

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TITULO
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO.**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CONTABLE Y FINANCIERA EN LA EMPRESA DE
TURISMO VIAJES FALABELLA S.A.C.”**

AUTORA :

LEIDE JUDITH PABLO QUISPE

ASESOR: Dra. Gladys Espinoza Vásquez

Callao, 2023

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN.

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| ● Mg. Liliana Ruth Huamán Rondón | PRESIDENTE |
| ● Mg. Luis Eduardo Romero Dueñez | SECRETARIO |
| ● Mg. Wilmer Arturo Vilela Jimenez | VOCAL |
| ● Mg. Efraín Pablo De La Cruz Gaona | MIEMBRO
SUPLENTE |

ASESOR: Dra. Gladys Espinoza Vásquez

N.º de Libro: 01

N.º de Acta: 022-2023-3-CT-TSP/UNAC/FCC

Fecha de Aprobación: 10 de Setiembre del 2023

Resolución de Sustentación: 368-2023 CFCC/TR-DS



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

ACTA DE EXPOSICION N° 022-2023-03-CT-TSP/UNAC/FCC DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCION DEL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

LIBRO N° 01 FOLIO N° 07 INC 22 ACTA DE EXPOSICION N° 022-2023-03-CT-TSP DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA LA OBTENCION DE TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

A los 10 días del setiembre del año 2023, siendo las 19:42 se reunieron, en el auditorio de la Facultad de Ciencias Contables, el JURADO DE SUSTENCION DEL CICLO TALLER DE EXPOSICION DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL 2023-03, para la obtención del TÍTULO profesional de Contador Público de la Facultad de Ciencias Contables conformado por los siguientes docentes ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:

- Mg. Liliana Ruth Huamán Rondón : PRESIDENTE
- Mg. Luis Eduardo Romero Dueñez : SECRETARIO
- Mg. Wilmer Arturo Vilela Jiménez : VOCAL
- Mg. Efraín Pablo De La Cruz Gaona : MIEMBRO SUPLENTE

Previa lectura de la Resolución de Consejo de Facultad N° 368-2023 CFCC/TR-DS, de fecha 07 de setiembre de 2023, de la designación del Jurado de Sustentación de Trabajo de Suficiencia Profesional 2023-03, se da inicio al acto de exposición de Bachiller: **PABLO QUISPE LEIDE JUDITH**; quien habiendo cumplido con los requisitos para optar el Título Profesional de Contador Público expone el informe titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CONTABLE Y FINANCIERA EN LA EMPRESA DE TURISMO VIAJES FALABELLA S.A.C." cumpliendo con la exposición en acto público, de manera presencial, siendo el Asesor asignado la Dra. Gladys Espinoza Vasquez.

Con el quórum reglamentario de ley, se inició la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, se acordó:

Dar por APROBADO con observaciones (X) sin observaciones (.....) con la escala de calificación cualitativa MUY BUENO y la calificación cuantitativa 16 del presente informe, conforme a lo dispuesto en el Art. 24 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por cerrado el acto de sustentación a las 20:10 horas de día 10 de setiembre del 2023.

MG. LILIANA RUTH HUAMÁN RONDÓN
Presidente de Jurado Evaluador CT-TSP 2023-03

MG. LUIS EDUARDO ROMERO DUEÑEZ
Secretario de Jurado Evaluador CT-TSP 2023-03

MG. WILMER ARTURO VILELA JIMENEZ
Vocal de Jurado Evaluador CT-TSP 2023-03

MG. EFRAÍN PABLO DE LA CRUZ GAONA
MM. Suplente del Jurado Evaluador CT-TSP 2023-03



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

DICTAMEN COLEGIADO N° 022-2023-03-CT-TSP/UNAC/FCC DE EXPOSICIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con fecha, 02 de octubre del 2023, se ha expedido lo siguiente:

Visto, el oficio s/n-2023 de fecha 02.10.2023, mediante el cual el bachiller PABLO QUISPE LEIDE JUDITH , remite el trabajo "GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CONTABLE Y FINANCIERA EN LA EMPRESA DE TURISMO VIAJES FALABELLA S.A.C." con las correcciones especificadas en la FICHA DE OBSERVACIONES para la revisión correspondiente del Jurado Evaluador.

Del mismo se especifica:

CICLO TALLER DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	: 2023-03
N° DE ACTA DE EXPOSICIÓN	: ACTA DE EXPOSICION N° 022-2023-03-CT-TSP/UNAC/FCC
FECHA DE SUSTENTACIÓN	: 10 de septiembre de 2023.

