El capítulo 1 detalla el problema de investigación, las causas y efectos asociados en los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel, planteados en el árbol del problema objetivo general y objetivos específicos, y una explicación de la idea a defender.

El capítulo 2 presenta los antecedentes relacionados con la investigación. Además, se da a conocer una breve historia de la empresa agencia de viaje Confort Travel, conceptos de autores, definiciones relacionadas con los reembolsos de gastos e ingresos y la normativa legal que fundamenta el tema de investigación.

El capítulo 3 define la metodología utilizada en la investigación, el desarrollo de los instrumentos o técnicas de investigación.

El capítulo 4 se concluye con una propuesta a la empresa para que puedan visualizar los errores que tienen en sus registros contables y en sus estados financieros dando conclusiones y recomendaciones para evitar errores y de esta manera la empresa pueda fluir en todas sus operaciones y actividades comerciales.

# CAPÍTULO I

## DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Tema

Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel.

### 1.2 Planteamiento del problema

En Ecuador existen varias agencias de viajes la cual cada una tiene un plus agregado en cada servicio que brindan, se ven afectadas por su competencia y más aún por las agencias informales, ya que hay personas que desde la comodidad de su casa con una pantalla emiten boletos de viajes y obtienen sus comisiones sin ningún tipo de gasto.

La influencia del internet en las agencias de viaje representa un valor fundamental en los usuarios que deseen adquirir paquetes turísticos.

Según Hernández (2016) Afirmó:

El empresario Andrés Nunes afirma que hace casi 28 años llego a California antes de instalarse en Miami, conversó con Diario Las Américas sobre las agencias de viaje, y el nuevo modelo que deben seguir quienes deseen ser exitosos en ese negocio, que con el paso del tiempo ha encontrado alianza y rivalidad en la Internet. Hoy hasta el móvil es mucho más utilizado, el 73% de todas las compras de viaje son hechas a través de móviles. (p.1)

Se trata, sin duda, de una sección con un enorme potencial de desarrollo y las agencias de viajes online seguirán ganando categoría a la hora de ayudar a elegir el lugar de vacaciones ideal, pero también continuarán creciendo exponencialmente como el soporte perfecto para dar luminosidad a los diferentes destinos turísticos.

La problemática a la que se enfrentan las agencias de viajes a nivel general, es la amenaza de la tecnología, ya que esta herramienta permite a los usuarios acceder de manera directa a las ofertas que circulan en la web sin necesidad de intermediación de una agencia de viajes, por

lo cual mayores son las exigencias en calidad de servicio por parte de los consumidores hacia las agencias de viajes.

Existe un gran desarrollo en el comercio electrónico sin importar estatus social, las agencias de viajes tienen servicios turísticos de distinta clase, desde reservación y emisión de boletos, hasta la contratación de servicios. La tecnología juega un rol importante en las agencias de viajes, ya que el internet tiene ventajas y desventajas, entonces hay que saber sacar provecho de todos los beneficios del internet, saber utilizarlo de manera correcta creando ofertas y promociones oportunas para paquetes turísticos, brindando un servicio de primera para los consumidores.

La deficiencia en los distintos procesos contables y tributarios, está afectando a las agencias de viajes en cada una de las operaciones que realizan. La falta de un control de acuerdo en los reembolsos de gastos se verá reflejada en los ingresos sus respectivos estados financieros.

Es por ello que se toma como centro de estudio a la empresa Confort Travel es una agencia de viaje que actúa como intermediario entre el proveedor del servicio y el usuario final, fue creada con el fin de brindar un asesoramiento y planificación especializada hacia los consumidores.

La agencia de viaje “Confort Travel” carece de un modelo o figura como guía, para la facturación de los reembolsos de gastos, que cumplan con lo establecido en las leyes tributarias por lo cual puede acarrear contingencias tributarias.

En la Empresa Confort Travel se presenta una problemática que ocasionaría fuertes impactos que se detallan a continuación, uno de ellos es el incorrecto registro de los reembolsos de gastos, considerándose deficiencias en los registros contables de los libros diarios y mayores, esto ocasionaría que no se aprecie la razonabilidad en los estados financieros, manteniendo saldos poco fiables; la información que se obtendrá de ellos no será la apropiada para que se tomen las decisiones idóneas en busca del crecimiento empresarial de la agencia de viajes.

Otro factor que también afectaría a la organización es la carencia de control interno, puesto que al no existir procedimientos y políticas de los reembolsos de gastos que debería tener la agencia de viaje, podría desencadenar pérdidas económicas; ya que la entidad no se encuentra preparada para asumir contingencias a futuro.

Otro componente que también podría perjudicar a la entidad es la escasez de capacitación en el área contable con temas relacionados al tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos, esto puede ocasionar multas y sanciones por errores u omisiones que se realicen en la organización por las autoridades y entidades de control.

Todos estos factores o integrantes influyen para el adecuado desarrollo de la entidad tanto en su control administrativo, como el registro contable; pudiendo afectar el adecuado crecimiento y progreso empresarial.

### **1.2.1 Causas**

Las causas de impacto por lo que la problemática se produjo, se detallan a continuación:

- Deficiencia en los registros contables respecto a los reembolsos de gastos.
- Carencia de control interno dentro de la organización se da la inexistencia de procedimientos y políticas de los reembolsos de gastos que tiene la agencia de viajes.
- Escasez de conocimientos en el área contable con temas relacionados conlleva a un inadecuado registro de reconocimiento del ingreso.

### **1.2.2 Efectos**

Los efectos que se producen por las causas del problema se detallan a continuación:

- No exista una razonabilidad de los saldos en los estados financieros.
- Perdidas económicas para la empresa por mal registro contable, podría llevar a la entidad a ser cerrada.
- Rentabilidad disminuida en los estados financieros.

A continuación, se puede observar la Figura 1, esquema del árbol del problema, reflejando el problema central, causas y efectos antes mencionados:

**Efectos**

No existe razonabilidad de los saldos en los estados financieros.

Perdidas económicas para la empresa por mal registro contable.

Rentabilidad irreal.

**Problema**

**INEFICIENTE REGISTRO DE LOS REEMBOLSO DE GASTOS DE LA AGENCIA DE VIAJE CITY TRAVEL.**

**Causa**

Deficiencia en los registros contables tanto como en el libro diario y mayor

Carencia de procedimientos y políticas de los reembolsos de gastos.

Inadecuado registro de reconocimiento del ingreso.

*Figura 1 ARBOL DEL PROBLEMA*

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

### **1.3 Formulación del problema**

¿De qué manera el tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos incide en los ingresos de la agencia de viaje “Confort Travel”?

### **1.4 Sistematización del problema**

- ¿Qué factores limitan a tener un adecuado registro contable tanto como en el libro diario y mayor en la agencia de viaje “Confort Travel”?
- ¿Cómo afecta la carencia de procedimientos y políticas de los reembolsos de gastos en la agencia de viaje “Confort Travel”?
- ¿Cómo incide el registro de reconocimiento del ingreso en los resultados de la agencia de viaje “Confort Travel”?

### **1.5 Objetivo general**

Analizar el proceso contable y tributario en la asignación de reembolso de gasto, para el reconocimiento razonable de los ingresos, en la agencia de viaje “Confort Travel”.

### **1.6 Objetivos específicos**

- Examinar de manera minuciosa cada registro contable realizado por la agencia de viaje “Confort Travel”.
- Establecer los procedimientos y políticas de los reembolsos de gastos en la agencia de viaje “Confort Travel”.
- Determinar los registros contables y tributarios que afecta el reconocimiento del ingreso en la agencia de viaje “Confort Travel”.

### **1.7 Justificación de la investigación**

En el presente trabajo de investigación que trata del tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje “Confort Travel”, de acuerdo al levantamiento de información y entrevistas previas con los directivos de la empresa, quienes comentaron que los rubros de los estados financieros se encuentran erróneos por lo consiguiente se pudo analizar que no existe una razonabilidad de saldos de la empresa.

Es decir la empresa no genera una utilidad real y así mismo se analizó cada área administrativa de la empresa Confort Travel, en la cual se encontraron falencias como la optimización de

recursos, duplicidad de funciones, falta de control interno, inexistencia de procedimientos y políticas en base a la NIC 8.

La importancia de este proyecto, es poder garantizar un adecuado proceso contable y tributario, aplicando los correspondientes procedimientos y políticas de los reembolsos de gastos, aportando un modelo de guía, para la facturación de los reembolsos de gastos, que cumplan con lo reglamentario de las leyes tributarias y así poder obtener un resultado adecuado en los estados financieros con exactitud y de manera razonable.

Toda compañía se forma con el objetivo de generar beneficios económicos futuros, cualquier equivocación en el área económica podría poner en peligro la existencia de la empresa, por lo tanto, es de vital importancia hacer un estudio para poder determinar con exactitud cualquier falla para luego corregirlo o sino para evitar cualquier tipo de error que se aproxime.

Las agencias de viajes son creadas con el fin de ser un medio de intermediación y así poder fomentar el turismo a nivel mundial, es decir el turismo es una actividad recreativa que consiste en viajar o recorrer un lugar por placer, entonces es muy importante la creación de una agencia de viaje con un apropiado registro contable y tributario, en la cual se estimula el desarrollo de empresas turísticas, genera empleo y la integración entre diferentes comunidades.

El proyecto propone implementar una renovada agencia de viaje de calidad, la cual se quiere establecer y asegurar dando un excelente nivel de prestación de los servicios que satisfaga cada una de las expectativas de los clientes, y para que la empresa sea de calidad eso implica realizar un pertinente registro contable y tributario de los reembolsos de gastos, es decir debe tomarse en cuenta desde lo más interno hacia lo más externo de la empresa.

Esta contribución de investigación se realizará de manera minuciosa observando cada uno de los detalles en los registros contables y tributarios de los reembolsos de gastos dando un aporte positivo de manera general, aplicando un control en la cual se pueda verificar que se lleve a cabo cada uno de los objetivos planteados desde un inicio.

Todo este proceso que se desarrollará en este proyecto investigativo requiere de un compromiso para la comunidad, ya que servirá como punto de referencia para las personas que desean emprender y realizar esta actividad económica enfocándose en fomentar el turismo a

nivel mundial, tendrán en cuenta cada uno de los registros contable y tributario para tener un adecuado registro de ingreso, así tener privilegio como agencia intermediaria.

El proyecto del tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje, aportará de manera significativa para que la empresa pueda reconocer de una forma correcta el registro contable de los reembolsos de gastos tanto de la empresa como la agencia internacional más conocidas como IATA no tenga pérdidas económicas, y pueda tener estrategias competitivas en el mercado al que se expone y tomar las decisiones de manera acertada.

Este proyecto va enfocado para futuros estudiantes contables para que sirva de medio de consulta, para planes de capacitación y para personas que deseen colocarse una agencia de viaje para que puedan reconocer de una forma correcta el tratamiento contable que se asignan a los reembolsos de gastos ya que esto es una problemática que se enfrentan día a día las agencias de viajes.

### **1.8 Delimitación o alcance de la investigación**

**Tema:** “Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel”

**Campo:** Contable y Tributario

**Sector:** Servicios Turísticos

**Ciudad:** Guayaquil

**Periodo:** 2017-2018

### **1.9 Idea a defender**

El eficiente registró contable y tributario de los reembolsos de gastos, mejorara el reconocimiento razonable de los ingresos de la compañía, por lo tanto tendrá una rentabilidad acorde a la actividad que realiza la agencia de viaje “Confort Travel”.

### **1.10 Línea de investigación institucional ULVR**

La línea de investigación institucional por la cual se desarrolla este proyecto de investigación tiene como objetivo fomentar el desarrollo estratégico empresarial y de emprendimientos sustentables. Se encuentra enmarcado dentro del eje de Economía al Servicio de la Sociedad, en

su objetivo 5 “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva solidaria.

Su estrategia es promover la productividad, competitividad y calidad de los productos nacionales como también la posibilidad de servicios conexos y otros insumos para generar valor agregado y procesos de industrialización en los sectores productivos con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación. Plan nacional del Buen Vivir 2017-2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Marco Teórico**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

La empresa Confort Travel es una agencia regional del Ecuador que fomenta su desarrollo comercial, social, turístico y cultural. Inició sus operaciones el 15 de junio del 2015. Brindando a sus clientes servicios de primera clase como vender paquetes de viajes y servicios turísticos por separado, tales como: venta de noches de hotel, renta de autos, tours o excursiones, reservación en restaurantes, venta de boletos de avión y/o paseos en cruceros.

Ofrecer un servicio personalizado de calidad y confiabilidad, a través de la buena atención del personal debidamente capacitado, diseñando viajes únicos, a precios accesibles, logrando superar las expectativas de los clientes.

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

Las agencias de viaje es usual que se enfrenten a un inadecuado registro de reembolsos de gastos que, en la práctica comercial, diversos proveedores, como parte de sus operaciones principales de venta y/o prestación de servicios y por acuerdo con sus clientes (comprador o usuario del servicio), asuman el pago de diversos gastos que posteriormente son re-facturados a sus clientes, quienes desde el primer momento de la transacción comercial, son los que realmente debieron asumirlos.

Según Rajadel (2014)Afirmó:

Como consecuencia del cuestionamiento del gasto para efectos del servicio, surge como correlato, el cuestionamiento del crédito fiscal vinculado a las facturas que recibe el proveedor, por gastos de terceros que son los clientes. Por tanto, consideramos que, de comprobarse éstos dos aspectos, el proveedor tendría la posibilidad de emitir un comprobante de pago, es decir re-facturar el pago realizado, para cubrir el gasto asumido por cuenta del

cliente, de manera tal que, recupere el mismo importe que le fue cobrado por dicho gasto.(p.50)

Finalmente, es preciso recalcar que para lograr el efecto neutro en el reembolso de gastos, resulta muy importante tener en cuenta que la re-facturación al usuario real del servicio debería efectuarse en el mismo período (mes) en el que el proveedor del servicio se dedujo el crédito fiscal consignado en las facturas adquiridas por “cuenta de terceros”.

Las agencias de viajes han evolucionado de manera sorprendente en manera que la población del mundo aumenta y sobre todos a los tipos de clientes que se han generado de acuerdo a sus necesidades y deseos de salir de la rutina, el avance de la tecnología no ha dejado de evolucionar cada año se genera modelos de mercadotecnia para agilizar la comercialización en línea y ajustarse a la economía de cada país.

Según Mera (2014)Afirmó:

Considera que la tecnología ha sido un factor importante para las agencias ya que permite una mejor expansión en el turismo de cada país. En el tema de las agencias de viajes el pionero de esa rama podemos referirnos a Thomas Cook ya que inicio sus actividades en 1841 de manera profesional fleteando un tren para un viaje redondo con 540 personas, ya que muchos tienen diferentes intereses en salir de sus rutinas y convivencia de las personas.(p.6)

Por lo que de ello nace lo que hoy conocemos como tour manejados por agencias de viaje con mucho éxito creando precios individuales o en grupos o en su caso paquetes especiales y accesibles para que todos pudieran tener esa experiencia cabe mencionar que al mismo tiempo surgen las comisiones especiales por la compañía que deseen tener esa experiencia, como nacieron los primeros paquetes turísticos que se ofrecían a los clientes en épocas anteriores y de las experiencias y deseos que se les cumplían a los clientes visitando diferentes ciudades, culturas y lugares turísticos de la región que le cliente deseaba conocer.

La industria de viajes ecuatoriana -receptiva y emisiva- cuenta con un ícono viviente que labora a diario como gerente general de Ecuadorian Tours, la primera agencia de viajes del país. Su nombre es Cecil Terán y de los diferentes problemas que afectan en las agencias de viajes.

Este importante empresario capitalino ha recibido múltiples galardones por su trayectoria, siendo el más reciente el reconocimiento que la Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador (Optur) le concedió el 31 de marzo del 2014 por el aporte de su compañía a la industria del turismo desde hace 67 años.

### **2.1.2 Antecedentes de la Investigación**

Según Bin (2012) Afirmó:

La calidad del servicio en el proceso de reembolso de gastos en tres agencias aseguradoras en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, no es una prioridad de parte de las tres agencias, el hecho de servir al cliente no se reduce a una cuestión de atención, sonreír o simplemente ser cortés; se requiere entender al ser humano que hay detrás del nombre “cliente”, es decir, analizar su comportamiento y satisfacer esa necesidad que busca con los productos o servicios que consume, cuya tendencia en los últimos años se ha basado en la calidad.(p.79)

Es decir que la calidad del servicio al momento que se realiza el reembolso es muy importante, por lo tanto debe ser la más apropiada y así poder brindar a los clientes un excelente servicio de calidad, siendo así que el cliente se sienta satisfecho por la atención brindada.

Según Arreaga y Pineda (2018) Afirmó:

Un reembolso es considerado la devolución obligatoria del dinero al cliente por estar acorde con los aranceles del plan que contrató en la compañía. Teniendo sospechas que los procesos operativos utilizados no son adecuados, generando pérdidas de tiempo por no brindarles los cálculos correspondientes sino más bien los que genera el sistema de la empresa. Por ello se propone diseñar un manual de políticas y procesos operativos de reembolsos permitiendo ser más eficientes en el sistema. (p. 1)

Los reembolsos consisten en la devolución de dinero, en este es dirigido al cliente el cual haya contratado el servicio de la compañía, en este caso los procesos para el reembolsos no son los adecuados y generan pérdidas, por eso se plantea diseñar una manual de políticas y procesos operativos de los reembolsos para así el sistema se maneje de manera eficiente y eficaz.

Según Núñez (2014) Afirmo:

Analizando cada una de las partes que componen el proceso de reembolso, se puede concluir que aun cuando el principal factor que demora la entrega de los cheques de reembolso sea la falta de efectivo disponible de la empresa, es posible realizar mejoras al modelo de operación actual. (p.60)

En este caso se analiza de manera minuciosa cada uno los procesos de reembolsos y se indica que el factor de la demora de la entrega de cada cheque sea la falta de efectivo disponible de la compañía y se propone reestructurar el modelo de operación que se hace para mejoras de la empresa.

### **2.1.3 Marco Referencial**

#### **2.1.3.1 Bases Teóricas**

Es importante resaltar las bases teóricas de los conceptos a utilizarse en el desarrollo del proyecto, y de analizar la normativa contable y tributaria, con el propósito de verificar las obligaciones tributarias causadas, enfatizando los reembolsos de gastos siendo objeto de estudio. A continuación, se describe los conceptos relacionados con el proyecto de investigación, lo que permitirá entender de forma clara el escenario de estudio.

#### **2.1.3.2 Definición de tributación**

La tributación es parte de la cultura tributaria actual, la cual permite a los contribuyentes fomentar principios que ayudan a cumplir con sus obligaciones formales de carácter tributario. Además, implica evaluar y realizar un estudio de las normativas y leyes tributarias conjuntamente con el aprendizaje de técnicas y procedimientos tributarios para cumplir eficientemente con el pago de impuestos. Respecto de la tributación.

Según Rumin (2015) Afirmó:

Tributación representa el conjunto de obligaciones que deben realizar los ciudadanos sobre sus rentas, propiedades, mercancías o servicios que prestan, en beneficio del Estado, para su sostenimiento y el suministro de

servicios tales como defensa, transportes, comunicaciones, educación, vivienda, entre otros.(p.10)

La tributación incorpora una disciplina que difiere de la contabilidad. Si bien, va entrelazada las operaciones contables diarias, ésta supone la concentración de tratamientos dispares con el propósito de determinar correctamente valores que luego serán objeto de pago a manera de impuesto, tasa o contribución a la Administración Tributaria

### **2.1.3.3 Tributo**

Para fines tributarios, el tributo está resignado por aquellos impuestos, tasas y contribuciones especiales y de mejora, con el objetivo de aumentar la cobranza y hacer que los contribuyentes cumplan con sus deberes tributarios.

Según Crespo (2014) Afirmó:

En el ámbito económico, el tributo es entendido como un tipo de aportación que todos los ciudadanos deben pagar al Estado para que este los redistribuya de manera equitativa o de acuerdo a las necesidades del momento. Exceptuando algunos casos, los tributos se pagan mediante las prestaciones monetarias y se pueden agrupar en tres categorías, impuestos, contribuciones y tasas. (p.60)

Actualmente, los tributos cuyos entes de recaudación lo conforman las entidades denominadas sujetos activos, como el Estado, Consejos Provinciales, Municipios y demás personas jurídicas de derecho público, han contribuido a darle mayor eficiencia y a cubrir los gastos del Estado y niveles recaudadores, ya que dentro del Presupuesto General del Estado representa uno de los rubros principales que consta como ingreso permanente.

### **2.1.3.4 Registro contable**

Por lo tanto, da cuenta del ingreso o de la salida de dinero del patrimonio de una corporación. Cada nuevo registro contable implica un movimiento de recursos que se registra en él debe la salida o en el haber el ingreso. Por lo general, el registro contable siempre mantiene su doble condición. Todo movimiento supone una modificación del activo y del pasivo: al ingresar dinero, crece el activo y se reduce el pasivo; al egresar, pasa lo contrario.

Según Ayala (2014) Afirmó:

Los registros contables suelen componerse de la fecha, las cuentas intervinientes, el importe y una descripción. Todos estos datos quedan registrados en el libro contable y permiten controlar el estado económico de la entidad. Cabe destacar que, de acuerdo a cada código de comercio, existen registros contables que resultan obligatorios para las empresas.

(p. 77)

Es habitual que llevar un libro diario con todos los registros o asientos contables y sus correspondientes comprobantes y un libro de inventarios y balances que detallen los cambios en el estado contable de cada ejercicio sea una exigencia legal para el funcionamiento de una organización.

Según Rodríguez (2014) Afirmó:

Los registros contables, también denominados como libros del comercio o libro de contabilidad, son los documentos físicos de todas las operaciones dentro de una empresa.

En estos registros se refleja todo movimiento contable del ente económico (empresa) con el objetivo de proporcionar información financiera del mismo. Allí intervienen dos cuentas, por un lado, el egreso que cuando aumenta se registra por el 'Debe', y por otro lado el activo que cuando disminuye se registra por el 'Haber'. (p.30)

Se realizan con la finalidad de registrar un hecho económico que provoca una modificación cuantitativa o cualitativa en la composición del patrimonio de una empresa y por tanto un movimiento en las cuentas de una empresa.

En el sistema de partida doble, cada asiento se compone al menos de dos anotaciones: una al debe y otra al haber. Estas dos posiciones hacen movimientos inversos, y afectan al activo o al pasivo, y se fundamentan por el hecho de que todo asiento afecta al menos a dos cuentas y cada movimiento tiene una contra partida.

### **2.1.3.5 Control interno**

El control interno es un sistema la cual está conformado por el conjunto de normas, en la cual se lleva a cabo la administración de una organización por medio de procedimientos y métodos con el fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia.

Según Castrillón (2016) Afirmó:

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa. (p. 37)

El control interno ayuda a la eficacia y eficiencia de las diferentes áreas, fomenta la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos. El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos y técnicas.

Según Bacallao (2014) Afirmó:

El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.(p.24)

La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

### 2.1.3.6 Ingresos

Un ingreso es un incremento de los recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo.

Según Fuentes (2012) Afirmó:

El grupo de ingresos registra la enajenación de bienes y prestación de servicios que son objeto del tráfico de la empresa, comprende también otros ingresos, las variaciones de existencias y los beneficios del ejercicio. En contabilidad, se entiende por ingreso el aumento de los recursos económicos. Este aumento no puede deberse a nuevas aportaciones de los socios, sino que deben proceder de su actividad, de prestar servicios o por venta de bienes. (p.45)

Los ingresos suponen incrementos en el patrimonio neto de tu empresa. Puede tratarse del aumento del valor de tus activos o la disminución de un pasivo. Sin embargo, no se contemplan las aportaciones de socios o propietarios, puesto que se entienden que es algo que la empresa debe devolver con el tiempo. La empresa en su actividad comercial recibe dinero por prestar sus servicios o vender sus productos. De esta manera, se incrementa el patrimonio empresarial. Se denomina ingreso al incremento de los recursos económicos que presenta una organización, una persona o un sistema contable, y que constituye un aumento del patrimonio neto de los mismos.

Según Martínez (2010) Afirmó:

La contabilidad empresarial contempla el ingreso como el aumento del patrimonio neto de una empresa, ya sea debido al aumento de valor de sus activos (aumento de las ganancias, por ejemplo), o por la disminución de sus pasivos (como el vencimiento de una deuda). (p.20)

Usualmente se distingue entre los ingresos por venta de bienes o por prestación de servicios. Sin embargo, sean o no monetarios los ingresos, se enmarcan en el mismo cálculo de consumo y ganancia.

### **2.1.3.7 Gasto**

Es un egreso que una empresa o persona paga por la compra de un producto, un bien o un servicio. Por lo general, se convierte en una inversión ya sea tangible o intangible.

Según Fajardo (2014) Afirmó:

Se define como decrementos en el patrimonio neto de la empresa, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, de reconocimiento o aumentos de pasivos, siempre que no tengan la consideración en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios. Es la inversión que se efectúa, ya sea en una forma directa o indirecta, necesariamente, para la consecución de un bien tangible. (p.60)

El gasto es lo que la empresa nunca va a poder recuperar a diferencia del costo.

### **2.1.3.8 Controlar**

Vigilar que el desempeño de las actividades se ajuste a lo planificado. En otras palabras evaluar el desempeño y si es necesario adoptar medidas correctivas.

Según Gallardo (2015) Afirmó:

La palabra controlar es un término que usamos con frecuencia en nuestro idioma para referir varias situaciones, siendo una de las referencias más usadas aquella que nos permite indicar cuando una persona ejerce control sobre algo, o sobre otro individuo, se dirá que está llevando a cabo la acción de controlar.(p.32)

El control es una de las etapas que forman el proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede.

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.

### 2.1.3.9 Costos

La inversión que se realiza, ya sea directa o indirectamente, para la obtención de un bien o producto tangible.

Según Jiménez (2012) Afirmó:

Los costos representan el gasto económico que implica fabricar un producto o prestar algún servicio. En un producto, se conforma por precio de materia prima, de la mano de obra que se empleó directamente en su producción y el precio del pago de la maquinaria y/o de los edificios. (p.80)

Es también todo aquel esfuerzo que se realice a nivel económico compra de materiales, pago de empleados, fabricación de producto, administración de la empresa, obtención de fondos para financiamiento.

Según Robles (2014)Afirmó:

La palabra costos tiene dos acepciones básicas: puede significar la suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir algo; en tanto que la segunda acepción se refiere a lo que sacrifica o se desplaza en lugar de la cosa elegida; en este caso, el costo de una cosa equivale a lo que se renuncia o sacrifica con el objeto de obtenerla. (p.9)

Es el gasto económico ocasionado por la producción de algún bien o la oferta de algún servicio. Este concepto incluye la compra de insumos, el pago de la mano de trabajo, los gastos en las producción y administrativos, entre otras actividades.

Según Padilla (2016)Afirmó:

El conjunto de pagos, obligaciones contraídas, consumos, depreciaciones, amortizaciones y aplicaciones atribuibles a un periodo determinado, relacionadas con las funciones de producción, distribución, administración y financiamiento. En este caso se estiman los gastos de la mano de obra, de las finanzas, el gasto en materia prima y otro tipo de suministros utilizados

en la producción, los costos de oportunidad, es decir aquellas inversiones que no fueron realizadas por falta de capacidad y por último el gasto por recibir servicios por fuera de la empresa.(p.28)

Es el valor monetario de los consumos de factores que supone el ejercicio de una actividad económica destinada a la producción de un bien, servicio o actividad. Todo proceso de producción de un bien supone el consumo o desgaste de una serie de factores productivos, el concepto de coste está íntimamente ligado al sacrificio incurrido para producir ese bien.

### **2.1.3.10 Riesgo**

El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre.

Según Soldano (2014) afirmó:

La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan factores de peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo o sea la posibilidad de que ocurra una calamidad. Riesgo es sinónimo de peligro, azar, fortuna, eventualidad y antónimo de seguridad, confianza, certeza. Las situaciones de riesgo son aquellas decisiones que llevan a situaciones de peligro. (p.6)

Riesgo es una posibilidad de que algo desagradable acontezca. Se asocia generalmente a una decisión que conlleva a una exposición o a un tipo peligro de.

### **2.1.3.11 Gestión de Riesgo**

Sirve para medir el riesgo cuando ya ha ocurrido durante el proceso de evaluación.

Según Cárdenas (2016) afirmó:

La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse.

El riesgo es una función de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad. Ambas son condiciones necesarias para expresar al riesgo, el cual se define como la probabilidad de pérdidas, en un punto geográfico definido y dentro de un tiempo específico. Mientras que los sucesos naturales no son siempre controlables, la vulnerabilidad sí lo es.(p.1)

Pondera los factores del riesgo y las medidas de protección frente a las posibilidades de mitigar el peligro en las distintas organizaciones.

### **2.1.3.12 Política Organizacional**

La política de una organización es una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir.

Según Robbins (2015) Afirmó:

Son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados. En muchos casos, la política de una empresa debe cumplir con los determinados requisitos legales, por ejemplo los relativos a los derechos del empleado.

Las políticas que las empresas implementan varían ampliamente, dependiendo de la naturaleza del negocio y la filosofía de la gerencia.(p.20)

### **2.1.3.13 Estados Financieros**

Los estados financieros básicos o estados contables básicos los podemos definir como un registro formal de las consecuencias económicas de las actividades de una empresa, persona o entidad.

Según Pallerola (2015) Afirmó:

Los estados financieros son un informe resumido que muestra cómo una empresa ha utilizado los fondos que le confían sus accionistas y acreedores, y cuál es su situación financiera actual. Los tres estados financieros básicos son el balance, que muestra los activos, pasivos y patrimonio de la empresa en una fecha establecida; estado de resultados, que muestra cómo se obtiene el ingreso neto de la empresa en un período determinado, y el estado de flujo de efectivo que muestra las entradas y salidas de efectivo producidas durante el período.(p.25)

Se considera muy importante porque demuestran la condición real en la que se encuentra la empresa y sirve para tomar futuras decisiones gerenciales entorno al negocio.

#### **2.1.3.14 Procedimientos**

Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.

Según Legarda (2016) Afirmó:

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiente. (p.40)

Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización

#### **2.1.3.15 Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios.

Según Cuadra (2014) Afirmó:

Las cuentas por cobrar se clasifican atendiendo a su origen, por ejemplo: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, etc., separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen. Los derechos exigibles por los conceptos anteriores que forman parte del capital de trabajo, son aquéllos que tienen vencimientos a corto plazo y que, por lo tanto, su cobro es en el término de un año o dentro del ciclo financiero a corto plazo de la entidad, si éste es mayor a un año.(p.1)

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto equivalente.

## 2.2 Marco conceptual

- **Competitividad:** Es la amplitud de competir con otros, se refiere a la capacidad que se tiene para obtener ganancia en cualquier ámbito en el que se encuentre.
- **Control:** Consiste en una investigación minuciosa la cual ayuda a verificar si se está realizando de manera adecuada cada una de las funciones o instrucciones dadas.
- **Costo:** Es la cantidad de dinero ya establecido o determinado que cuesta un producto o la prestación de un servicio.
- **Duplicidad:** Es la situación de realizar doble, se está realizando una misma cosa por varias personas.
- **Error:** Se tiene como concepto que es una acción que no se realizó de manera correcta, es algo equivocado o desacertado.
- **Estrategias:** Es un plan para direccionar un objetivo, compuestas por un conjunto de acciones planificadas con anticipación la cual ayudan a tomar decisiones y a poder obtener mejores resultados.
- **Exactitud:** Son datos que se verifican con precisión, veracidad y certeza, son fiables al momento de ser revelados.
- **Fraude:** Es un engaño que se ejecuta evitando obligaciones legales o usurpando algún tipo de derecho con el único fin de obtener algún beneficio.
- **Gastos:** Es la acción de gastar algo, lo cual siempre implicara el hecho de desembolsar una cantidad de dinero, es algo que no se recuperara ni con el pasar del tiempo.
- **Inexistencia:** Es la determinación o afirmación de que algo no existe, es decir que carece de algún elemento esencial.

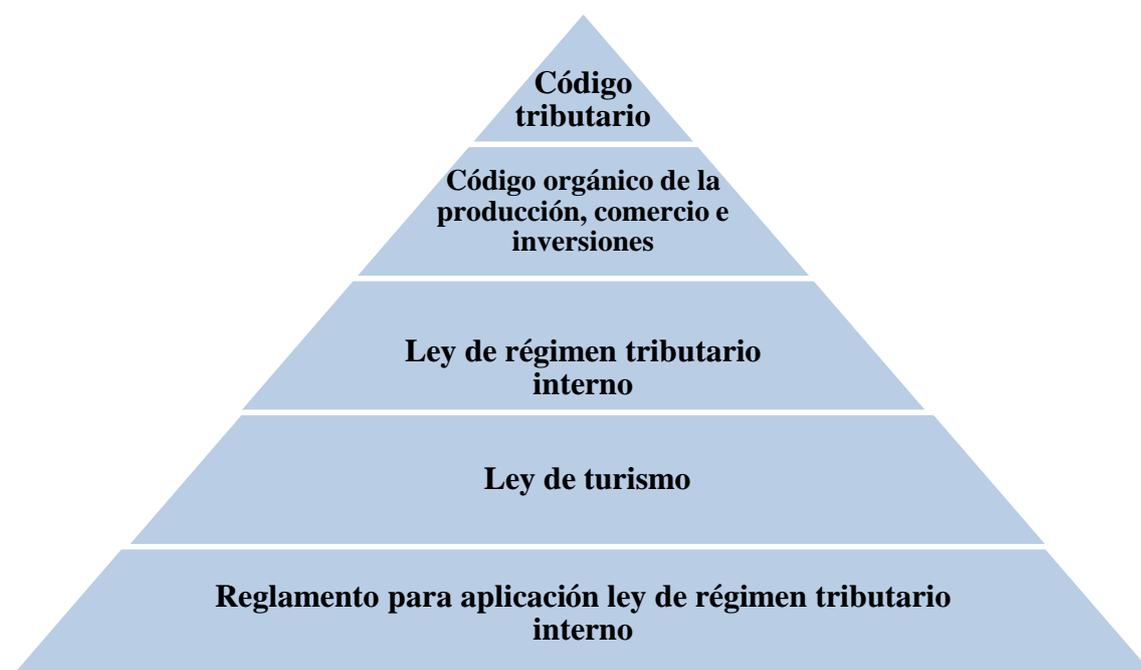
- **Ingreso:** Es un aumento de los recursos económicos, es decir que cuando se obtiene un ingreso puede ya sea aumentar el activo de una empresa o reducir el pasivo de las obligaciones que existen en la compañía.
- **Intermediario:** Es alguien que actúa entre dos o más partes para llegar a un acuerdo ya sea en una negociación o problema.
- **Optimización de recursos:** Es buscar la manera de mejorar cada uno de los recursos con los cuales se cuenta, para así obtener mejores resultados en eficiencia y eficacia.
- **Organización:** Es una estructura que está constituida por un grupo de personas con el único fin de conseguir objetivos, a través de un plan de tareas y de la administración de recursos.
- **Pérdidas económicas:** Es toda aquella disminución que se utiliza para describir cualquier tipo de situación con resultados negativos.
- **Procedimiento:** Esta palabra hace referencia a la gestión la cual reside en proceder, es decir consiste en seguir, guiarse por un método o es la manera de ejecutar algo.
- **Razonabilidad:** Se refiere a la situación de todo aquello que resulta razonable y que está acorde a la razón, es decir que se analice y reflexione para poder obtener una conclusión de aquel proceso indicado.
- **Rentabilidad:** Hace mención al rendimiento o ganancia económica que se logran obtener mediante el uso de determinados recursos. La rentabilidad también se puede dar a través de una inversión financiera.
- **Riesgo:** Este término se refiere a la probabilidad de que se produzca algún evento o alguna consecuencia negativa, es una prevención de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa.
- **Servicio:** Trabajo, función que es desempeñada o brindada ya sea por una persona o cosa.

## 2.3 Marco legal

### Pirámide de Kelsen

Para el estudio de este caso es importante mencionar el orden jerárquico de las leyes que tratan sobre la aplicación de normas contables, tributarias y de esta manera considerar su aplicación. Constitución del Ecuador (2008) que se encuentra vigente, publicada en Registro Oficial No. 449 de Octubre 2008, en el artículo 425, trata el orden jerárquico de aplicación de las normas.

#### PIRÁMIDE DE KELSEN



*Figura 2* Pirámide de Kelsen.