Que, verificando las modificaciones presentadas por el bachiller y habiendo sido **SUBSANADAS** las observaciones, los miembros del Jurado Evaluador lo **DECLARAN EXPEDITO**, para continuar con el trámite de Titulación profesional por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional con Ciclo Taller de Trabajo de Suficiencia Profesional. 2023-03.

Callao, 02 de octubre del 2023.

MG. LILIANA RUTH HUAMÁN RONDÓN
Presidente de Jurado Evaluador CT-TSP 2023-03

MG. LUIS EDUARDO ROMERO DUEÑEZ
Secretario de Jurado Evaluador CT-TSP 2023-03

MG. WILMER ARTURO VILELA JIMENEZ
Vocal de Jurado Evaluador CT-TSP 2023-03

MG. EFRAÍN PABLO DE LA CRUZ GAONA
MM. Suplente del Jurado Evaluador CT-TSP 2023-03

Document Information

Analyzed document	Archivo1. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregrado-2023.doc.docx (D173521620)
Submitted	9/7/2023 4:50:00 AM
Submitted by	MANUEL ENRRIQUE PINGO ZAPATA
Submitter email	mepingo@unac.edu.pe
Similarity	5%
Analysis address	mepingo.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo1. 1A Bravo Valverde Janise Ilaine - Pregrado-2023.doc..docx Document Archivo1. 1A Bravo Valverde Janise Ilaine -Pregrado-2023.doc..docx (D173521419) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: mepingo.unac@analysis.arkund.com	 5
SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo1. 1A, Mestas Masgo, Enrique Andrés-Pregrado-2023.doc.docx Document Archivo1. 1A, Mestas Masgo, Enrique Andrés-Pregrado-2023.doc.docx (D173521598) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: mepingo.unac@analysis.arkund.com	 6
SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo 1.1A, Adán Sánchez, Sheyla Rosalba. Titulo- 2023.docx Document Archivo 1.1A, Adán Sánchez, Sheyla Rosalba. Titulo- 2023.docx (D169921650) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: mepingo.unac@analysis.arkund.com	 2
W	URL: https://edutic.up.edu.pe/catalogo-software/office-365/ . Fetched: 9/7/2023 4:50:00 AM	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo1. 1A, Flores Quispe, Graciela Mercedes-Pregrado-2023.doc.docx Document Archivo1. 1A, Flores Quispe, Graciela Mercedes-Pregrado-2023.doc.docx (D173521492) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: mepingo.unac@analysis.arkund.com	 2
SA	Tesis Maholy Macías Intriago (3).docx Document Tesis Maholy Macías Intriago (3).docx (D14447424)	 1
SA	Universidad Nacional del Callao / Archivo 1.1A, Morán Pérez, Katia Luci♦♦a. Titulo- 2023.docx Document Archivo 1.1A, Morán Pérez, Katia Luci♦♦a. Titulo- 2023.docx (D169921379) Submitted by: mepingo@unac.edu.pe Receiver: mepingo.unac@analysis.arkund.com	 1

Entire Document

60%

MATCHING BLOCK 1/18

SA

Archivo1. 1A Bravo Valverde Janise Ilaine -Pre ...
(D173521419)

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO "GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CONTABLE Y FINANCIERA EN LA EMPRESA DE TURISMO VIAJES FALABELLA S.A.C." AUTOR: LEIDE JUDITH PABLO QUISPE Callao - 2023 PERÚ HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN. MIEMBROS DEL JURADO: • DR. CPC PRESIDENTE • DR. CPC SECRETARIO • DR. CPC VOCAL • DR. CPC MIEMBRO SUPLENTE ASESOR: Dra. Gladys Espinoza Vásquez N.º de Libro: N.º de Acta: Fecha de Aprobación: Resolución de Sustentación: DEDICATORIA

Este

presente informe de suficiencia profesional está dedicado, primeramente, a Dios y con todo mi corazón a mi madre, por su bendición a diario a lo largo de mi vida profesional y personal, siendo el pilar fundamental en todo lo que soy, por su incondicional apoyo para poder culminar el objetivo trazado.

AGRADECIMIENTO

Estoy muy agradecida con la Universidad Nacional del Callao que me abrió sus puertas y me ha brindado las bases y condiciones para aprender conocimientos vitales en mi formación profesional. Son muchos los docentes que han formado parte de mi camino profesional, a todos ellos les quiero agradecer por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su ardua dedicación perseverancia y tolerancia, les llevaré conmigo en mi transitar profesional. Agradezco a mi familia que siempre han sido mi motor que impulsa mis sueños y esperanzas, a mis padres, en especial mi madre Martha Quispe, quien estuvo siempre acompañándome en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Gracias a todos ellos por confiar en mi capacidad profesional, por su impulso en hacer realidad mis metas y nunca abandonarlos frente a las adversidades.