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

#### 2.3.1 Código Tributario

Según el código tributario (2018) Afirmó:

El artículo 15 es la obligación tributaria que representa el deber que tiene el contribuyente, de poder cumplir con el pago de tributos como parte de los deberes formales establecidos por la administración Tributaria, es el vínculo entre el estado las entidades acreedoras de los tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, con la capacidad de satisfacerse una prestación de

dinero, especies o servicios considerables en dinero y poder mejorar los niveles de desarrollo económico en la sociedad.(p.6)

### **2.3.2 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones**

Según el código orgánico de la producción, comercio e inversiones (2014) Afirmó:

En el artículo 29 del código orgánico de la producción, comercio e inversiones, se hace mención al monitoreo del cumplimiento de cada una de las obligaciones asumidas por los inversionistas, sean estos legales o contractuales, las cuales estarán a cargo de la secretaria técnica del consejo sectorial de la producción, el servicio de rentas internas deberá enviar trimestralmente a la secretaria técnica un listado de todas las empresas nuevas que hayan aplicado a los incentivos, para que dicha entidad elabore un registro electrónico con dicha información.(p.17)

### **2.3.3 Ley de Régimen Tributario Interno**

Según la Ley de Régimen Tributario Interno (2019) Afirmó:

En el artículo 8 de la Ley orgánica de régimen tributario interno, se refiere a los ingresos de fuente ecuatoriana, y son todo aquellos Ecuatorianos y Extranjeros que perciban por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicio y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, salvo los percibidos por personas naturales no residentes en el país por servicios ocasionales prestados en el Ecuador, los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades desarrolladas en el exterior, las utilidades provenientes de la enajenación de bienes muebles o inmuebles ubicados en el país, las utilidades que perciban las sociedades domiciliadas o no en Ecuador y las personas naturales, los beneficios o regalías de cualquier naturaleza provenientes de los derechos de autor, las utilidades y dividendo distribuidos por sociedades constituidas o establecidas en el país, los provenientes de las exportaciones realizadas por personas naturales o sociedades, los provenientes de loterías, rifas, apuestas y similares

promovidas en el Ecuador, los provenientes de herencias, legados, donaciones y hallazgo de bienes situados en el Ecuador, cualquier otro ingreso que perciban las sociedades y las personas naturales nacionales o extranjeras residentes en el Ecuador.(p.8)

Según la Ley de Régimen Tributario Interno (2019) Afirmó:

En el artículo 10 de la Ley orgánica de régimen tributario interno, se refiere a las deducciones en general con el fin de poder determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos e inversiones que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuentes ecuatoriana que no estén exentos.(p.22)

Según la Ley de Régimen Tributario Interno (2019) Afirmó:

En el artículo 48 de la Ley orgánica de régimen tributario interno, se hace mención a las retenciones en la fuente sobre pagos o créditos en cuenta al exterior, las Leyes son de carácter general y neutral, no se encuentra dirigida a un individuo o grupos de individuos en específico, por lo tanto en el artículo antes mencionado indica que los reembolsos de honorarios, comisiones y regalías serán objeto de retención en la fuente de impuesto a la renta. (p.82)

#### **2.3.4 Ley de turismo**

Según la Ley de Turismo (2018) Afirmó:

En el artículo 28 de la Ley de Turismo, se hace mención a todos los gastos que se reembolsen al exterior, por los conceptos de campañas de publicidad, ya sea por cualquier medio de comunicación, ferias y eventos que sean netamente conectado con actividades turísticas receptoras que incurran en el exterior por las empresas de turismo, serán deducibles para producto de la determinación de la base imponible del impuesto a la renta, dicha deducción no podrá superar el 5% de los ingresos totales por los servicios turísticos de la empresa que corresponda al ejercicio económico anterior.(p.8)

### **2.3.5 Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno**

Según el Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno (2019) Afirmó:

En el artículo 36 del Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno, hace mención a los reembolsos de gastos en el país no estarán sujetos a retención en la fuente los reembolsos de gastos, siempre y cuando los comprobante de venta sean a nombre del intermediario, es decir, a la persona a favor de quien se hacen dichos reembolsos y siempre y cuando se cumplan con los requisitos fijados en el reglamento, los intermediarios deberán ejecutar la respectiva retención en la fuente del impuesto a la renta y del IVA siempre y cuando corresponda.(p.61)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Metodología de aplicación**

El método Inductivo se basa de lo general partiendo de hechos particulares es decir a lo específico, considerando que nuestro proyecto en la parte general se analiza los estados financieros tanto de forma horizontal como vertical, realizando ratios financieros para observar en qué situación se encuentra la empresa, y por lo tanto sacamos conclusiones de que existen deficiencias en el tratamiento y registro contable respecto a los reembolsos de gasto en los paquetes turísticos que se ofrecen a los clientes.

El aspecto metodológico que se desplegó en el presente trabajo de titulación, se estableció en detallar los tipos, los enfoques, técnicas e instrumentos de la indagación que son elementos para la elaboración de la investigación y estudio de manera clara y concisa, para la toma de decisiones. Además, se elaboró un detalle de la población y muestra de los integrantes de las respectivas áreas que conforman la empresa Confort Travel, que contribuyeron con la recolección de datos analíticos, científicos acerca del tema del proyecto de investigación.

#### **3.2 Tipo de Investigación**

##### **3.2.1 Investigación descriptiva**

Se designó la investigación descriptiva en este proyecto porque se pudo examinar y detallar los procesos y registros contables, así como las políticas respecto a los reembolsos de gasto. Las entrevistas que se realizaron a cada uno de los integrantes de la empresa y la información que se obtuvo de los documentos autorizados por Confort Travel.

##### **3.2.2 Investigación documental**

Se empleó el tipo de investigación documental, puesto que se logró llevar a cabo el estudio de cifras, datos históricos, mayorizaciones, ratios financieros y variaciones entre el periodo de los años 2017 y 2018 relacionados con un análisis horizontal y vertical de los Estados Financieros

de la empresa Confort Travel, que son requisitos indispensables para considerar en qué situación se encuentra la organización para la toma de decisiones.

### **3.3 Enfoque de la investigación**

El enfoque utilizado en el proyecto fue mixto.

#### **3.3.1 Enfoque cualitativo**

En este enfoque se pudo ampliar un análisis de la información y seguimientos no cuantificables desde lo general a lo específico, con la colaboración del personal profesional y competitivo, acerca del tema de investigación de la compañía por medio de las entrevistas de los procesos que se realizan dentro de ella, los registros contables y financieros, observando lo que perjudica tanto en los ingresos, como en la rentabilidad de la empresa Confort Travel.

#### **3.3.2 Enfoque cuantitativo**

Por medio de este enfoque, se pudo realizar un análisis de los registros y procesos contables tanto del libro diario como el mayor para determinar los ingresos de la empresa y realizar las respectivas comparaciones de los Estados Financieros del periodo 2017 y 2018. Con el fin de detallar mediante los ratios financieros la situación real que actualmente se encuentra la empresa.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de Investigación**

Las técnicas que se manejaron para la obtención de los datos, fue la entrevista y el análisis documental a través de los profesionales del área de la empresa. Cuyo instrumento de soporte fue el cuestionario de preguntas abiertas respetando su criterio y realizando un análisis de las preguntas a evaluar.

#### **3.4.1 Entrevista**

A través de las entrevistas se examinaron los aspectos principales y se recopiló información de la problemática de la investigación de la empresa Confort Travel, también permitió a los entrevistados de la compañía dar su punto de vista sobre la situación de la empresa. Para llevar

a cabo este proceso de la entrevista se seleccionó a las personas que están relacionadas con el tema, para así poder obtener información certera y fidedigna, el instrumento de respaldo para los datos fue el cuestionario de preguntas abiertas y libre criterio.

### 3.4.2 Análisis Documental

Esta técnica es la base de la investigación histórica y el fundamento de toda investigación, el objetivo fue el análisis de los registros contables facilitados por el área de contabilidad, por lo tanto permitió conocer información verídica de la problemática, esta técnica aportó a la razonabilidad de los estados financieros de la compañía, la cual otorga una visión clara y concisa a los usuarios de la información financiera, que servirá como beneficio para las siguientes toma de decisiones.

## 3.5 Población y Muestra

### 3.5.1 Población

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se realizó un estudio del personal que labora en la agencia de viaje. Para determinar la población se tomó como parte investigativa a la nómina que cuenta con 20 empleados en la que prestan su servicio a la agencia Confort Travel. Por lo consiguiente existen 4 departamentos que se detallan a continuación:

Tabla 1 Población

| Departamentos           | Funciones            | Número de empleados |
|-------------------------|----------------------|---------------------|
| Departamento Financiero | Gerente general      | 1                   |
|                         | Asistente financiero | 1                   |
| Departamento contable   | Contador             | 1                   |
|                         | Asistente contable   | 1                   |
| Departamento Ventas     | Jefe de Ventas       | 1                   |
|                         | Vendedores           | 8                   |
|                         | Facturadores         | 3                   |
|                         | Marketing            | 2                   |
| Servicio al cliente     | Secretaria           | 1                   |
|                         | Recepcionista        | 1                   |
| Total                   |                      | 20                  |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

### 3.5.2 Muestra

Para poder aplicar el método de la observación y la entrevista se consideró tomar una muestra no probabilística de 3 funcionarios de la empresa Confort Travel: Gerente General, Contador, y Vendedor que son los relacionados con los procedimientos contables y los registros de los reembolsos de gastos, para determinar la problemática y presentar una propuesta a las necesidades de la compañía.

Tabla 2 *Muestra*

| <b>Funciones</b> | <b>Número de empleados</b> |
|------------------|----------------------------|
| Gerente General  | 1                          |
| Contador         | 1                          |
| Vendedor         | 1                          |
| <b>Total</b>     | <b>3</b>                   |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

### 3.6 Análisis de los resultados

Se realizó la presente investigación a la agencia de viaje Confort Travel, donde se realizaron técnicas de investigación como son: entrevista y análisis documental, que fueron de vital importancia para poder conocer a fondo la problemática existente. Con la contribución de los 3 funcionarios de la compañía, como el Gerente General, Contador y Vendedor de la empresa que fueron los que proporcionaron la información necesaria para poder desarrollar con éxito el proyecto.

**Tema:** Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel.

**Objetivo de la entrevista:** Analizar el proceso contable y tributario en la asignación de reembolso de gasto, para el reconocimiento razonable de los ingresos, en la agencia de viaje “Confort Travel”.

| Entrevistado  | Preguntas   | Respuestas   | Análisis   |
|---|---|--|--|
| Ing. Verónica Isabel Narváez Romero. Gerente general CONFORT TRAVEL | 1. ¿Qué políticas y procedimientos tiene la empresa con respecto a los reembolsos de gastos?            | La compañía posee políticas y procedimientos de manera general; pero no tiene políticas y procedimientos específicamente para los reembolsos de gastos.  | La Agencia de viaje al no contar con políticas y procedimientos de reembolsos de gastos no puede darle un adecuado registro a la cuenta de reembolsos de gastos.   |
|   | 2. ¿Existe un código de ética y ha sido socializado a sus colaboradores para el cumplimiento del mismo? | En la agencia de viaje Confort Travel no contamos con un código de ética para el personal.   | La falta de un código de ética puede proceder una cadena de mala conducta en una organización.   |
|   | 3. ¿Dentro de la compañía se realizan controles sobre las ventas realizadas?                            | No, la agencia de viaje no cuenta con un control sobre las ventas que se realizan, ya que la compañía no tiene un sistema de control implementado.   | El carecer de un sistema de control sobre las ventas que se realizan en la compañía no les permitirá poder conocer si existe algún tipo de desfalco.   |
|   | 4. ¿Cómo la empresa está cumpliendo con los objetivos de ventas planteados?                             | La empresa está cumpliendo con los objetivos de ventas planteados por medio de los costos establecidos a los paquetes turísticos, ya que sus precios son accesibles para toda clase social.              | Se ha realizado un buen estudio de mercado y tienen bien planteados sus objetivos, eso es útil para la empresa ya que esa táctica ayuda al crecimiento de la empresa.  |
|   | 5. ¿De qué forma están distribuidas las funciones dentro de la compañía?                                | Las funciones realizadas por los colaboradores de la agencia de viaje Confort Travel están distribuidas por medio de un organigrama en la cual se indica la función que debe ejecutar cada uno de ellos. | Es de vital importancia que la empresa cuente con una adecuada distribución de funciones, ya que eso agiliza cada uno de los procesos que se realicen dentro de la compañía y también ayuda a que no exista duplicidad de funciones. |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 6. ¿Se establece un presupuesto de ventas en la compañía?  | Si, la compañía si establece el presupuesto de ventas que es determinado y aprobado por los directivos de la empresa.   | Al momento que la agencia de viaje Confort Travel realice un presupuesto de ventas le ayuda a proyectar los ingresos que desea generar en función a factores como la competencia y gastos.        |
| 7. ¿Qué sistema contable usa para el respaldo de la información contable y financiera?                 | La empresa cuenta con un sistema contable llamado Just, la cual permite realizar un adecuado y oportuno registro de la información financiera de la compañía. | La compañía al contar con el sistema contable Just, optimiza tiempo y puede contabilizar en línea cada uno de los movimientos que se realizan como las compras, cobros, pagos, roles.             |
| 8. ¿Cree usted que la rentabilidad de la agencia de viaje Confort Travel es la más idónea? ¿Y por qué? | No se ha llegado a obtener una rentabilidad idónea ya que los precios fluctúan mensualmente.  | No se puede lograr una rentabilidad idónea, ya que las ventas de los boletos o paquetes turísticos varían según las temporadas.   |
| 9. ¿Con que plan de capacitación para los empleados cuenta la empresa?                                 | Tenemos un cronograma establecido por área, de las capacitaciones durante todo el año.  | Las capacitaciones para los colaboradores de la compañía son de vital importancia para que el personal se encuentre preparado y cuente con un mayor conocimiento sobre cada una de sus funciones. |
| 10. ¿Con que periodicidad recibe usted los estados financieros por el contador de la compañía?         | Actualmente el contador solo me entrega los estados financieros una vez al año.   | La presentación de los estados financieros son significativos para los administradores de una empresa para así poder evaluar el desempeño financiero de la compañía.                              |

---

**Resumen:** Según la entrevista realizada a la gerente general de la Agencia de viaje Confort Travel, se logró analizar que la compañía no cuenta con políticas y procedimientos específicamente para los reembolsos de gastos, por otra parte no existe un adecuado control de las ventas de los paquetes turísticos que se realicen dentro de la compañía, esto le perjudica a la agencia de viaje como tal ya que por falta de un control no se puede conocer con razonabilidad la información financiera y así poder tomar decisiones acertadas que beneficien a la empresa.

---

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 4 *Entrevista realizada Contador*

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <b>Tema:</b>   | Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel.   |   |   |
| <b>Objetivo de la entrevista:</b>                            | Analizar el proceso contable y tributario en la asignación de reembolso de gasto, para el reconocimiento razonable de los ingresos, en la agencia de viaje “Confort Travel”. |   |   |
| <b>Entrevistado</b>  | <b>Preguntas</b>   | <b>Respuestas</b>   | <b>Análisis</b>   |
| Ing. Oswaldo Marcell Campuzano Arana Contador CONFORT TRAVEL | 1. ¿Qué tratamiento contable y tributario se les da a los reembolsos de gastos por las ventas de paquetes turísticos a los clientes?   | No contamos con ningún procedimiento adecuado para el reembolso de gasto. | Al no contar con normas o procedimientos se puede registrar el tratamiento contable de una forma incorrecta en el reembolso de gasto. |
|  | 2. ¿Qué tipos de comprobantes utilizan para los reembolsos de gastos que emiten a los clientes por la compra de los paquetes turísticos?                                     | No realizamos comprobantes de reembolsos                                  | No existe una constancia o documentación para el registro del reembolso de gasto.   |
|  | 3. ¿Cada que tiempo entregan al gerente los estados financieros de la empresa?   | Cuando se termine el periodo contable por el mes de marzo o abril.        | Porque la empresa establece un parámetro anual para la revisión de los estados financieros a través de una junta de socios.           |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>4. ¿Quién es la persona o área responsable de realizar los reembolsos de gastos a los clientes de la agencia de viaje Confort Travel?</p> | <p>El departamento de ventas junto con el área administrativa.</p>   | <p>Estos departamentos son los encargados de registrar los respectivos reembolsos de gastos.</p>   |
| <p>5. ¿Con que sistema contable cuentan para obtener la información financiera y contable?</p>   | <p>Contamos con un sistema contable llamado Just que sirve para registro de las transacciones y de los procesos que realice la compañía.</p>                                     | <p>Al contar con un sistema contable permite facilitar los registros de las transacciones y de los procesos para realizar respectivos movimientos de la organización.</p>  |
| <p>6. ¿Cómo se registran las ventas de los paquetes turísticos que efectúa la compañía?</p>  | <p>La compañía registra las ventas de los paquetes turísticos como ingresos.</p>   | <p>Es importante conocer la diferencia que existe entre el supuesto ingreso y lo que en realidad implica la ejecución de esta transacción. Es decir que si bien ingresa el dinero a la agencia de viaje, solo debe tomarse en consideración como un reembolso, porque hay que trasladar ese dinero a las aerolíneas, hoteles etc. El único ingreso que existe es el porcentaje que la empresa cobra por la intermediación de la operación.</p> |
| <p>7. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos al momento de realizar los reembolsos de gastos por las ventas de paquetes turísticos?</p>  | <p>En la agencia de viaje Confort Travel no existen políticas y procedimientos para realizar los reembolsos de gastos por las ventas de paquetes turísticos que se efectúan.</p> | <p>Por falta de políticas y procedimientos para realizar los reembolsos existen falencias al momento de registrar la factura, lo cual se ve reflejado en un movimiento erróneo en los estados financieros.</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 8. ¿Cuánto es el monto máximo establecido para la cuentas por cobrar?   | La agencia de viaje Confort Travel no tiene un monto máximo establecido para cuentas por cobrar.                             | La agencia de viaje Confort Travel debería establecer un monto para las cuentas por cobrar en base a su capital.                                       |
| 9. ¿Cuál es el método que la compañía utiliza para el reconocimiento de los ingresos por las ventas de boletos o paquetes turísticos? | No existe un reconocimiento adecuado de los ingresos de las ventas de los boletos o paquetes turísticos.                     | La empresa debería contar con un método adecuado para el fácil reconocimiento del ingreso de las ventas de los boletos o paquetes turísticos.          |
| 10. ¿Los índices económicos de la agencia de viaje son óptimos para una inversión?  | En el último análisis de ratios elaborado en el año 2018 indicó que si se puede realizar inversiones futuras en la compañía. | La agencia de viaje Confort Travel se encuentra en la posibilidad de invertir y así lograr una ganancia económica importante en un determinado tiempo. |

---

**Resumen:** A través de la entrevista realizada al contador actual de la agencia de viaje Confort Travel, se consiguió verificar que la compañía no posee los métodos necesarios para llevar un control adecuado de los reembolsos de gastos, por lo tanto se sugiere al contador implementar un control adecuado, así poder llevar un adecuado registro de las ventas y cada uno de los movimientos operacionales que realiza la compañía, de esta manera poder lograr al final de cada periodo una rentabilidad razonable y favorable.