67%

MATCHING BLOCK 2/18

SA

Archivo1. 1A, Mestas Masgo, Enrique Andrés-Pre ...
(D173521598)

ÍNDICE ÍNDICE 2 ÍNDICE DE TABLAS 2 ÍNDICE DE FIGURAS 2 ABREVIATURAS 2 INTRODUCCIÓN 2 I. ASPECTOS GENERALES 2 1.1. Objetivos. 2 1.1.1. Objetivo General. 2 1.1.2. Objetivos Específicos. 2 1.2. Organización de la empresa. 2 1.2.1. Descripción general de la empresa. 2 1.2.2. Presentación. 2 1.2.3. Organigrama de la empresa. 2 1.2.4. Herramientas tecnológicas y de gestión. 2 1.3. Otras organizaciones empresariales. 2 II. FUNDAMENTACION DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL 2 2.1. Marco teórico. 2 2.1.1. Antecedentes Internacionales. 2 2.1.2. Antecedentes Nacionales. 2 2.1.3. Marco Conceptual. 2 2.1.4. Marco Legal. 2 2.2. Descripción de las actividades desarrolladas. 2 III. APORTES REALIZADOS 2 3.1. Aportes realizados en mi desarrollo profesional. 2 IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 2 V. RECOMENDACIONES 2 ÍNDICE DE TABLAS Tabla 1

Datos generales de Viajes Falabella SAC 2

Tabla 2 Liquidación de pago de operador turístico OASIS CANCÚN. 2 Tabla 3 Liquidación de caja chica soles. 2

ÍNDICE DE FIGURAS Figura 1 Ubicación geográfica de Viajes Falabella SAC. 2

Document Information

Analyzed document	Archivo2. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregrado-2023.Refferencias-doc..docx (D173521629)
Submitted	9/7/2023 4:50:00 AM
Submitted by	MANUEL ENRRIQUE PINGO ZAPATA
Submitter email	mepingoz@unac.edu.pe
Similarity	8%
Analysis address	mepingoz.unac@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Universidad Nacional del Callao / Archivo1. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregrado-2023.doc.docx

SA

Document Archivo1. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregrado-2023.doc.docx (D173521620)
Submitted by: mepingoz@unac.edu.pe
Receiver: mepingoz.unac@analysis.orkund.com

7

Entire Document

BIBLIOGRAFÍA Actualidad Empresarial. (9 de Mayo de 2022). ¿Cuál es la definición de ingresos? Obtenido de <https://actualidadempresarial.pe/tip/cual-es-la-definicion-de-ingresos/36000001-4f26-476f-b34c-9a3670cced3a/1> Amaro Quispe, K. J. (2017). Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de Contasis Sac [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/3360>

BSPLink. (s.f.). IATA. Obtenido de <https://www.bsplink.iata.org/bsplink14/default.asp>

Carrasco Fernández, W. y Ochoa Monsalve, F (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Yantalo [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositotio Institucional. Recuperado el <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46766>

Castañeda Crivillero, M. E. (2019). Recaudación de ingresos y su efecto en la rentabilidad de la empresa Servicios Industriales Fabricación Diseño Acevedo SAC, Chimbote [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50003>

Cloded Menendez, J. (s.f.). Deloitte. Obtenido de ¿Por qué Power BI?: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/que-es-power-bi.html>

Corporación Perú Contable Contabilidad. (13 de Noviembre de 2018). Caja chica, concepto e Importancia. Obtenido de <https://www.perucontable.com/contabilidad/caja-chica-concepto-e-importancia/>

Devaim Consultores. (28 de Septiembre de 2021). ¿

88%

MATCHING BLOCK 1/7

SA

Archivo1. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregr ... (D173521620)

Qué es Power BI? Explicado para principiantes (II). Obtenido de <https://www.devaim.com/que-es-power-bi-explicado-para-principiantes-ii/>

De Armas Ramírez, N. (2014). La sistematización de resultados de investigaciones sobre una temática específica. Propuesta de una metodología. Revista Varela, 14(37), 19–27. Recuperado a partir de <http://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/247>

Diario del exportador. (s.f.). 8 Herramientas de Gestión Empresarial . Obtenido de https://www.diariodelexportador.com/2014/11/la-importancia-de-las-herramientas-de_1.html

Diccionario panhispánico del español jurídico. (2023). Recaudación. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/recaudaci%C3%B3n>

Duque Carrera, M. V. (2019). Sistema de gestión del proceso de pago a proveedores de la empresa eléctrica Quito - Uisrael [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Israel]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2239>