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 5 Entrevista realizada Vendedor

| <b>Tema:</b>                               | Tratamiento contable y tributario de los reembolsos de gastos de la agencia de viaje Confort Travel.   |   |   |
|--|--|---|---|
| <b>Objetivo de la entrevista:</b>          | Analizar el proceso contable y tributario en la asignación de reembolso de gasto, para el reconocimiento razonable de los ingresos, en la agencia de viaje “Confort Travel”. |   |   |
| <b>Entrevistado</b>                        | <b>Preguntas</b>   | <b>Respuestas</b>   | <b>Análisis</b>   |
| Romina Bustamante Vendedora CONFORT TRAVEL | 1. ¿Existen políticas y procedimientos al momento de realizar una venta de paquetes turísticos?  | No existen políticas ni procedimientos, se factura como una venta normal.   | Al no existir políticas el registro de ventas podría ser erróneo.   |
|  | 2. ¿Cuáles son los países con mayores ventas?  | Países como Estados Unidos en sus distintos estados como California, Miami, Nueva York, Orlando, Venezuela (Islas Margaritas), Colombia, Panamá, Perú, México, países del Caribe como Honduras, Puerto Rico, Cuba, Costa Rica. Países Europeos como España, Italia, Inglaterra. | Son países con mayores acogidas y visitados por el público en general, debido a que son países con hermosos lugares turísticos que visitar. |
|  | 3. ¿En qué temporadas del año existe un crecimiento en las ventas?   | A principios de año como Enero, Febrero y Marzo y a finales de año como Octubre, Noviembre y Diciembre.   | En esta temporada porque los pasajes suelen ser más económicos y por vacaciones navideñas.  |
|  | 4. ¿Cuáles son los paquetes turísticos más pedidos por los clientes?   | Cuando son paquetes familiares a diferentes destinos de los países sudamericanos.   | Porque son viajes destinados para toda la familia.  |
|  | 5. ¿Ofrecen seguros de viaje a sus clientes y que tipo de seguro es el más   | Si, seguro médico, servicios de viajes o por pérdida de equipaje.   | Son seguros más pedidos por los clientes, debido a que los costos son   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| pedido?  |   | más bajos y además porque son los que más lo necesitan al momento de viajar.   |
| 6. ¿Cómo tramitan el ticket de avión en las aerolíneas?                          | La agencia no compra directamente a la aerolínea el ticket, lo hacemos a través de las IATAS que son agencias mayoristas y estas a su vez les compran a las distintas aerolíneas. Nosotros somos un intermediario no más, ofreciéndoles distintos servicios para nuestros clientes. | Esta figura se da en todas las agencias minoristas no tienen permiso para comprar directamente a la aerolínea.                       |
| 7. ¿Realizan reportes de ventas por reembolso de gastos por paquetes turísticos? | Se realizan reportes solo de ventas, pero por los reembolsos no.  | La administración no a determinado normas para establecer reportes de reembolsos.  |
| 8. ¿Con que frecuencia realizan los reportes de venta?                           | Se lo realiza de manera mensual.  | Son políticas establecidas por la parte interna de la organización.  |
| 9. ¿Existen controles en el área de ventas?                                      | Solo con los reportes que se realizan pero no existe otro método.   | La administración considera que con el reporte de ventas es suficiente para determinar un control en la respectiva área establecida. |
| 10. ¿Cuál es la comisión que ganan los vendedores por las ventas realizadas?     | Eso va hacer dependiendo del paquete turístico que se venda. (1%, 2% o 3%).   | La empresa estableció esos porcentajes de acuerdo al mercado laboral.  |

**Resumen:** A través de la entrevista realizada al vendedor actual de la Agencia de Viaje Confort Travel, se consiguió verificar que la compañía no tiene una estructura para diferenciar entre una venta y un reembolso de gasto, ni tampoco procedimientos por lo tanto eso provoca que no se facture de una forma correcta.

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

## **Análisis Horizontal y Vertical de los Estados Financieros**

Los Estados Financieros representan la situación económica de diferentes períodos y circunstancias, teniendo como objeto de análisis las cifras actuales de la empresa CONFORT TRAVEL, del Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integrales de los años 2017 y 2018, para la efectuar los análisis pertinentes y expresados en índices financieros.

Para la elaboración de los índices financieros se tomaron en cuenta todos los componentes del activo, pasivo, patrimonio y resultados.

Se analizará también la composición de las cuentas mayores de cada grupo contable, de esta manera demostrando donde recae el mayor porcentaje de inversión sea a corto o largo plazo; a su vez, la estructura de financiamiento, siendo importante para denotar el grado de apalancamiento que la empresa CONFORT TRAVEL.

Tabla 6 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 Y 2018

**CONFORT TRAVEL**

**ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 Y 2017**

| <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>                              | <b>AÑO<br/>2018</b>  | <b>AÑO<br/>2017</b> | <b>Composición</b> | <b>VARIACION<br/>2018vs2017</b> |                |
|--|----------------------|---------------------|--------------------|---------------------------------|----------------|
| <b>A C T I V O</b>   |                      |                     |                    |                                 |                |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>  |                      |                     |                    |                                 |                |
| Efectivo y equivalente al efectivo                                 | \$ 51.183,97         | \$ 9.681,22         | 43,56%             | \$ 41.502,75                    | 428,69%        |
| Cuentas y Documentos por Cobrar Locales                            | \$ 24.721,00         | \$ 13.523,63        | 21,04%             | \$ 11.197,37                    | 82,80%         |
| Otras cuentas por cobrar no relacionadas                           | \$ 3.703,97          | \$ 4.572,80         | 3,15%              | \$ -868,83                      | -19,00%        |
| Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)                 | \$ 31.741,79         | \$ 23.896,99        | 27,02%             | \$ 7.844,80                     | 32,83%         |
| Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (impuesto a la renta) | \$ 912,25            | \$ 593,52           | 0,78%              | \$ 318,73                       | 53,70%         |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>                                      | <b>\$ 112.262,98</b> | <b>\$ 52.268,16</b> | <b>95,55%</b>      | <b>\$ 59.994,82</b>             | <b>114,78%</b> |
| <b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>                                   |                      |                     |                    |                                 |                |
| Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones                   | \$ 280,58            | \$ 188,50           | 0,24%              | \$ 92,08                        | 48,85%         |
| Muebles y enseres  | \$ 150,00            | \$ 150,00           | 0,13%              | \$ -                            | 0,00%          |
| Equipo de computación  | \$ 6.213,21          | \$ 6.213,21         | 5,29%              | \$ -                            | 0,00%          |
| -Depreciación acumulada  | \$ -1.415,21         | \$ -849,23          | -1,20%             | \$ -565,98                      | 66,65%         |
| <b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>                                   | <b>\$ 5.228,58</b>   | <b>\$ 5.702,48</b>  | <b>4,45%</b>       | <b>\$ -473,90</b>               | <b>-8,31%</b>  |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>  | <b>\$117.491,56</b>  | <b>\$ 57.970,64</b> | <b>100,00%</b>     | <b>\$59.520,92</b>              | <b>102,67%</b> |
| <b>P A S I V O</b>   |                      |                     |                    |                                 |                |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>  |                      |                     |                    |                                 |                |
| Cuentas y Documentos por Pagar locales no relacionadas             | \$ 67.621,50         | \$ 21.976,46        | 57,55%             | \$ 45.645,04                    | 207,70%        |
| Obligaciones con instituciones financieras, locales                | \$ 1.160,36          | \$ 234,48           | 0,99%              | \$ 925,88                       | 394,87%        |
| Impuesto a la renta por pagar                                      | \$ 263,78            | \$ 835,55           | 0,22%              | \$ -571,77                      | -68,43%        |
| Participación trabajadores por pagar                               | \$ 195,95            | \$ 168,26           | 0,17%              | \$ 27,69                        | 16,46%         |
| Obligaciones con el IESS   | \$ 1.941,46          | \$ 1.930,17         | 1,65%              | \$ 11,29                        | 0,58%          |
| Otros pasivos por beneficios a empleados                           | \$ 17.306,35         | \$ 10.198,13        | 14,73%             | \$ 7.108,22                     | 69,70%         |
| Otros pasivos corrientes   | \$ 16.978,27         | \$ 12.659,95        | 14,45%             | \$ 4.318,32                     | 34,11%         |
| <b>Total Pasivo Corriente</b>                                      | <b>\$ 105.467,67</b> | <b>\$ 48.003,00</b> | <b>89,77%</b>      | <b>\$ 57.464,67</b>             | <b>119,71%</b> |
| <b>TOTAL PASIVO</b>  | <b>\$ 105.467,67</b> | <b>\$ 48.003,00</b> | <b>89,77%</b>      | <b>\$ 57.464,67</b>             | <b>119,71%</b> |

**PATRIMONIO**

|                          |                     |                    |               |                    |               |
|--------------------------|---------------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|
| Capital Social           | \$ 810,00           | \$ 810,00          | 0,69%         | \$ -               | 0,00%         |
| Reserva Legal            | \$ 510,07           | \$ 456,09          | 0,43%         | \$ 53,98           | 11,84%        |
| Reserva facultativa      | \$ 5.100,66         | \$ 4.560,87        | 4,34%         | \$ 539,79          | 11,84%        |
| Resultados Acumulados    | \$ 5.075,29         | \$ 5.075,29        | 4,32%         | \$ -               | 0,00%         |
| Pérdidas Acumuladas      | \$ -                | \$ -458,99         | 0,00%         | \$ 458,99          | -100,00%      |
| Pérdida del ejercicio    | \$ -                | \$ -475,62         | 0,00%         | \$ 475,62          | -100,00%      |
| Resultados del Ejercicio | \$ 527,87           | \$ 0,00            | 0,45%         | \$ 527,87          | 52786900,00%  |
| <b>Total Patrimonio</b>  | <b>\$ 12.023,89</b> | <b>\$ 9.967,64</b> | <b>10,23%</b> | <b>\$ 2.056,25</b> | <b>20,63%</b> |

|                                  |                      |                     |                |                     |                |
|----------------------------------|----------------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b> | <b>\$ 117.491,56</b> | <b>\$ 57.970,64</b> | <b>100,00%</b> | <b>\$ 59.520,92</b> | <b>102,67%</b> |
|----------------------------------|----------------------|---------------------|----------------|---------------------|----------------|

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 7 Estado de resultado integral comparativos al 31 de diciembre del 2017 y 2018

**CONFORT TRAVEL**  
**Estado de Resultados Integrales**  
**Comparativos al 31 de diciembre del 2018 y 2017**

|  | AÑOS                 |                      | Análisis horizontal |             | Análisis vertical |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|-------------|-------------------|
|  | 2018                 | 2017                 | Variación \$        | Variación % | %                 |
| <b>Ingresos</b>  | <b>\$ 189.994,60</b> | <b>\$ 199.766,73</b> | \$ -9.772,13        | -4,89%      | 100%              |
| <b>Ingresos de Actividades Ordinarias</b>              | <b>\$ 189.994,60</b> | <b>\$ 199.766,73</b> | \$ -9.772,13        | -4,89%      | 100%              |
| Gravadas con tarifa diferente de 0%                    | \$ 34.268,19         | \$ 34.847,25         | \$ -579,06          | -1,66%      | 18,0%             |
| Gravadas con tarifa de 0% o Exentos de IVA             | \$ 155.726,41        | \$ 164.919,48        | \$ -9.193,07        | -5,57%      | 82,0%             |
| <b>Gastos</b>  |                      |                      |                     |             |                   |
| <b>Gastos administrativos</b>                          |                      |                      |                     |             |                   |
| Sueldos y salarios                                     | \$ 65.058,97         | \$ 65.071,07         | \$ -12,10           | -0,02%      | 34,2%             |
| Beneficios sociales                                    | \$ 14.054,17         | \$ 10.459,78         | \$ 3.594,39         | 34,36%      | 7,4%              |
| Aporte al seguro social (incluye fondo de reserva)     | \$ 13.012,84         | \$ 10.924,50         | \$ 2.088,34         | 19,12%      | 6,8%              |
| Honorarios profesiones                                 | \$ 3.839,79          | \$ 5.459,84          | \$ -1.620,05        | -29,67%     | 2,0%              |
| Depreciaciones   | \$ 565,98            | \$ 570,70            | \$ -4,72            | -0,83%      | 0,3%              |
| Transporte   | \$ 3.280,00          | \$ 1.080,00          | \$ 2.200,00         | 203,70%     | 1,7%              |
| Arrendamientos   | \$ 10.848,00         | \$ 6.056,13          | \$ 4.791,87         | 79,12%      | 5,7%              |
| Suministros y Materiales de Oficina                    | \$ 847,34            | \$ 3.470,28          | \$ -2.622,94        | -75,58%     | 0,4%              |
| Mantenimiento y reparaciones                           | \$ 1.545,92          | \$ 1.995,22          | \$ -449,30          | -22,52%     | 0,8%              |
| Impuestos contribuciones y otros                       | \$ 823,09            | \$ 941,69            | \$ -118,60          | -12,59%     | 0,4%              |
| Servicios públicos                                     | \$ 3.656,94          | \$ 5.499,50          | \$ -1.842,56        | -33,50%     | 1,9%              |
| Otros  | \$ 68.712,08         | \$ 85.231,18         | \$ -16.519,10       | -19,38%     | 36,2%             |
| <b>Gastos Financieros</b>                              |                      |                      |                     |             |                   |
| Arrendamiento mercantil                                | -                    | \$ 1.885,13          | \$ -1.885,13        | -100,00%    | 0,0%              |
| Intereses  | \$ 2.443,15          | \$ 0,00              | \$ 2.443,15         | 244314900%  | 1,3%              |
| Total Gastos   | <b>\$ 188.688,27</b> | <b>\$ 198.645,02</b> | \$ -9.956,75        | -5,01%      | 99,3%             |
| <b>Utilidad antes de participación de trabajadores</b> | <b>\$ 1.306,33</b>   | <b>\$ 1.121,71</b>   | \$ 184,62           | 16,46%      | 0,7%              |
| 15% Participación a trabajadores                       | \$ 195,95            | \$ 168,26            | \$ 27,69            | 16,46%      | 0,1%              |
| Gastos no deducibles                                   | \$ 5.498,28          | \$ 10.736,30         | \$ -5.238,02        | -48,79%     | 2,9%              |
| Deducciones adicionales                                | \$ 1.701,15          | \$ 2.964,50          | \$ -1.263,35        | -42,62%     | 0,9%              |

|  |                  |                  |                   |                |             |
|--|------------------|------------------|-------------------|----------------|-------------|
| Utilidad Gravable                                      | \$ 4.907,51      | \$ 8.725,25      | \$ -3.817,74      | -43,76%        | 2,6%        |
| Impuesto a la renta causado                            | \$ 1.079,65      | \$ 2.181,31      | \$ -1.101,66      | -50,50%        | 0,6%        |
| Anticipo correspondiente al ejercicio fiscal declarado | \$ 497,14        | \$ 752,24        | \$ -255,10        | -33,91%        | 0,3%        |
| Impuesto a la renta causado mayor al anticipo          | \$ 582,51        | \$ 1.429,07      | \$ -846,56        | -59,24%        | 0,3%        |
| Retenciones en la fuente del ejercicio fiscal          | \$ 318,73        | \$ 593,52        | \$ -274,79        | -46,30%        | 0,2%        |
| <b>Total impuesto a pagar</b>                          | <b>\$ 263,78</b> | <b>\$ 835,55</b> | <b>\$ -571,77</b> | <b>-68,43%</b> | <b>0,1%</b> |
| Utilidad Neta  | \$ 846,60        | \$ 117,90        |                   |                |             |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

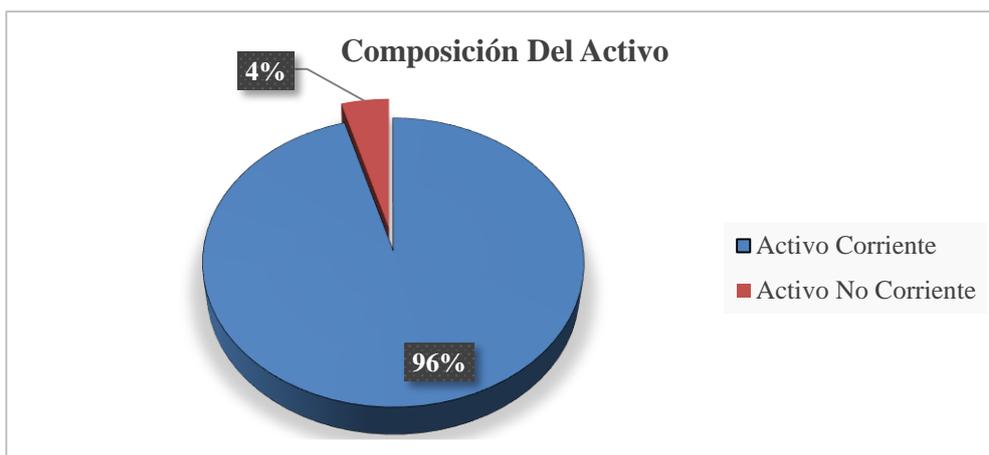


Figura 3 Composición del activo.

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Se puede apreciar que la compañía mantiene la mayor inversión en la parte corriente del activo, teniendo a las cuentas de: efectivo y equivalente al efectivo, cuentas y documentos por cobrar locales y crédito tributario (IVA), como las de mayor importancia relativa con una representación de 43.56%, 21.04% y 27.02% respectivamente.