Echebarria Saenz, M. (2019). El concepto de empresa en la sociedad globalizada y digitalizada [Tesis de licenciatura, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/42306>
Economipedia. (1 de Junio de 2020). Factura. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/factura.html>
Economipedia. (1 de Septiembre de 2021). Reingeniería de procesos. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reingenieria-de-procesos.html>
Editorial La República S.A.S. (22 de agosto de 2023). Turismo. Obtenido de

100%

MATCHING BLOCK 2/7

SA Archivo1. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregr ... (D173521620)

<https://www.larepublica.co/empresas/despegar-com-anuncio-adquisicion-de-viajes-falabella-por-us-27-millones-2852201>

El Economista.es. (s.f.). Tarjeta de crédito. Obtenido de <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/tarjeta-de-credito>
Enciclopedia Asigna LTDA. (Febrero de 2014). Definición de Gestión. Obtenido de <https://enciclopedia.net/gestion/>
Enciclopedia Concepto. (s.f.). Excel. Obtenido de <https://concepto.de/excel/>
Finanzas, M. d. (2016). Obtenido de MEF. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/>
Francisco Espinoza, J. E. (2019). Gestión administrativa y pago proveedores menores en ONPE, sede Lima [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40679>
Google maps. (s.f.). Ubicación geográfica. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Vittore+Carpaccio+250,+San+Borja+IATA.> (14 de November de 2019).

84%

MATCHING BLOCK 3/7

SA Archivo1. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregr ... (D173521620)

BSPlink Manual Agents. Obtenido de https://www.bsplink.iata.org/bsplink14/entrada/_manuals/BSplink%20Manual%20Agents.pdf

Instituto Nacional de Estadística. (s.f.). Agencia de viajes . Obtenido de <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=5132&tf=&op=>

100%

MATCHING BLOCK 4/7

SA Archivo1. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregr ... (D173521620)

Instituto Técnico de Formación y Consultoría Aérea, S.L. [ITAÉREA]. (s.f.).

Compañías Aéreas. Obtenido de <https://www.itaerea.es/companias-aereas-aerolineas>
Issuu. (30 de Septiembre de 2016). Comunicándonos, revista Banco Falabella N° 1. Obtenido de <https://issuu.com/maldock/docs/revista>
Jack, F. (2016). Evaluación integral para implantar modelos de calidad. (sexta ed.). México: Paz México .
Ladines Rosado, T. J. (2018). Diseño de plan de mejora para gestion administrativa aplicada a empresa Lubrilad. [Tesis de licenciatura , Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28538>
Lagos González, A. V. (2021). Desarrollo de propuestas de mejora en las áreas operacionales y administrativas, american airlines [Tesis de licenciatura, Centro Universitario Tecnológico CEUTEC]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11988>
Leguia Ccoicca, D. Y. (2019). Implementación de

100%

MATCHING BLOCK 5/7

SA Archivo1. 1A, Pablo Quispe, Leide Judith-Pregr ... (D173521620)

un sistema de facturación electrónica basada en la norma ISO/IEC 19845:2015 para mejorar el proceso de facturación de la empresa Telmark Perú SAC [

Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14168/537>
Matei, G., y Alexandru, M. (2018). Financial Management of Public Institutions. Finance: Challenges of the Future, 18(20), 34–44. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/PublicSector/Future%20Finance_Optimising%20management%20of%20the%20public%20sector%20finance%20function.pdf
Mchiabra.com. (2022). Sistema de Back Office. Obtenido de <https://mchiabra.com/>
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (Junio de 2015). Guía de orientación al usuario del transporte terrestre. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Guia_Transporte_Terrestre_13072015.pdf
Nata Ichina, E. J. (2018). Implementación del módulo de facturación electrónica adaptable al sistema morvisoft para la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28571>
Ordinola Bustamante, T. M. (2022).

DEDICATORIA

Este presente informe de suficiencia profesional está dedicado, primeramente, a Dios y con todo mi corazón a mi madre, por su bendición a diario a lo largo de mi vida profesional y personal, siendo el pilar fundamental en todo lo que soy, por su incondicional apoyo para poder culminar el objetivo trazado.

AGRADECIMIENTO

Estoy muy agradecida con la Universidad Nacional del Callao que me abrió sus puertas y me ha brindado las bases y condiciones para aprender conocimientos vitales en mi formación profesional.

Son muchos los docentes que han formado parte de mi camino profesional, a todos ellos les quiero agradecer por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su ardua dedicación perseverancia y tolerancia, les llevaré conmigo en mi transitar profesional.

Agradezco a mi familia que siempre han sido mi motor que impulsa mis sueños y esperanzas, a mis padres, en especial mi madre Martha Quispe, quien estuvo siempre acompañándome en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio.

Gracias a todos ellos por confiar en mi capacidad profesional, por su impulso en hacer realidad mis metas y nunca abandonarlos frente a las adversidades.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
ABREVIATURAS	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I. ASPECTOS GENERALES	10
1.1. Objetivos.....	10
1.1.1. Objetivo general.	10
1.1.2. Objetivos específicos.....	10
1.2. Organización de la empresa	11
1.2.1. Descripción general de la empresa	11
1.2.2. Presentación	16
1.2.3. Organigrama de la empresa	19
1.2.4. Herramientas tecnológicas y de gestión	26
1.3. Otras organizaciones empresariales.....	38
II. FUNDAMENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	39
2.1. Marco teórico	39
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	39
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	41
2.1.3. Marco conceptual.	44
2.1.4. Marco legal.....	46
2.2. Descripción de las actividades desarrolladas.....	52
III. APORTES REALIZADOS.....	66

3.1. Aportes realizados en mi desarrollo profesional.	66
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	85
V. RECOMENDACIONES	91
VI. BIBLIOGRAFÍA	93
ANEXOS	100
Anexo A. Ficha RUC de la empresa Viajes Falabella SAC.	101
Anexo B. Fotocheck.....	103
Anexo C. Reconocimiento de Viajes Falabella - Principio “Somos protagonistas”	104
Anexo D. Flujo de Venta de producto en sucursal	105
Anexo E. Flujo de Emisión de Solicitud de Producto y Facturación.....	106
Anexo F. Recibo de Ingreso de Caja Viajes Falabella SAC.	107
Anexo G. Flujo de pago en caja de Saga Falabella.....	108
Anexo H. Flujo de pago en caja de Banco Falabella	109
Anexo I. Flujo de Pago a través de depósito y/o transferencia en cuenta VF del BCP	110
Anexo J. Flujo de Venta en Sucursal “Origen” y Pago en Tienda/Caja BF/Caja SF distinta al “Origen”	111
Anexo K. Bono de pago Operador Panamericana de Viajes.	112
Anexo L. Invoice de Latinoamericana Tour Viagens e Turismo Ltda. – Infinitas Travel (operador internacional)	113
Anexo M. Factura de venta de Panamericana de Viajes DMC (operador internacional)	114
Anexo N. Factura de Miraflores de Turismo SAC – Hotel San Agustín (operador nacional)	115
Anexo O. Factura de Assist Card Perú SAC– Assist Card (operador nacional)	116
Anexo P. Formato Autorización de cargo a Tarjeta de Crédito - Operador Paradisus by Melia (Cancún-México).	117
Anexo Q. Credit card authorization form - Operador Celebration Suites. ...	118

Anexo R. Formato Autorización de cargo a Tarjeta de Crédito-Operador Caribetur S.A	119
Anexo S. Formato de orden de pago tarjeta de crédito de hotel Cartagena Plaza	120
Anexo T. Tabla de cuentas contables de registro de venta Viajes Falabella – Información interna del departamento contable	121
Anexo U. Formato de liquidación de pago a Operadores turísticos de Viajes Falabella SAC.	122
Anexo V. Tabla resumen de liquidaciones de pago operador turístico Viajes Falabella SAC.	123
Anexo W. Tabla Consolidado de Estados de Cuenta Operadores Turísticos Viajes Falabella SAC.	124
Anexo X. Tabla de Inventario de Tarjetas de Turismo de Viajes Falabella SAC	125
Anexo Y. Tabla de control de caja chica de Viajes Falabella SAC	126
Anexo Z. Declaración Jurada.....	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Datos generales de Viajes Falabella SAC.....	11
Tabla 2	Liquidación de pago de operador turístico OASIS CANCÚN.....	62
Tabla 3	Liquidación de caja chica soles.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Ubicación geográfica de Viajes Falabella SAC.....	12
Figura 2	Logo de Viajes Falabella SAC. – Evolución.....	14
Figura 3	Actividades principales de Viajes Falabella SAC.....	15
Figura 4	Ejemplo de actividad de Viajes Falabella - Tour de día completo en Machu Picchu.....	15
Figura 5	Principios de la Organización	18
Figura 6	Organigrama General de la empresa	19
Figura 7	Organigrama del Dpto. de Administración	23
Figura 8	MChiabra Sistemas.....	26
Figura 9	Pythagoras Software Solutions.....	28
Figura 10	Sistema Pythagoras - Módulo Boletos.....	29
Figura 11	Sistema Pythagoras - Módulo Archivos	29
Figura 12	Sistema Pythagoras - Módulo Cuentas a Pagar	30
Figura 13	Empoderamiento en Viajes Falabella SAC	31
Figura 14	Outsourcing en Viajes Falabella SAC.....	32
Figura 15	Joint Venture entre Viajes Falabella y Despegar.com	33
Figura 16	Reingeniería de procesos.....	34
Figura 17	Reingeniería de software Viajes Falabella SAC.....	35
Figura 18	Power BI	36
Figura 19	Office 365.....	37
Figura 20	Pantalla principal de Excel.	37
Figura 21	Producción de los servicios de transporte terrestre de mercancías.	38
Figura 22	Flujograma de conciliación y liquidación de boleto aéreo	53
Figura 23	Portal de acceso de BSPlink de IATA.....	54
Figura 24	Modelo de boleto aéreo.....	54
Figura 25	Representación impresa de factura electrónica -Factura de comisión IATA.....	55
Figura 26	Medios de pago Viajes Falabella SAC.....	56