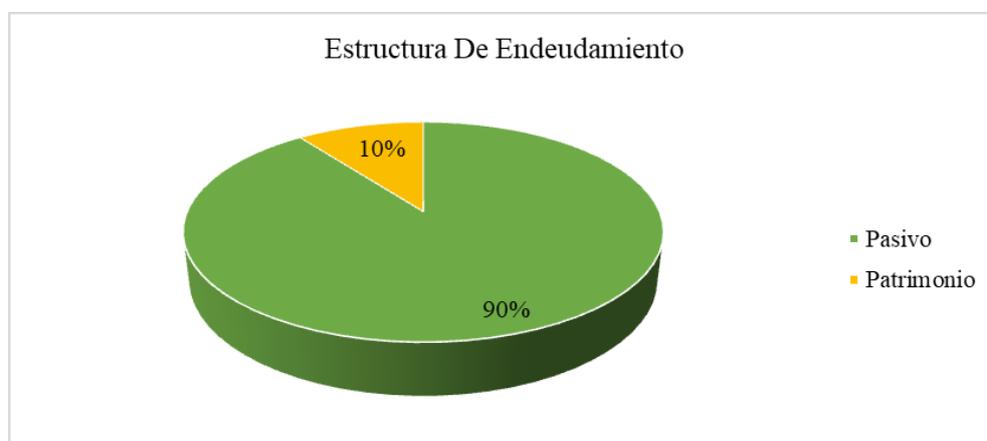


Figura 4 Estructura de endeudamiento

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

La entidad **CONFORT TRAVEL** presenta solo pasivos corrientes, de acuerdo a la figura, se aprecia que el mayor porcentaje de financiamiento recae en el mantenido con terceros; de acuerdo a la composición del Pasivo, las cuentas de importancia relativa son: cuentas y documentos por pagar locales no relacionadas (57.55%), los pasivos por beneficios a

empleados (14.73%) y otros pasivos corrientes (14.45%), cabe destacar que lo primordial son los mantenidos con proveedores y el 0.99% mantenido en obligaciones con instituciones financieras, ya que las demás cuentas son propias de normativas que rigen a las sociedades en sus responsabilidades con el fisco y el talento humano.

Tabla 8 *Indicadores de Capacidad Operativa*

| <b>Indicadores de Capacidad Operativa</b>   |                                     | <b>2018</b>            |           |               |
|---|-------------------------------------|------------------------|-----------|---------------|
| <b>CONFORT TRAVEL</b>   |                                     | <b>al 31 diciembre</b> |           |               |
|   |                                     | <b>expresado en \$</b> |           |               |
| <b>Rendimiento sobre la inversión total utilización de activos totales</b>  |                                     |                        |           |               |
| Rotación del Total de Activos   | <u>Ventas Netas</u>                 | <u>189.995</u>         |           | 1,62          |
|   | Activos Totales                     | 117.492                |           |               |
| La empresa tiene una interacción de 1.62 veces de sus activos totales por cada venta que se realice en el año, en esta entidad no mantienen inventarios, así que se interpreta que las ventas son generadas eficientemente con el uso apropiado de la inversión total.                        |                                     |                        |           |               |
| <b>Rendimiento sobre la inversión inmovilizada utilización de activos fijos</b>   |                                     |                        |           |               |
| Rotación de Activos Fijos   | <u>Ventas Netas</u>                 | <u>189.995</u>         |           | Rota<br>36,34 |
|   | Activo Fijo (Neto)                  | 5.229                  |           | Veces al año  |
| Este indicador manifiesta el incremento de las ventas por las veces que se activa la propiedad planta y equipo, refiriéndose al uso de estos activos para generar ingresos en la compañía, siendo un índice muy alto, que es adecuado para la gestión de la administración de los recursos.   |                                     |                        |           |               |
| <b>Capital de trabajo</b>   |                                     |                        |           |               |
| Capital de Trabajo  | Activo Corriente - Pasivo Corriente | 112.263                | (105.468) | 6.795         |
| El capital de trabajo refleja que, si es posible cubrir las obligaciones de corto plazo, dejando \$6.795,00 dólares para que la empresa pueda operar con normalidad, se deberá analizar si es necesario incrementar o no este rubro operacional, o mejorar la administración de los recursos. |                                     |                        |           |               |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

| <b>Indicadores de Capacidad de Pago</b> |                     | <b>2018</b>            |        |
|---|---------------------|------------------------|--------|
| <b>CONFORT TRAVEL</b>                   |                     | <b>al 31 diciembre</b> |        |
|   |                     | <b>expresado en \$</b> |        |
| <b>Solidez o nivel de endeudamiento</b> |                     |                        |        |
| Razón de Deuda                          | <u>Pasivo Total</u> | <u>105.468</u>         | 89,77% |
|   | Activo Total        | 117.492                |        |

Este grado de relación de endeudamiento, indica que la compañía se encuentra en su mayoría financiado por terceros, considerando que existen rubros adeudados al fisco, mismos que deberán ser liquidados el 2019, adicional a ello rubros con proveedores que en este caso representa un gran aporte a la composición del pasivo.

**Solvencia (razón circulante o razón corriente)**

|           |                         |                |      |
|-----------|-------------------------|----------------|------|
| Solvencia | <u>Activo Corriente</u> | <u>112.263</u> | 1,06 |
|           | Pasivo Corriente        | 105.468        |      |

La empresa mantiene por cada dólar de obligación corriente, \$1.06 de cobertura corriente, para cumplirlas, se dice que superior a un dólar es un buen índice, no obstante, el margen corto que queda no refleja seguridad, se debe buscar alternativas de créditos, mejorando así la gestión de recursos relacionados con proveedores.

**Razón prueba ácida**

|              |                                   |                |      |
|--------------|-----------------------------------|----------------|------|
| Prueba Ácida | Activo Corriente -<br>Inventarios | 112.263        | 1,06 |
|              | <u>Pasivo Corriente</u>           | <u>105.468</u> |      |

Este índice mantiene el mismo resultado que el ratio de solvencia, puesto que no mantiene inventarios ya que no es su actividad económica la venta de productos.

|         |                     |                |      |
|---------|---------------------|----------------|------|
| Solidez | <u>Activo Total</u> | <u>117.492</u> | 1,11 |
|         | Pasivo Total        | 105.468        |      |

Este índice manifiesta que la compañía posee \$1.11 de inversión total por cada dólar de obligación total, este grado debe ser aumentado con el tiempo, ya que el margen residual de 0,11 centavos no es muy alentador sabiendo que para este análisis se encuentra incluida la propiedad planta y equipo y cuentas por cobrar, este último que puede ser líquido como a la vez incobrable.

Tabla 10 *Indicadores de rentabilidad*

| <b>Indicadores de Rentabilidad</b>  |  | <b>2018</b>                     |       |
|---|--|---------------------------------|-------|
| <b>CONFORT TRAVEL</b>   |  | <b>al 31 diciembre</b>          |       |
|   |  | <b>expresado en \$</b>          |       |
| Rentabilidad Comercial  | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$   | $\frac{528}{189.995}$           | 0,28% |
| <p>La utilidad disponible para el pago de dividendos representa el 0.28% de las ventas totales, siendo una representación poco alentadora, ya que la inversión en una entidad financiera otorga el 5% a 7% de intereses dependiendo el monto.</p>   |  |                                 |       |
| Rentabilidad Económica<br>sobre los Activos   | $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$   | $\frac{528}{117.492}$           | 0,45% |
| <p>ROA: Rentability over Assets<br/>Este índice permitirá analizar un estudio homogéneo frente a otra empresa para medir la eficiencia de los activos al momento de obtener un beneficio neto, no obstante, se debe considerar que no se manejarán la misma utilidad neta ni el mismo valor de activos totales.</p> |  |                                 |       |
| Rentabilidad Financiera<br>sobre la participación propia  | $\frac{\text{Utilidad Neta (Disponible para Accionistas)}}{\text{Patrimonio Contable (Capital)}} \times 100$ | $\frac{528}{12.024} \times 100$ | 4,39% |
| <p>ROE: Rentability over Shareholders Equity<br/>La utilidad tiene un aporte del 4.39% en la composición del patrimonio, se deberán realizar estrategias comerciales a simple vista, para garantizar el incremento de este rubro, ya que no es muy relevante frente al resto de componentes del patrimonio.</p>     |  |                                 |       |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 11 *Indicadores de capacidad patrimonial*

| <b>Indicadores de Capacidad Patrimonial</b> | <b>2018</b>            |  |
|---|------------------------|--|
| <b>CONFORT TRAVEL</b>                       | <b>al 31 diciembre</b> |  |
|   | <b>expresado en \$</b> |  |

### **Captación de apalancamiento**

|                |                     |         |       |
|----------------|---------------------|---------|-------|
| Razón de Deuda | <u>Pasivo Total</u> | 105.468 | 8,77  |
| a Capital      | Patrimonio Total    | 12.024  | veces |

La empresa se financia con terceros hasta 8.77 veces en el ciclo económico de un año con relación al fondo propio. Considerando que tiene un crédito elevado en sus cuentas por pagar proveedores, el resultado es que requiere de esta forma de negociación para su giro normal del negocio, ya que sus fondos propios no entregarían la rentabilidad esperada.

### **Captación de inversión**

|                |                     |         |       |
|----------------|---------------------|---------|-------|
| Apalancamiento | <u>Activo Total</u> | 117.492 | 9,77  |
|                | Patrimonio Total    | 12.024  | veces |

El apalancamiento de la compañía tiene 9.77 veces un incremento del patrimonio en sus activos, es decir que los recursos obtenidos del financiamiento con terceros permiten una revaloración óptima del patrimonio.

---

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
 Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

A continuación, se puede observar un comparativo sobre los indicadores financieros con 2 agencias de viajes que tienen la misma estructura financiera de la investigación de la agencia de viaje Confort Travel.

Se realizó este comparativo con el fin de ver la situación financiera en la que se encuentra la agencia de viaje Confort Travel, también poder medir la rentabilidad que tiene la compañía y todo en relación a su competencia.

Tabla 12 *Índices financieros de estudio homogéneo*

| EMPRESAS         | Índices             |                           |                    |                |           |              |         |                        |                                      |                         |                     |                |
|------------------|---------------------|---------------------------|--------------------|----------------|-----------|--------------|---------|------------------------|--------------------------------------|-------------------------|---------------------|----------------|
|                  | Rotación de activos | Rotación de activos fijos | Capital de trabajo | Razón de deuda | Solvencia | Prueba ácida | Solidez | Rentabilidad comercial | Rentabilidad económica sobre activos | Rentabilidad financiera | Razón deuda capital | Apalancamiento |
| CONFORT TRAVEL   | 1,62                | 36,34                     | \$ 6.795,00        | 89,77%         | 1,06      | 1,06         | 1,11    | 0,28%                  | 0,45%                                | 4,39%                   | 8,77                | 9,77           |
| MASTRAVELSA S.A. | 3,95                | 20,82                     | \$ 328.868,33      | 20,17%         | 5,23      | 5,23         | 4,96    | 6,36%                  | 22,55%                               | 28,25%                  | 0,17                | 0,83           |
| ABENZOATECH S.A. | 51,13               | 0                         | \$ 467,83          | 23,93%         | 4,18      | 4,18         | 4,18    | 0,85%                  | 43,55%                               | 57,25%                  | 0,31                | 1,31           |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Rotación de activos                  | CONFORT TRAVEL. Posee más eficiencia para generar ingresos a partir de sus activos totales.                                       |
| Rotación de activos fijos            | MASTRAVELSA S.A. Tiene mejor índice de uso en su inversión no corriente frente al resto de empresas analizadas.                   |
| Capital de trabajo                   | MASTRAVELSA S.A. Requiere un mayor capital de trabajo frente al resto de empresas analizadas.                                     |
| Razón de deuda                       | CONFORT TRAVEL. Posee mayor financiación de terceros para su inversión total.   |
| Solvencia                            | MASTRAVELSA S.A. Posee mejor capacidad de pago corriente que el resto de compañías analizadas.                                    |
| Prueba ácida                         | MASTRAVELSA S.A. Posee mejor capacidad de pago inmediato que el resto de compañías analizadas (ninguna posee inventarios).        |
| Solidez                              | MASTRAVELSA S.A. Posee mejor capacidad de pago por cada dólar de obligación total que el resto de compañías analizadas.           |
| Rentabilidad comercial               | MASTRAVELSA S.A. Posee una mejor rentabilidad comercial que el resto de compañías analizadas.                                     |
| Rentabilidad económica sobre activos | ABENZOATECH S.A. Posee una mejor rentabilidad producto del uso apropiado de sus activos, con relación a las demás compañías.      |
| Rentabilidad financiera              | ABENZOATECH S.A. Posee una mejor rentabilidad financiera del uso apropiado de sus activos, con relación a las demás compañías.    |
| Razón deuda capital                  | CONFORT TRAVEL. Posee una mayor financiación con terceros durante el año que el resto de compañías.                               |
| Apalancamiento                       | CONFORT TRAVEL. Mantiene un alto grado de inversión total financiada con terceros que aumenta la rentabilidad de los accionistas. |

Fuente: Superintendencia de compañía

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

De acuerdo a la información recopilada la compañía tiene sus ingresos segmentados de la siguiente manera:

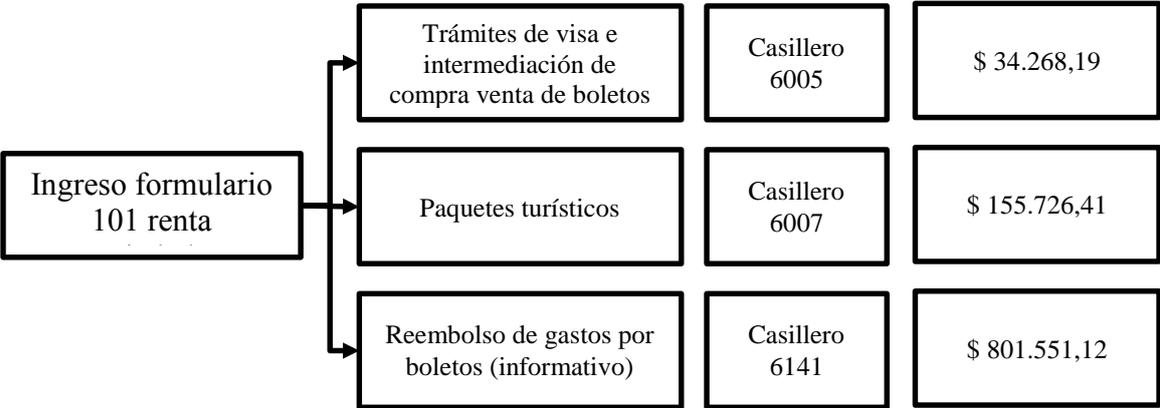


Figura 5 Ingreso formulario 101 renta sociedades

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
 Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Las agencias de viaje funcionan como intermediarios para la adquisición de compra de tickets, de esta manera se efectúa un reembolso de gastos al momento de realizar la venta, ya que la ganancia se presencia en el servicio de tramitación para la compra del pasaje del avión; esta gestión funciona con el pago anticipado. Con el levantamiento de información realizado se pudo obtener el siguiente asiento contable para el registro de los servicios de intermediación en compra y venta de pasajes de avión:

Tabla 13 Ejemplo de asiento contable de la agencia Confort Travel

| Fecha                  | Código                      | -x-                               | Debe | Haber |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------|-------|
| 1.01.09                | Cuentas por cobrar clientes |                                   | xxx  |       |
| 2.01.06                |                             | Iva en ventas                     |      | xxx   |
| 4.01.02                |                             | Ingresos por servicios tarifa 12% |      | xxx   |
| 4.01.03                |                             | Reembolso de boleto               |      | xxx   |
| P/r venta de servicios |                             |                                   |      |       |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
 Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Se procede con la presentación de la información contable sobre los registros de ingresos mensuales de acuerdo a su segmentación, de esta manera será fácil realizar un análisis de su importancia en los recursos económicos que percibió la compañía.

Tabla 14 *Libro Diario de boletos de aviación*

| <b>CONFORT TRAVEL</b>   |         |                                   |              |
|---|---------|-----------------------------------|--------------|
| <b>LIBRO DIARIO</b>   |         |                                   |              |
| <b>Contabilización mensual de ingresos por venta de boletos</b> |         |                                   |              |
| Fecha   | -x-     | Debe                              | Haber        |
| 30/1/2018   | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$110.616,98 |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 252,44    |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 2.103,70  |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$108.260,84 |
| P/r venta de servicios  |         |                                   |              |
| Fecha   | -x-     | Debe                              | Haber        |
| 28/2/2018   | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 8.484,59  |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 19,36     |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 161,36    |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 8.303,87  |
| P/r venta de servicios  |         |                                   |              |
| Fecha   | -x-     | Debe                              | Haber        |
| 31/3/2018   | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 73.164,05 |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 166,97    |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.391,42  |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 71.605,66 |
| P/r venta de servicios  |         |                                   |              |
| Fecha   | -x-     | Debe                              | Haber        |
| 30/4/2018   | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 83.390,32 |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 190,31    |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.585,91  |

|                        |         |                                   |              |              |
|------------------------|---------|-----------------------------------|--------------|--------------|
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |              | \$ 81.614,11 |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 30/5/2018              | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 65.837,62 |              |
|                        | 2.01.06 | Iva en ventas                     |              | \$ 150,25    |
|                        | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |              | \$ 1.252,09  |
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |              | \$ 64.435,28 |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 29/6/2018              | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 72.818,10 |              |
|                        | 2.01.06 | Iva en ventas                     |              | \$ 166,18    |
|                        | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |              | \$ 1.384,84  |
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |              | \$ 71.267,07 |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 29/7/2018              | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 5.790,00  |              |
|                        | 2.01.06 | Iva en ventas                     |              | \$ 13,21     |
|                        | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |              | \$ 110,11    |
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |              | \$ 5.666,67  |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 30/8/2018              | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$125.897,31 |              |
|                        | 2.01.06 | Iva en ventas                     |              | \$ 287,32    |
|                        | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |              | \$ 2.394,30  |
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |              | \$123.215,70 |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 30/9/2018              | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 83.973,69 |              |
|                        | 2.01.06 | Iva en ventas                     |              | \$ 191,64    |

|                        |         |                                   |              |              |
|------------------------|---------|-----------------------------------|--------------|--------------|
|                        | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.597,00  |              |
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 82.185,05 |              |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 31/10/2018             | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 95.955,57 |              |
|                        | 2.01.06 | Iva en ventas                     |              | \$ 218,98    |
|                        | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |              | \$ 1.824,87  |
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |              | \$ 93.911,72 |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 30/11/2018             | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 89.972,11 |              |
|                        | 2.01.06 | Iva en ventas                     |              | \$ 205,33    |
|                        | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |              | \$ 1.711,08  |
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |              | \$ 88.055,70 |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 31/12/2018             | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$ 3.095,39  |              |
|                        | 2.01.06 | Iva en ventas                     |              | \$ 7,06      |
|                        | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |              | \$ 58,87     |
|                        | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |              | \$ 3.029,46  |
| P/r venta de servicios |         |                                   |              |              |
| Fecha                  |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 31/12/2018             | 1.01.01 | Banco                             | \$794.274,73 |              |
|                        | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       |              | \$794.274,73 |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Se continúa con las contabilizaciones mensuales de ingresos de acuerdo a la venta de paquetes turísticos.