Figura 27	Flujograma de conciliación y liquidación de recaudación de ingresos VF.....	57
Figura 28	Flujograma de facturación de boleto aéreo y servicio.....	59
Figura 29	Tipos de proveedores en Viajes Falabella SAC.....	60
Figura 30	Modelo de tarjeta de turismo de Cuba.....	62
Figura 31	Cabecera del Estado de cuenta tarjeta VISA CORPORATIVA Viajes Falabella SAC.	65
Figura 32	Sistema BSPlink – Pantalla de acceso.....	67
Figura 33	Sistema BSPlink IATA - Análisis de facturación de boletos aéreos por período.....	68
Figura 34	Sistema BSPlink IATA – Listado de boletos aéreos aerolínea American Airlines In.....	68
Figura 35	Sistema Pythagoras – Pantalla principal.	70
Figura 36	Sistema Pythagoras – Configuración de tablas del Sistema.....	72
Figura 37	Sistema Pythagoras – Tipos de Servicio.	73
Figura 38	Sistema JDM Soluciones – Portal principal.	74
Figura 39	Configuración para compartir carpeta del área de OPERACIONES en Viajes Falabella SAC.....	76
Figura 40	Icono de carpeta compartida del área de OPERACIONES en Viajes Falabella SAC.	77
Figura 41	Contenido de carpeta compartida del área de OPERACIONES en Viajes Falabella SAC.....	77
Figura 42	Sistema Pythagoras – Orden de pago de Operador Turístico GTA.....	79
Figura 43	Procedimiento de Control Interno PRO-VR-01 Venta Presencial....	84

ABREVIATURAS

SAC	Sociedad Anónima Cerrada.
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
RUC	Registro Único de Contribuyentes.
IATA	Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas.
RIC	Recibo de Ingreso de Caja.
VF	Viajes Falabella.
BV	Boleta de Venta.
FA	Factura.
XML	Extensible Markup Language - Lenguaje de Mercado Extensible.
DNI	Documento Nacional de Identidad.
EERR	Entrega a Rendir.
SABRE	Software Architecture Based Requirements Engineering.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de suficiencia profesional expone mi experiencia en administración, orientada a crear valor sostenible para la empresa, buscando oportunidades de mejoras y soluciones, siendo protagonista, haciendo que las cosas pasen, desarrollando a las personas, jugando en equipo y apasionándonos por los clientes internos y externos de la empresa; con el propósito de brindar información para la toma de decisiones de las diferentes áreas de la empresa.

El informe corresponde a la empresa Viajes Falabella SAC, es una empresa nacional filial perteneciente al holding Falabella dedicada al sector de servicios de viajes y turismo, que tiene como objetivo seguir creciendo responsablemente, siendo la agencia preferida por los clientes, generando relaciones a largo plazo, ofreciendo sus productos competitivos para el mercado equilibrando calidad, precio y formas de pago, con el propósito de hacer posibles las aspiraciones y sueños de sus clientes, acompañándolos a vivir una experiencia única de viajes. La participación de mi desempeño en el área de administración y finanzas ocupando el puesto de asistente de administración en los primeros años y más adelante desempeñándome como supervisor de administración en la empresa tuvo como objetivo realizar mejoras a través de los aportes realizados para brindar información oportuna y confiable, en consecuencia, contribuir a un óptimo registro contable y financiero de la empresa.

El desarrollo del informe de suficiencia profesional se tomó en cuenta la directiva N°004-2022-R aprobada con resolución Rectoral N°319-2022-R del 22 de abril de 2022, anexo N°8 Estructura del Informe de Trabajo de Suficiencia Profesional.

En cuanto al numeral I Aspectos Generales, menciono los objetivos, la organización de la empresa y las actividades que realiza.

Respecto al numeral II Fundamentación de la Experiencia Profesional, contempla la descripción de las actividades desarrolladas en el cargo de asistente administrativo en la empresa.

El numeral III Aportes Realizados, argumento las evidencias de los aportes realizados en la empresa dentro del área de administración implementando rediseños de formatos, participación en el cambio de software administrativo, entre otros, con la finalidad de optimizar los procesos de la empresa.

En cuanto al numeral IV contempla las discusiones y conclusiones que se refiere al resultado del informe de suficiencia profesional en base a los antecedentes y las evidencias de los aportes realizados.

El numeral V cita a las recomendaciones donde explico la importancia de seguir aplicando los aportes desarrollados para la actividad de administración y también buscar la forma de optimizarlos.

Finalmente tenemos el numeral VI Bibliografía, que hace referencia a las fuentes de información consultadas para la elaboración del presente informe y los anexos correspondientes como sustento de las actividades y aportes realizados dentro de la empresa.

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Objetivos.

El presente informe de trabajo de suficiencia profesional sobre mi experiencia laboral en el campo administrativo en la entidad Viajes Falabella S.A.C. que se presenta, ha sido desarrollado con los objetivos siguientes:

1.1.1. Objetivo general.

Exponer el desarrollo de los procesos administrativos, tales como conciliación de boletos aéreos, liquidación de recaudación de ingresos, pagos a operadores turísticos nacional y del exterior, que permite brindar información oportuna y confiable, contribuyendo a un óptimo registro contable y financiero de la empresa Viajes Falabella SAC.

1.1.2. Objetivos específicos.

- a.** Informar sobre el cumplimiento de la conciliación y liquidación de las recaudaciones de ingresos de las ventas, generados a través de todos los canales de pago y entes recaudadores, permitiendo garantizar que las transacciones registradas en el sistema de Viajes Falabella sean precisas y confiables.
- b.** Realizar la correcta conciliación y liquidación de boletos aéreos emitidos, para avalar el ingreso correcto y facturación de comisiones en el sistema de Viajes Falabella.
- c.** Transmitir el desarrollo de las actividades de facturación de la compañía según lo establecido por ley.
- d.** Monitorear el correcto desarrollo del proceso de conciliación de estados de cuenta y pagos a operadores turísticos nacionales e internacionales. Con el fin de mantener al corriente el pago de las reservas de los operadores turísticos según los plazos establecidos.
- e.** Custodiar y controlar el stock de las tarjetas de turismo, para llevar a cabo un buen manejo del consumo y liquidación de las tarjetas de turismo.

- f. Controlar, comprar, pagar y liquidar los Fondos de Caja Chica, para tener un orden eficiente y tener identificado los gastos comunes incurridos por los colaboradores de la empresa.
- g. Controlar y manejar la tarjeta de crédito corporativa, permite organizar mejor los pagos que se realiza con la tarjeta de crédito.

1.2. Organización de la empresa.

1.2.1. Descripción general de la empresa.

a. Datos generales de la empresa.

Los datos generales de la empresa Viajes Falabella SAC, como la razón social, N° RUC, domicilio fiscal, fecha de inicio de actividades y el estado según Sunat, fue extraído del portal de (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT], 2023), como se muestra en la Tabla 1.(véase pág.101 Anexo A).

Tabla 1

Datos generales de Viajes Falabella SAC

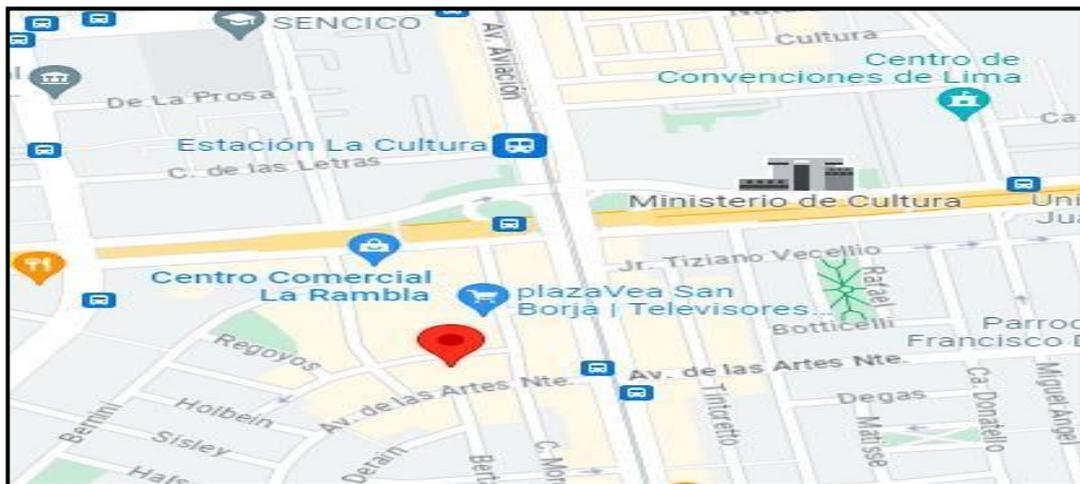
Ícono	Concepto	Descripción
	Razón social	VIAJES FALABELLA SAC
	Registro Único de Contribuyente	20471786811
	Domicilio fiscal	Cal. Carpaccio Nro. 250 SAN BORJA-LIMA
	Fecha de inicio de actividades	20/07/2000
	Estado según Sunat	Baja definitiva 01/07/2020