Tabla 15 Libro Diario de paquetes turísticos

| <b>CONFORT TRAVEL</b>  |         |  |                 |
|--|---------|--|-----------------|
| <b>LIBRO DIARIO</b>  |         |  |                 |
| <b>Contabilización mensual de ingresos por paquetes turísticos</b> |         |  |                 |
| Fecha  |         | -x-  |                 |
|  |         |  | Debe      Haber |
| 31/1/2018  | 1.01.01 | Banco                                      | \$ 1.256,33     |
|  | 4.01.01 | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 1.256,33     |
| P/r venta de paquetes turísticos                                   |         |  |                 |
| Fecha  |         | -x-  |                 |
|  |         |  | Debe      Haber |
| 28/2/2018  | 1.01.01 | Banco                                      | \$46.253,13     |
|  | 4.01.01 | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 46.253,13    |
| P/r venta de paquetes turísticos                                   |         |  |                 |
| Fecha  |         | -x-  |                 |
|  |         |  | Debe      Haber |
| 30/3/2018  | 1.01.01 | Banco                                      | \$12.365,37     |
|  | 4.01.01 | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 12.365,37    |
| P/r venta de paquetes turísticos                                   |         |  |                 |
| Fecha  |         | -x-  |                 |
|  |         |  | Debe      Haber |
| 29/4/2018  | 1.01.01 | Banco                                      | \$ 5.676,15     |
|  | 4.01.01 | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 5.676,15     |
| P/r venta de paquetes turísticos                                   |         |  |                 |
| Fecha  |         | -x-  |                 |
|  |         |  | Debe      Haber |
| 29/5/2018  | 1.01.01 | Banco                                      | \$13.656,21     |
|  | 4.01.01 | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 13.656,21    |
| P/r venta de paquetes turísticos                                   |         |  |                 |
| Fecha  |         | -x-  |                 |
|  |         |  | Debe      Haber |

|                                  |         |       |  |              |
|----------------------------------|---------|-------|--|--------------|
| 28/6/2018                        | 1.01.01 | Banco |  | \$ 5.837,49  |
|                                  | 4.01.01 |       | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 5.837,49  |
| P/r venta de paquetes turísticos |         |       |  |              |
| Fecha                            |         |       | -x-  | Debe Haber   |
| 28/7/2018                        | 1.01.01 | Banco |  | \$ 4.565,13  |
|                                  | 4.01.01 |       | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 4.565,13  |
| P/r venta de paquetes turísticos |         |       |  |              |
| Fecha                            |         |       | -x-  | Debe Haber   |
| 27/8/2018                        | 1.01.01 | Banco |  | \$ 8.698,65  |
|                                  | 4.01.01 |       | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 8.698,65  |
| P/r venta de paquetes turísticos |         |       |  |              |
| Fecha                            |         |       | -x-  | Debe Haber   |
| 26/9/2018                        | 1.01.01 | Banco |  | \$ 6.043,43  |
|                                  | 4.01.01 |       | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 6.043,43  |
| P/r venta de paquetes turísticos |         |       |  |              |
| Fecha                            |         |       | -x-  | Debe Haber   |
| 26/10/2018                       | 1.01.01 | Banco |  | \$18.697,03  |
|                                  | 4.01.01 |       | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 18.697,03 |
| P/r venta de paquetes turísticos |         |       |  |              |
| Fecha                            |         |       | -x-  | Debe Haber   |
| 25/11/2018                       | 1.01.01 | Banco |  | \$16.987,80  |
|                                  | 4.01.01 |       | Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA | \$ 16.987,80 |
| P/r venta de paquetes turísticos |         |       |  |              |
| Fecha                            |         |       | -x-  | Debe Haber   |

25/12/2018 1.01.01 Banco \$15.689,69

---

Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de  
4.01.01 IVA \$ 15.689,69

---

P/r venta de paquetes turísticos

---

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Para finalizar se sitúan todos los asientos efectuados en la tramitación de visas de manera mensual.

Tabla 16 *Libro Diario de trámite de visa*

---

**CONFORT TRAVEL**

**LIBRO DIARIO**

**Contabilización mensual de ingresos por trámite de visa**

| Fecha     | -x-                                       | Debe        | Haber       |
|-----------|---|-------------|-------------|
| 31/1/2018 | 1.01.01 Banco                             | \$ 1.651,19 |             |
|           | 2.01.06 Iva en ventas                     |             | \$ 176,91   |
|           | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |             | \$ 1.474,28 |
|           | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |
| Fecha     | -x-                                       | Debe        | Haber       |
| 28/2/2018 | 2.01.06 Banco                             | \$ 1.156,39 |             |
|           | 2.01.06 Iva en ventas                     |             | \$ 123,90   |
|           | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |             | \$ 1.032,49 |
|           | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |
| Fecha     | -x-                                       | Debe        | Haber       |
|           | 2.01.06 Banco                             | \$ 1.120,41 |             |
| 30/3/2018 | 2.01.06 Iva en ventas                     |             | \$ 120,04   |
|           | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |             | \$ 1.000,37 |
|           | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |

---

| Fecha     |         | -x-                                       | Debe        | Haber       |
|-----------|---------|---|-------------|-------------|
| 29/4/2018 | 2.01.06 | Banco                                     | \$ 1.715,98 |             |
|           | 2.01.06 | Iva en ventas                             |             | \$ 183,85   |
|           | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12%         |             | \$ 1.532,12 |
|           |         | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |

| Fecha     |         | -x-                                       | Debe      | Haber     |
|-----------|---------|---|-----------|-----------|
| 29/5/2018 | 2.01.06 | Banco                                     | \$ 856,06 |           |
|           | 2.01.06 | Iva en ventas                             |           | \$ 91,72  |
|           | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12%         |           | \$ 764,34 |
|           |         | P/r venta de servicios de trámite de visa |           |           |

| Fecha     |         | -x-                                       | Debe        | Haber       |
|-----------|---------|---|-------------|-------------|
| 28/6/2018 | 2.01.06 | Banco                                     | \$ 1.667,29 |             |
|           | 2.01.06 | Iva en ventas                             |             | \$ 178,64   |
|           | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12%         |             | \$ 1.488,65 |
|           |         | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |

| Fecha     |         | -x-                                       | Debe        | Haber       |
|-----------|---------|---|-------------|-------------|
| 28/7/2018 | 2.01.06 | Banco                                     | \$ 1.875,17 |             |
|           | 2.01.06 | Iva en ventas                             |             | \$ 200,91   |
|           | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12%         |             | \$ 1.674,26 |
|           |         | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |

| Fecha     |         | -x-                                       | Debe        | Haber       |
|-----------|---------|---|-------------|-------------|
| 27/8/2018 | 2.01.06 | Banco                                     | \$ 1.310,84 |             |
|           | 2.01.06 | Iva en ventas                             |             | \$ 140,45   |
|           | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12%         |             | \$ 1.170,39 |
|           |         | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |

| Fecha      | -x-                                       | Debe        | Haber       |
|------------|---|-------------|-------------|
| 26/9/2018  | 2.01.06 Banco                             | \$ 2.502,19 |             |
|            | 2.01.06 Iva en ventas                     |             | \$ 268,09   |
|            | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |             | \$ 2.234,10 |
|            | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |
| Fecha      | -x-                                       | Debe        | Haber       |
| 26/10/2018 | 2.01.06 Banco                             | \$ 1.923,12 |             |
|            | 2.01.06 Iva en ventas                     |             | \$ 206,05   |
|            | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |             | \$ 1.717,07 |
|            | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |
| Fecha      | -x-                                       | Debe        | Haber       |
| 25/11/2018 | 2.01.06 Banco                             | \$ 2.621,84 |             |
|            | 2.01.06 Iva en ventas                     |             | \$ 280,91   |
|            | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |             | \$ 2.340,93 |
|            | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |
| Fecha      | -x-                                       | Debe        | Haber       |
| 28/12/2018 | 2.01.06 Banco                             | \$ 2.535,29 |             |
|            | 2.01.06 Iva en ventas                     |             | \$ 271,64   |
|            | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |             | \$ 2.263,65 |
|            | P/r venta de servicios de trámite de visa |             |             |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Recopilando toda la información contable necesaria se procedió a realizar un análisis de composición de ingresos para visualizar cual rubro es el más relevante.

Se presenta el mayor contable con las cuentas de análisis previo a la composición de ingresos, para poder observar el impacto del tratamiento contable que ha realizado la agencia de viajes con los reembolsos de gastos (reembolso de boletos).

Tabla 17 *Libro Mayor*

| <b>CONFORT TRAVEL</b>                      |              |               |               |
|--|--------------|---------------|---------------|
| <b>LIBRO MAYOR</b>                         |              |               |               |
|  | Debe         | Haber         | Saldo         |
| Cuentas por cobrar clientes                | \$818.995,73 | \$ 794.274,73 | \$ 24.721,00  |
| Iva en ventas                              | \$ -         | \$ 4.112,18   | \$ 4.112,18   |
| Ingresos por servicios tarifa 12%          | \$ -         | \$ 34.268,19  | \$ 34.268,19  |
| Reembolso de boleto                        | \$ -         | \$ 801.551,12 | \$ 801.551,12 |
| Gravadas con tarifa de 0% o Exentas de IVA |              | \$ 155.726,41 | \$ 155.726,41 |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 18 *Mayor de Cuenta Banco*

| Fecha              | Ingresos  | Egresos   |           |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>31/01/2018</b>  | 2.907,52  | 1.500,00  | 1.407,52  |
| <b>28/02/2018</b>  | 47.409,72 | 30.000,00 | 17.409,72 |
| <b>30/03/2018</b>  | 13.485,78 | 6.000,00  | 7.485,78  |
| <b>29/04/2018</b>  | 7.392,13  | 6.000,00  | 1.392,13  |
| <b>29/05/2018</b>  | 14.512,27 | 12.698,00 | 1.814,27  |
| <b>28/06/2018</b>  | 7.504,78  | 6.000,00  | 1.504,78  |
| <b>28/07/02018</b> | 6.440,30  | 6.000,00  | 440,30    |
| <b>27/08/2019</b>  | 10.009,49 | 6.780,20  | 3.229,29  |
| <b>26/09/2018</b>  | 8.545,62  | 6.000,00  | 2.545,62  |
| <b>23/10/2018</b>  | 20.620,15 | 15.000,00 | 5.620,15  |
| <b>25/11/2018</b>  | 19.609,64 | 17.000,00 | 2.609,64  |
| <b>28/12/2018</b>  | 18.224,98 | 12.500,21 | 5.724,77  |
|                    |           |           | 51.183,97 |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 19 Asiento contable

| Fecha      | -x-                       | Debe         | Haber        |
|------------|---------------------------|--------------|--------------|
| 31/12/2018 | 2.01.01 Cuentas por pagar | \$678.090,76 |              |
|            | 1.01.01 Banco             |              | \$678.090,76 |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
 Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

De esta manera se procede con la demostración de la estructura de ingresos que tiene la agencia:

Tabla 20 Composición de ingresos

| Cuenta                           | Valor               |
|----------------------------------|---------------------|
| Intermediación compra de boletos | \$ 15.575,54        |
| Ingresos por paquetes turísticos | \$155.726,41        |
| Ingresos por trámites de visa    | \$ 18.692,65        |
| <b>Total</b>                     | <b>\$189.994,60</b> |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
 Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

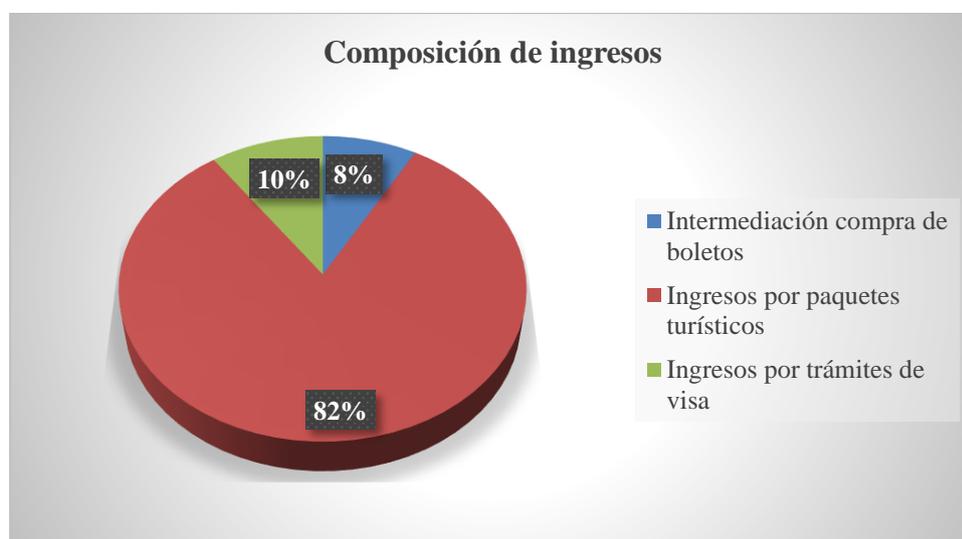


Figura 6 Composición de ingresos

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
 Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Se puede apreciar que la venta de paquetes turísticos representa un 82% de las captaciones de la agencia de viajes, siendo este gravado con tarifa 0%, adicionalmente, se pudo visualizar que los ingresos y egresos por reembolso de boletos están registrados tanto en el debe como en el haber, es decir que los saldos informativos coinciden.

No obstante, de acuerdo a la revisión de la información, existen transacciones que fueron registradas en un tratamiento contable erróneo, las mismas que corresponden a ingresos por paquetes turísticos, las inconsistencias se dieron en las siguientes fechas:

28/2/2018 29/7/2018 31/12/2018

Mediante revisión de facturas se determinó que durante las fechas señaladas no se realizó intermediación alguna de boletos de avión, de acuerdo a los conceptos para la emisión de los comprobantes revisados se concreta que los ingresos percibidos fueron por paquetes turísticos, siendo estos gravados para impuesto a la renta.

A continuación, se presentan los asientos contables que ocasionan la diferencia en los ingresos de acuerdo a la inspección realizada:

Tabla 21 *Inconsistencia de los registros*

| Fecha                  | -x-                                       | Debe       | Haber      |
|------------------------|---|------------|------------|
| 28/2/2018              | 1.01.09 Cuentas por cobrar clientes       | \$8.484,59 |            |
|                        | 2.01.06 Iva en ventas                     |            | \$ 19,36   |
|                        | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |            | \$ 161,36  |
|                        | 4.01.03 Reembolso de boleto               |            | \$8.303,87 |
| P/r venta de servicios |   |            |            |
| Fecha                  | -x-                                       | Debe       | Haber      |
| 29/7/2018              | 1.01.09 Cuentas por cobrar clientes       | \$5.790,00 |            |
|                        | 2.01.06 Iva en ventas                     |            | \$ 13,21   |
|                        | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12% |            | \$ 110,11  |
|                        | 4.01.03 Reembolso de boleto               |            | \$5.666,67 |
| P/r venta de servicios |   |            |            |

| Fecha      |         | -x-                               | Debe       | Haber      |
|------------|---------|-----------------------------------|------------|------------|
| 31/12/2018 | 1.01.09 | Cuentas por cobrar clientes       | \$3.095,39 |            |
|            | 2.01.06 | Iva en ventas                     |            | \$ 7,06    |
|            | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |            | \$ 58,87   |
|            | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |            | \$3.029,46 |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

La sumatoria por reembolso de boletos es de \$ 17.700,00 dólares, mismos que debieron ser reconocidos como ingresos gravados según lo revisado en documentación de la compañía; de esta manera se puede visualizar el error que permanece en el tratamiento contable de los paquetes turísticos con los reembolsos de boletos, ya que estos al no estar sujetos a impuestos se pueden confundir entre sí. Para complementar este análisis se tomaron las conciliaciones bancarias de las fechas que ameritan ajustes, arrojando una novedad en Transferencias recibidas y no contabilizadas, por los mismos valores, tal y como se detalla a continuación:

Tabla 22 Conciliaciones Bancarias

| CONCILIACIÓN BANCARIA<br>CONFORT TRAVEL |             |              |
|---|-------------|--------------|
| BANCO PICHINCHA                         | CTA.CTE. #  | 120XXXX15    |
| AL 28 DE FEBRERO DEL 2018               |             |              |
| (+) SALDO SEGUN LIBROS                  |             | \$ 21.312,92 |
| (+) CHEQUES PENDIENTES DE COBRO         |             | \$ -         |
| (+) TRANSFERENCIAS NO REGISTRADAS       |             | \$ 8.303,87  |
| (-) N/C DEP NO REGISTRADAS POR EL BANCO |             |              |
| (+) N/D NO REGISTRADAS POR EL BANCO     |             | \$ -         |
| SALDO EN CONCILIACIÓN                   |             | \$ 29.616,79 |
| EST. CTA. BCO.                          |             | \$ 29.616,79 |
| DIFERENCIA                              |             | \$ -         |
| FEBRERO 2018                            |             |              |
| TRANSFERENCIAS NO REGISTRADAS           |             | \$ 8.484,59  |
| 5/2/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS      | \$ 1.258,13 |              |
| 7/2/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS      | \$ 483,56   |              |
| 15/2/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 2.100,55 |              |
| 20/2/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 1.256,98 |              |
| 25/2/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 1.537,89 |              |
| 26/2/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 986,63   |              |
| 28/2/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 860,85   |              |
| FEBRERO 2018                            |             |              |
| DEPOSITOS RECIBIDOS Y REGISTRADOS       |             | \$ 1.256,33  |
| 4/2/2018 PAQUETES TURISTICOS            | \$ 203,57   |              |
| 6/2/2018 PAQUETES TURISTICOS            | \$ 305,51   |              |
| 14/2/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 43,65    |              |
| 19/2/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 115,25   |              |
| 24/2/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 235,25   |              |
| 25/2/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 126,15   |              |
| 27/2/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 226,95   |              |
| FEBRERO 2018                            |             |              |
| DEPOSITOS RECIBIDOS Y REGISTRADOS       |             | \$ 1.156,39  |
| 7/2/2018 TRAMITES DE VISA               | \$ 139,95   |              |
| 9/2/2018 TRAMITES DE VISA               | \$ 252,21   |              |
| 17/2/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 215,39   |              |
| 20/2/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 198,55   |              |
| 25/2/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 105,13   |              |
| 26/2/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 126,15   |              |
| 28/2/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 119,01   |              |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 23 Conciliaciones Bancarias

| CONCILIACIÓN BANCARIA<br>CONFORT TRAVEL |             |              |
|---|-------------|--------------|
| BANCO PICHINCHA                         | CTA.CTE. #  | 120XXXX15    |
| AL 31 DE JULIO DEL 2018                 |             |              |
| (+) SALDO SEGUN LIBROS                  |             | \$ 25.440,30 |
| (+) CHEQUES PENDIENTES DE COBRO         |             | \$ -         |
| (+) TRANSFERENCIAS NO REGISTRADAS       |             | \$ 5.666,67  |
| (-) N/C DEP NO REGISTRADAS POR EL BANCO |             |              |
| (+) N/D NO REGISTRADAS POR EL BANCO     |             | \$ -         |
| SALDO EN CONCILIACIÓN                   |             | \$ 31.106,97 |
| EST. CTA. BCO.                          |             | \$ 31.106,97 |
| DIFERENCIA                              |             | \$ -         |
| JULIO 2018                              |             |              |
| TRANSFERENCIAS NO REGISTRADAS           |             | \$ 5.790,00  |
| 5/7/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS      | \$ 1.208,13 |              |
| 7/7/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS      | \$ 483,56   |              |
| 15/7/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 800,55   |              |
| 20/7/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 556,39   |              |
| 25/7/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 1.215,88 |              |
| 26/7/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 820,63   |              |
| 28/7/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS     | \$ 704,86   |              |
| JULIO 2018                              |             |              |
| DEPOSITOS RECIBIDOS Y REGISTRADOS       |             | \$ 12.365,37 |
| 4/7/2018 PAQUETES TURISTICOS            | \$ 1.203,57 |              |
| 6/7/2018 PAQUETES TURISTICOS            | \$ 2.365,51 |              |
| 14/7/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 1.365,23 |              |
| 19/7/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 1.610,72 |              |
| 25/7/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 2.137,53 |              |
| 28/7/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 1.135,95 |              |
| 30/7/2018 PAQUETES TURISTICOS           | \$ 2.546,86 |              |
| JULIO 2018                              |             |              |
| DEPOSITOS RECIBIDOS Y REGISTRADOS       |             | \$ 1.875,17  |
| 7/7/2018 TRAMITES DE VISA               | \$ 170,64   |              |
| 9/7/2018 TRAMITES DE VISA               | \$ 377,54   |              |
| 17/7/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 416,99   |              |
| 23/7/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 298,68   |              |
| 28/7/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 230,26   |              |
| 29/7/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 201,60   |              |
| 31/7/2018 TRAMITES DE VISA              | \$ 179,46   |              |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 24 Conciliaciones Bancarias

| <b>CONCILIACIÓN BANCARIA</b>         |                   |                     |
|--------------------------------------|-------------------|---------------------|
| <b>CONFORT TRAVEL</b>                |                   |                     |
| <b>BANCO PICHINCHA</b>               | <b>CTA.CTE. #</b> | <b>120XXXX15</b>    |
| <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</b>   |                   |                     |
| (+) SALDO SEGUN LIBROS               |                   | \$ 23.953,30        |
| (+) CHEQUES PENDIENTES DE COBRO      |                   | \$ -                |
| (+) TRANSFERENCIAS NO REGISTRADAS    |                   | \$ 3.029,46         |
| (+) N/D NO REGISTRADAS POR EL BANCO  |                   | \$ -                |
| <b>SALDO EN CONCILIACIÓN</b>         |                   | <b>\$ 26.982,76</b> |
| EST. CTA. BCO.                       |                   | \$ 26.982,76        |
| DIFERENCIA                           |                   | \$ -                |
| <b>DICIEMBRE 2018</b>                |                   |                     |
| TRANSFERENCIAS NO REGISTRADAS        |                   | \$ 3.095,39         |
| 5/12/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS  | \$ 308,13         |                     |
| 7/12/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS  | \$ 483,56         |                     |
| 15/12/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS | \$ 500,36         |                     |
| 20/12/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS | \$ 556,39         |                     |
| 25/12/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS | \$ 621,25         |                     |
| 26/12/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS | \$ 402,31         |                     |
| 28/12/2018 COMPRA Y VENTA DE BOLETOS | \$ 223,39         |                     |
| <b>DICIEMBRE 2018</b>                |                   |                     |
| DEPOSITOS RECIBIDOS Y REGISTRADOS    |                   | \$ 15.689,69        |
| 3/12/2018 PAQUETES TURISTICOS        | \$ 1.737,26       |                     |
| 5/12/2018 PAQUETES TURISTICOS        | \$ 3.156,14       |                     |
| 13/12/2018 PAQUETES TURISTICOS       | \$ 2.032,89       |                     |
| 18/12/2018 PAQUETES TURISTICOS       | \$ 1.911,72       |                     |
| 24/12/2018 PAQUETES TURISTICOS       | \$ 2.669,87       |                     |
| 27/12/2018 PAQUETES TURISTICOS       | \$ 1.361,91       |                     |
| 29/12/2018 PAQUETES TURISTICOS       | \$ 2.819,90       |                     |
| <b>DICIEMBRE 2018</b>                |                   |                     |
| DEPOSITOS RECIBIDOS Y REGISTRADOS    |                   | \$ 2.535,29         |
| 6/12/2018 TRAMITES DE VISA           | \$ 320,77         |                     |
| 8/12/2018 TRAMITES DE VISA           | \$ 528,23         |                     |
| 16/12/2018 TRAMITES DE VISA          | \$ 562,20         |                     |
| 19/12/2018 TRAMITES DE VISA          | \$ 325,34         |                     |
| 24/12/2018 TRAMITES DE VISA          | \$ 329,86         |                     |
| 25/12/2018 TRAMITES DE VISA          | \$ 250,43         |                     |
| 27/12/2018 TRAMITES DE VISA          | \$ 218,46         |                     |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

## CAPÍTULO IV

### INFORME FINAL

Con las observaciones del tratamiento contable se propone la estructura de una política contable para los reembolsos de gastos, para que de esta manera se evite manifestar ingresos que no son de la organización, sino simplemente informativos.

De esta manera se manifiesta que: Las compras y ventas de boletos de avión deberán ser registrados en dos instancias: una que contenga el anticipo del cliente y finalmente, el ingreso propio de la intermediación de boletos, usando un código distintivo para el reembolso de gastos, que no eleve el monto de ventas gravadas para impuesto a la renta; tal y como se demuestra a continuación:

Tabla 25 Libro Diario de Venta de Boletos

| <b>CONFORT TRAVEL</b>                                   |   |               |               |
|---|---|---------------|---------------|
| <b>LIBRO DIARIO</b>                                     |   |               |               |
| <b>CONTABILIZACIÓN DE INGRESOS POR VENTA DE BOLETOS</b> |   |               |               |
| Fecha   | -x-   | Debe          | Haber         |
| 30/1/2018   | 1.01.01 Banco   | \$ 110.616,98 |               |
|   | 2.01.03 Anticipo de clientes                                |               | \$ 110.616,98 |
|   | P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |               |               |
|   | -x-   |               |               |
| 30/1/2018   | 5.03.10 Reembolso de boletos                                | \$ 108.260,84 |               |
|   | 1.01.01 Bancos  |               | \$ 108.260,84 |
|   | P/r compra de boletos                                       |               |               |
|   | -x-   |               |               |
| 30/1/2018   | 2.01.03 Anticipo de clientes                                | \$ 110.616,98 |               |
|   | 2.01.06 Iva en ventas                                       |               | \$ 252,44     |
|   | 4.01.02 Ingresos por servicios tarifa 12%                   |               | \$ 2.103,70   |
|   | 4.01.03 Reembolso de boleto                                 |               | \$ 108.260,84 |
|   | P/r venta de servicios                                      |               |               |
| Fecha   | -x-   | Debe          | Haber         |
| 31/3/2018   | 1.01.01 Banco   | \$ 73.164,05  |               |
|   | 2.01.03 Anticipo de clientes                                |               | \$ 73.164,05  |
|   | P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |               |               |
|   | -x-   |               |               |
| 31/3/2018   | 5.03.10 Reembolso de boletos                                | \$ 71.605,66  |               |
|   | 1.01.01 Bancos  |               | \$ 71.605,66  |
|   | P/r compra de boletos                                       |               |               |

|   |         |                                   |              |
|---|---------|-----------------------------------|--------------|
| -x-   |         |                                   |              |
| 31/3/2018   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 73.164,05 |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 166,97    |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.391,42  |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 71.605,66 |
| P/r venta de servicios                                      |         |                                   |              |
| Fecha   |         | -x-                               | Debe Haber   |
| 30/4/2018   | 1.01.01 | Banco                             | \$ 83.390,32 |
|   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 83.390,32 |
| P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |         |                                   |              |
| -x-   |         |                                   |              |
| 30/4/2018   | 5.03.10 | Reembolso de boletos              | \$ 81.614,11 |
|   | 1.01.01 | Bancos                            | \$ 81.614,11 |
| P/r compra de boletos                                       |         |                                   |              |
| -x-   |         |                                   |              |
| 30/4/2018   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 83.390,32 |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 190,31    |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.585,91  |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 81.614,11 |
| P/r venta de servicios                                      |         |                                   |              |
| Fecha   |         | -x-                               | Debe Haber   |
| 30/5/2018   | 1.01.01 | Banco                             | \$ 65.837,62 |
|   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 65.837,62 |
| P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |         |                                   |              |
| -x-   |         |                                   |              |
| 30/5/2018   | 5.03.10 | Reembolso de boletos              | \$ 64.435,28 |
|   | 1.01.01 | Bancos                            | \$ 64.435,28 |
| P/r compra de boletos                                       |         |                                   |              |
| -x-   |         |                                   |              |
| 30/5/2018   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 65.837,62 |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 150,25    |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.252,09  |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 64.435,28 |
| P/r venta de servicios                                      |         |                                   |              |
| Fecha   |         | -x-                               | Debe Haber   |
| 29/6/2018   | 1.01.01 | Banco                             | \$ 72.818,10 |
|   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 72.818,10 |
| P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |         |                                   |              |
| -x-   |         |                                   |              |
| 29/6/2018   | 5.03.10 | Reembolso de boletos              | \$ 71.267,07 |
|   | 1.01.01 | Bancos                            | \$ 71.267,07 |
| P/r compra de boletos                                       |         |                                   |              |

| -x-   |         |                                   |               |               |
|---|---------|-----------------------------------|---------------|---------------|
| 29/6/2018   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 72.818,10  |               |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 166,18     |               |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.384,84   |               |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 71.267,07  |               |
| P/r venta de servicios                                      |         |                                   |               |               |
| Fecha   | -x-     |                                   | Debe          | Haber         |
| 30/8/2018   | 1.01.01 | Banco                             | \$ 125.897,31 |               |
|   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              |               | \$ 125.897,31 |
| P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |         |                                   |               |               |
| -x-   |         |                                   |               |               |
| 30/8/2018   | 5.03.10 | Reembolso de boletos              | \$ 123.215,70 |               |
|   | 1.01.01 | Bancos                            |               | \$ 123.215,70 |
| P/r compra de boletos                                       |         |                                   |               |               |
| -x-   |         |                                   |               |               |
| 30/8/2018   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 125.897,31 |               |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     |               | \$ 287,32     |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |               | \$ 2.394,30   |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |               | \$ 123.215,70 |
| P/r venta de servicios                                      |         |                                   |               |               |
| Fecha   | -x-     |                                   | Debe          | Haber         |
| 30/9/2018   | 1.01.01 | Banco                             | \$ 83.973,69  |               |
|   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              |               | \$ 83.973,69  |
| P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |         |                                   |               |               |
| -x-   |         |                                   |               |               |
| 30/9/2018   | 5.03.10 | Reembolso de boletos              | \$ 82.185,05  |               |
|   | 1.01.01 | Bancos                            |               | \$ 82.185,05  |
| P/r compra de boletos                                       |         |                                   |               |               |
| -x-   |         |                                   |               |               |
| 30/9/2018   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 83.973,69  |               |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     |               | \$ 191,64     |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% |               | \$ 1.597,00   |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               |               | \$ 82.185,05  |
| P/r venta de servicios                                      |         |                                   |               |               |
| Fecha   | -x-     |                                   | Debe          | Haber         |
| 31/10/2018  | 1.01.01 | Banco                             | \$ 95.955,57  |               |
|   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              |               | \$ 95.955,57  |
| P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |         |                                   |               |               |
| -x-   |         |                                   |               |               |
| 31/10/2018  | 5.03.10 | Reembolso de boletos              | \$ 93.911,72  |               |
|   | 1.01.01 | Bancos                            |               | \$ 93.911,72  |
| P/r compra de boletos                                       |         |                                   |               |               |
| -x-   |         |                                   |               |               |

|   |         |                                   |              |              |
|---|---------|-----------------------------------|--------------|--------------|
| 31/10/2018  | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 95.955,57 |              |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 218,98    |              |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.824,87  |              |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 93.911,72 |              |
| P/r venta de servicios                                      |         |                                   |              |              |
| Fecha   |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 30/11/2018  | 1.01.01 | Banco                             | \$ 89.972,11 |              |
|   | 2.01.03 | Anticipo de clientes              |              | \$ 89.972,11 |
| P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |         |                                   |              |              |
| <b>-x-</b>  |         |                                   |              |              |
| 30/11/2018  | 5.03.10 | Reembolso de boletos              | \$ 88.055,70 |              |
|   | 1.01.01 | Bancos                            | \$ 88.055,70 |              |
| P/r compra de boletos                                       |         |                                   |              |              |
| Fecha   |         | <b>-x-</b>                        | Debe         | Haber        |
| 30/11/2018  | 2.01.03 | Anticipo de clientes              | \$ 89.972,11 |              |
|   | 2.01.06 | Iva en ventas                     | \$ 205,33    |              |
|   | 4.01.02 | Ingresos por servicios tarifa 12% | \$ 1.711,08  |              |
|   | 4.01.03 | Reembolso de boleto               | \$ 88.055,70 |              |
| P/r venta de servicios                                      |         |                                   |              |              |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

De esta manera se aprecia la verdadera ganancia de intermediación y se controlan los anticipos de clientes, ya que no son servicios a crédito, salvo y las relaciones comerciales establezcan lo contrario con clientes preferenciales.

Por otra parte, se deberá corregir la diferencia mediante asientos de ajuste para regularizar la base de impuestos, cabe resaltar que este ajuste tendrá que ser plasmado en el Formulario 101 impuesto a la renta sociedades mediante sustitutiva; a su vez, realizar la liquidación de impuesto a la renta con los valores correctos.

Con la documentación revisada la compañía deberá efectuar los siguientes asientos:

Tabla 26 Asientos de ajustes

|  |         |  |             |             |
|--|---------|--|-------------|-------------|
| Fecha  |         | <b>-1-</b>                                 | Debe        | Haber       |
|  | 2.01.01 | Cuentas por pagar proveedores              | \$17.700,00 |             |
|  | 5.01.10 | Reembolso de boleto                        |             | \$17.700,00 |
| P/r reverso de supuesta compra de boleto       |         |  |             |             |
| Fecha  |         | <b>-2-</b>                                 | Debe        | Haber       |
|  | 4.01.01 | Reembolso de boleto                        | \$17.700,00 |             |
|  | 4.01.03 | Gravadas con tarifa de 0% o exentas de IVA |             | \$17.700,00 |
| P/r ingreso no registrado de paquete turístico |         |  |             |             |

| Fecha  | -3-                         | Debe        | Haber       |
|--|-----------------------------|-------------|-------------|
| 1.01.01  | Banco                       | \$17.700,00 |             |
| 1.01.09  | Cuentas por cobrar clientes |             | \$17.700,00 |
| P/r transferencias no contabilizadas por paquetes turísticos |                             |             |             |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

El primer asiento consiste en el reverso de compras inexistentes de boletos, mismos que provocarían un reembolso de gastos tanto en el ingreso como en el gasto, por lo tanto, deberá ser realizado contra la cuenta proveedores, para regularizar la sobreestimación de las obligaciones corrientes de la compañía.

Para el segundo asiento se registra el ingreso gravado y se corrige el rubro de reembolso de boletos, mismo que es informativo para efectos de presentación de cifras ante los entes de control; esto provocará que la base de impuesto a la renta se actualice y se proceda con la reliquidación del mismo.

Finalmente, en el tercer registro de ajuste se procede con la regularización de las transferencias no registradas en el libro bancos, de esta forma se presentará razonabilidad en las cuentas por cobrar que mantiene la compañía al 31 de diciembre del 2018.

Es importante destacar que estos ajustes también tendrán incidencia en la parte tributaria, ya que la administración tributaria deberá percibir la diferencia por los ingresos no reconocidos como gravados en su debido momento. De acuerdo a lo expresado en el instructivo para la elaboración de declaraciones sustitutivas, se indica: *“Declaraciones Sustitutivas: Cuando la declaración presentada por el contribuyente contenga errores que impliquen un mayor valor a pagar de impuesto, anticipo o retención, o hayan ocasionado el pago de un tributo mayor al que legalmente debía pagar el contribuyente podrá presentar una declaración sustitutiva dentro del año siguiente a la presentación de la declaración siempre y cuando con anterioridad la Administración Tributaria no haya notificado dicho error”*

Se procede a visualizar la incidencia en el estado de resultados, donde el efecto tributario deberá ser afrontado de acuerdo a lo que establezca la ley.

Tabla 27 Comparativo 2018 de la empresa y la propuesta

| <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>                              | <b>CIA<br/>2018</b>  | <b>PROPUESTA<br/>2018</b> |
|--|----------------------|---------------------------|
| <b>A C T I V O</b>   |                      |                           |
| <b>ACTIVO CORRIENTE</b>  |                      |                           |
| Efectivo y equivalente al efectivo                                 | \$ 51.183,97         | \$ 68.883,97              |
| Cuentas y Documentos por Cobrar Locales                            | \$ 24.721,00         | \$ 7.021,00               |
| Otras cuentas por cobrar no relacionadas                           | \$ 3.703,97          | \$ 3.703,97               |
| Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)                 | \$ 31.741,79         | \$ 31.741,79              |
| Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (impuesto a la renta) | \$ 912,25            | \$ 912,25                 |
| <b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>                                      | <b>\$ 112.262,98</b> | <b>\$112. 262,98</b>      |
| <b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>                                   |                      |                           |
| Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones                   | \$ 280,58            | \$ 280,58                 |
| Muebles y enseres  | \$ 150,00            | \$ 150,00                 |
| Equipo de computación  | \$ 6.213,21          | \$ 6.213,21               |
| -Depreciación acumulada  | \$ -1.415,21         | \$ - 1415,21              |
| <b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>                                   | <b>\$ 5.228,58</b>   | <b>\$ 5.228,58</b>        |
| <b>TOTAL ACTIVO</b>  | <b>\$117.491,56</b>  | <b>\$117.491,56</b>       |
| <b>P A S I V O</b>   |                      |                           |
| <b>PASIVO CORRIENTE</b>  |                      |                           |
| Cuentas y Documentos por Pagar locales no relacionadas             | \$ 67.621,50         | \$ 49921,50               |
| Obligaciones con instituciones financieras, locales                | \$ 1.160,36          | \$ 1160,36                |
| Impuesto a la renta por pagar                                      | \$ 263,78            | \$ 263,78                 |
| Participación trabajadores por pagar                               | \$ 195,95            | \$ 195,95                 |
| Obligaciones con el IESS   | \$ 1.941,46          | \$ 1.941,46               |
| Otros pasivos por beneficios a empleados                           | \$ 17.306,35         | \$ 17.306,35              |
| Otros pasivos corrientes   | \$ 16.978,27         | \$ 16.978,27              |
| <b>Total Pasivo Corriente</b>                                      | <b>\$ 105.467,67</b> | <b>\$87.767,67</b>        |
| <b>TOTAL PASIVO</b>  | <b>\$ 105.467,67</b> | <b>\$ 87.767,67</b>       |
| <b>P A T R I M O N I O</b>   |                      |                           |
| Capital Social   | \$ 810,00            | \$ 810,00                 |
| Reserva Legal  | \$ 510,07            | \$ 510,07                 |
| Reserva facultativa  | \$ 5.100,66          | \$ 5.100,66               |
| Resultados Acumulados  | \$ 5.075,29          | \$ 5.075,29               |
| Pérdidas Acumuladas  | \$ -                 | \$ -                      |
| Pérdida del ejercicio  | \$ -                 | \$ -                      |
| Resultados del Ejercicio   | \$ 527,87            | \$ 18.227,87              |
| <b>Total Patrimonio</b>  | <b>\$ 12.023,89</b>  | <b>\$ 29.723,89</b>       |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>                                   | <b>\$ 117.491,56</b> | <b>\$ 117.491,56</b>      |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Tabla 28 Estado de Resultados Integrales

**CONFORT TRAVEL**  
**Estado de Resultados Integrales**  
**Al 31 de diciembre del 2018**

|  | <b>CÍA</b>           | <b>PROPUESTA</b>     |
|--|----------------------|----------------------|
|  | <b>2018</b>          | <b>2018</b>          |
| <b>Ingresos</b>  | <b>\$ 189.994,60</b> | <b>\$ 207.694,60</b> |
| <b>Ingresos de Actividades Ordinarias</b>              | <b>\$ 189.994,60</b> | <b>\$ 207.694,60</b> |
| Gravadas con tarifa diferente de 0%                    | \$ 34.268,19         | 34.268,19            |
| Gravadas con tarifa de 0% o exentas de IVA             | \$ 155.726,41        | \$ 173.426,41        |
| Ingresos por reembolso como intermediario              | \$ 801.551,12        | \$ 783.851,12        |
| <b>Gastos</b>  |                      |                      |
| <b>Gastos administrativos</b>                          |                      |                      |
| Sueldos y salarios                                     | \$ 65.058,97         | \$ 65.058,97         |
| Beneficios sociales                                    | \$ 14.054,17         | \$ 14.054,17         |
| Aporte al seguro social (incluye fondo de reserva)     | \$ 13.012,84         | \$ 13.012,84         |
| Honorarios profesiones                                 | \$ 3.839,79          | \$ 3.839,79          |
| Depreciaciones   | \$ 565,98            | \$ 565,98            |
| Transporte   | \$ 3.280,00          | \$ 3.280,00          |
| Arrendamientos   | \$ 10.848,00         | \$ 10.848,00         |
| Suministros y Materiales de Oficina                    | \$ 847,34            | \$ 847,34            |
| Mantenimiento y reparaciones                           | \$ 1.545,92          | \$ 1.545,92          |
| Impuestos contribuciones y otros                       | \$ 823,09            | \$ 823,09            |
| Servicios públicos                                     | \$ 3.656,94          | \$ 3.656,94          |
| Otros  | \$ 68.712,08         | \$ 68.712,08         |
| Pago por reembolso como intermediario (informativo)    | \$ 801.551,12        | \$ 783.851,12        |
| <b>Gastos Financieros</b>                              |                      |                      |
| Arrendamiento mercantil                                | \$ -                 | \$ -                 |
| Intereses  | \$ 2.443,15          | \$ 2.443,15          |
| <b>Total, Gastos</b>                                   | <b>\$ 188.688,27</b> | <b>\$ 188.688,27</b> |
| <b>Utilidad antes de participación de trabajadores</b> | <b>\$ 1.306,33</b>   | <b>\$ 19.006,33</b>  |
| 15% Participación a trabajadores                       | \$ 195,95            | \$ 2.850,95          |
| Gastos no deducibles                                   | \$ 5.498,28          | \$ 5.498,28          |
| Deducciones adicionales                                | \$ 1.701,15          | \$ 1.701,15          |
| Utilidad Gravable                                      | \$ 4.907,51          | \$ 19.952,51         |
| Impuesto a la renta causado                            | \$ 1.079,65          | \$ 4.389,55          |
| Anticipo correspondiente al ejercicio fiscal declarado | \$ 497,14            | \$ 497,14            |
| Impuesto a la renta causado mayor al anticipo          | \$ 582,51            | \$ 3.892,41          |
| Retenciones en la fuente del ejercicio fiscal          | \$ 318,73            | \$ 318,73            |
| <b>Total, impuesto a pagar</b>                         | <b>\$ 263,78</b>     | <b>\$ 3.573,68</b>   |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Como se puede apreciar el valor a pagar de impuesto a la renta una vez efectuada la conciliación tributaria con los ajustes respectivos, determina que se debió cancelar \$3.573,68 dólares en lugar de \$263,78.

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTABILIZACIÓN DE LOS REEMBOLSOS DE GASTOS**

**USO:**

El manual de políticas, normas y procedimientos será de un gran uso laboral, funcionando como guía para las funciones desarrolladas en el área operativa contable.

Los procesos y procedimientos contables que tendrá el personal involucrado estarán bajo vigilancia permanentemente para asegurar su alineación con los objetivos de la compañía, garantizando la obtención de información financiera fiable para la toma de decisiones.

Se evaluará con frecuencia la aplicación de los procedimientos establecidos con la finalidad de corregirlos, actualizarlos o simplemente asegurar su uso en el flujo de información de la empresa.

**PROCEDIMIENTO:**

El proceso inicia con la recepción del anticipo de clientes, el asistente operativo encargado deberá realizar el asiento contable con la naturaleza de la transición, usando las siguientes cuentas.

Tabla 29 *Asiento Contable*

| Fecha   | -x-   | Debe                 | Haber |
|---------|---|----------------------|-------|
| 1.01.01 | Banco   |                      |       |
| 2.01.03 |   | Anticipo de clientes |       |
|         | P/r anticipo de clientes para la compra de pasajes de avión |                      |       |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel  
Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Este asiento deberá ser revisado por el contador general, manteniendo la firma de responsabilidad y un correo de autorización que estará en los archivos impresos del asistente operativo.

Luego, se procede con la contabilización del reembolso de gastos una vez se haya efectuado la compra del boleto previamente negociado con la aerolínea idónea, esto deberá tener el correo de autorización del departamento de compras, junto al pago realizado con la firma de responsabilidad del asistente de tesorería.

Tabla 30 *Asiento Contable*

| Fecha                 | -x-                  | Debe   | Haber |
|-----------------------|----------------------|--------|-------|
| 5.03.10               | Reembolso de boletos |        |       |
| 1.01.01               |                      | Bancos |       |
| P/r compra de boletos |                      |        |       |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

Finalmente, se efectuará el registro del ingreso por el servicio de intermediación de compra de boletos, cumpliendo con el principio contable del devengo.

Tabla 31 *Asiento contable*

| Fecha                  | -x-                               | Debe                | Haber |
|------------------------|-----------------------------------|---------------------|-------|
| 2.01.03                | Anticipo de clientes              |                     |       |
| 2.01.06                |                                   | Iva en ventas       |       |
| 4.01.02                | Ingresos por servicios tarifa 12% |                     |       |
| 4.01.03                |                                   | Reembolso de boleto |       |
| P/r venta de servicios |                                   |                     |       |

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

**DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CONTABILIZACIÓN DE LOS REEMBOLSOS DE GASTOS:**

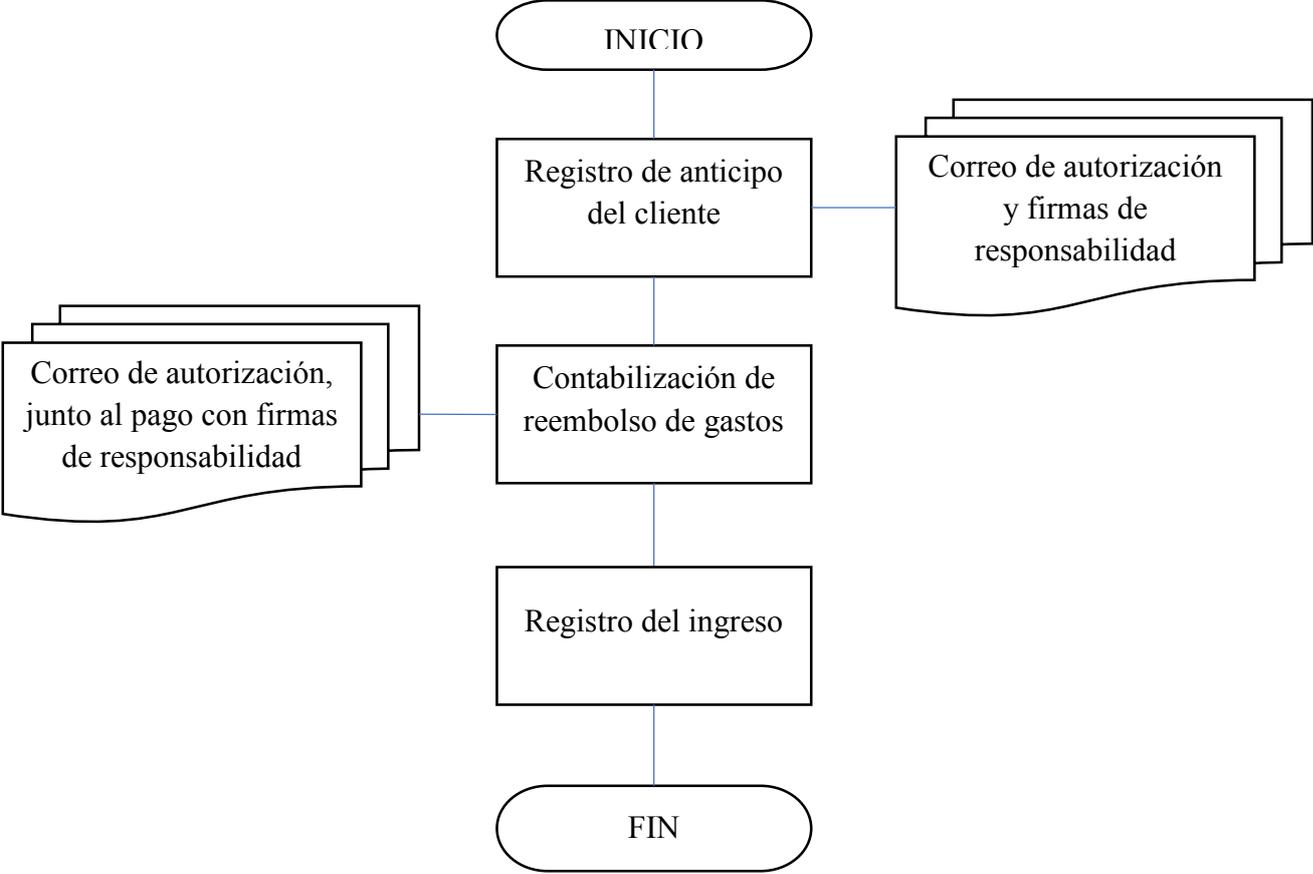


Figura 7 Diagrama de flujo

Fuente: Agencia de viaje Confort Travel

Elaborado por: Alvarado & Zambrano (2019)

## Conclusiones

Con la investigación desarrollada se puede determinar que la compañía:

Incumplimiento de principios contables en los registros de ingresos, se trata del devengo, ya que no posee los asientos apropiados que respalden cada uno de los eventos dentro del proceso contable para la determinación de los reembolsos de gastos por compra de boletos.

Carecen de políticas contables que garanticen el reconocimiento razonable de los ingresos gravados, mismos que son relevantes para el pago de impuestos, ya que al no tener un registro apropiado de estos influye con el cumplimiento adecuado de las obligaciones con la administración tributaria, como se pudo apreciar una vez efectuados los ajustes pertinentes.

Presenta inconsistencias en el tratamiento de los ingresos por paquetes turísticos y el reembolso de gastos por compra de boletos, tal y como se evidenció que la agencia de viajes mantuvo un error de contabilización que afectaba a las cuentas por cobrar por el valor de \$ 17.700,00 dólares, asimismo a cuentas de ingresos, gastos y la cuenta por pagar proveedores.

Desacuerdo al momento de clasificar las cuentas de ingresos y reembolsos de gastos de la compañía, por lo tanto, al no contar con una pertinente clasificación de las cuentas indicadas, la empresa manifestaría una rentabilidad que no es real.

Incongruencia en la conciliación bancaria, como se pudo evidenciar que a la agencia de viaje se le pasó por alto registrar varias transferencias y por lo consiguiente afecta como tal a los ingresos de la compañía.

Ausencia de control en cada una de las áreas que tiene la compañía y en cada una de las operaciones que realizan en la agencia de viaje.

## **Recomendaciones**

Una vez finalizada la investigación se recomienda a la entidad:

Establecer la política contable para el registro apropiado de los ingresos por intermediación de boletos de avión (compra y venta), puesto que la compañía acostumbra a usar la cuenta: “Cuentas por cobrar” cuando se debe usar: “Anticipo de clientes” siendo la más idónea.

Efectuar la sustitutiva del formulario 101 impuesto a la renta sociedades, con la autorización respectiva y en la brevedad posible, considerando que la administración tributaria no ha notificado la realización de la misma, evitando recargos propios de los derechos de exigibilidad del Servicio de Rentas Internas.

Realizar una revisión trimestral de la documentación que sustente las transacciones, con la finalidad de evitar el no reconocimiento de ingresos gravados de impuesto a la renta, mejorando el flujo de información, y la razonabilidad de la realidad económica de la compañía CONFORT TRAVEL.

Analizar de manera minuciosa las correctas clasificaciones de las cuentas de ingresos y reembolsos de gastos de la compañía, y así presentar la rentabilidad verdadera.

Ejecutar una verificación constante en la conciliación bancaria, para evitar cualquier inexactitud al momento de registrar los movimientos de las transferencias y así prevenir alterar los ingresos de la agencia de viaje.

Implementar un control pertinente para las áreas de la agencia de viaje y poder supervisar como se llevan a cabo cada una de sus obligaciones, también se recomienda que la compañía realice capacitaciones constantes al personal y así evitar falencias en sus operaciones.

## Bibliografía

- (2014). Código orgánico de la producción, comercio e inversiones.
- (2018). Código tributario.
- (2018). Ley de Turismo.
- (2019). Ley de Régimen Tributario interno.
- (2019). Ley de Régimen Tributario interno.
- (2019). Ley de Régimen Tributario Interno .
- (2019). Reglamento para aplicación ley de régimen tributario interno.
- Aurora, B. s. (2012). agencias de viajes. En B. s. Aurora, *Servicios de Agencias de Viajes* (pág. 79). Madrid: Aguilar.
- Cardenas, S. I. (2014). *Contabilidad Basica General*. Bogota: Alpha.
- Cortés, L. P. (2014). Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/131901/Rediseno-del-proceso-de-reembolso-de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crespo, E. (2014). *Diferentes Tributos*. Mexico: HC Will.
- Cuadra, A. (2014). Maestria en Pyme. En A. Cuadra, *Maestria en Pyme* (pág. 1). Bogota: Campus Virtual.
- Fuentes, E. (2012). Contabilidad de Gestion y Costos. En E. Fuentes, *Contabilidad de Gestion y Costos* (pág. 45). Mexico: Universidad del Pacifico.
- Gallardo, E. (2015). *Fundamentos de la Administracion*. Madrid: Alba.
- Hernandez, W. (04 de 12 de 2016). Las agencias de viaje viven una revolucion tecnologica. *Diario Las Americas*, pág. 1.
- Lemus, W. J. (2012). *Contabilidad de Costo*. Bogota: Fundacion para la Educacion Superior San Mateo.
- Luna, M. F. (2014). *Finanzas y Contabilidad*. Bogota: HG. WILL.
- Manuel, B. H. (2014). Genesisi de control Interno. En B. H. Manuel, *Contribuciones de la Economia* (pág. 24). Mexico: Pearson.

- Martinez, A. M. (2010). Contabilidad General. En A. M. Martinez, *Contabilidad General* (pág. 20). Madrid: Alpha.
- Mora, R. (2016). Gestion de Riesgo. En R. Mora, *Gestion de Riesgo* (pág. 1). Mexico: Pearson.
- Organizacional, C. (2015). Robbins Judge. En C. Organizacional, *Robbins Judge* (pág. 20). Bogota: Anagrama.
- Ortega, A. M. (2016). *Fundamentos generales de Administración*. Medellin: Universidad de Colombia.
- Padilla, D. N. (2016). Contabilidad Financiera. En D. N. Padilla, *Contabilidad Financiera* (pág. 28). Mexico: Pearson.
- Pallerola, J. (2015). Contabilidad Basica. En J. Pallerola, *Contabilidad Basica* (pág. 25). Mexico: Pearson.
- Pineida, C. A. (2018). Contabilidad Basica. En C. A. Pineida, *Contabilidad Basica* (pág. 1). Madrid: Aguilar.
- Rajadell, M. (2014). *Contabilidad para Todos*. Mexico: Pearson.
- Roberto, M. B. (2014). La Evolucion de la Tecnologia en las Agencias de Viajes. *Trans Port*, 6.
- Rodriguez, A. (2014). Contabilidad para negocios. En A. Rodriguez, *Contabilidad para negocios* (pág. 30). Mexico: Ediciones de la U.
- Rodriguez, M. L. (2016). Contabilidad General. En M. L. Rodriguez, *Contabilidad General* (pág. 40). Madrid: Akal.
- Roman, C. L. (2014). Costos Historicos. En C. L. Roman, *Costos Historicos* (pág. 9). Mexico: Mexico.
- Rumin, J. M. (2015). *Fiscalidad y Tributacion*. Madrid: Person.
- Soldano, A. (2014). Comision Nacional De Actividades. En A. Soldano, *Comision Nacional De Actividades* (pág. 6). Estados Unidos: Akal.
- Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades*. México: Pearson.

# ANEXOS

Anexo 1 FOTOS