Nota. Extraído del portal (SUNAT,2023).<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/>

Además, complemento los datos generales de la empresa con la ubicación geográfica de la oficina principal de Viajes Falabella como muestro en la Figura 1, extraído de (Google maps, s.f.).

Figura 1

Ubicación geográfica de Viajes Falabella SAC.



Nota. Extraído de (Google maps, s.f.).

b. Reseña histórica de la empresa.

Viajes Falabella S.A.C que forma parte del grupo chileno Falabella S.A.C.; quien empezó en la década de los 60 iniciando su etapa de expansión, tanto en Santiago de Chile como en regiones y países Sudamericanos. En el año 2001 se crea Viajes Falabella S.A.C.; la cual inicia sus actividades como agencia de viajes. Esta es una empresa nacional filial perteneciente al holding Falabella S.A.C.I. e incorporada a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA). Internacionalmente, esta empresa cuenta con agencias propias en Chile (33), Perú (16), Argentina (6) y Colombia (6).

En Perú, las agencias se encuentran distribuidas en Lima, Piura, Arequipa, Trujillo, Chiclayo y Cajamarca. Es importante destacar que Viajes Falabella S.A.C. cuenta con un departamento de atención a empresas especializado en viajes corporativos y se ha destacado en el mercado de viajes por su perfil innovador y su preocupación constante por entregar un servicio de primera clase, que logra equilibrar calidad, precio, formas de pago, variedad y satisfacción total del cliente.

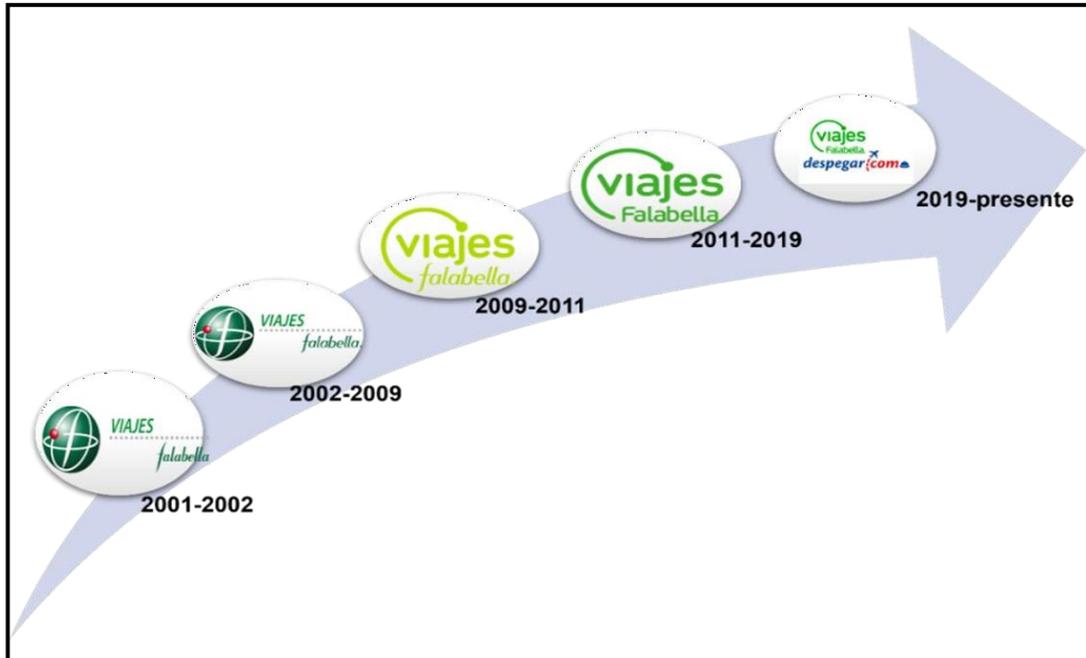
Por esta razón, es la agencia de viajes con mayor crecimiento de los últimos años en el Perú, transportando a más de 1.000.000 de pasajeros desde su apertura como empresa, ocupando un lugar de privilegio entre las principales empresas de la industria de viajes, por ello expondremos a VIAJES FALABELLA SAC para analizar sus procesos y desarrollo. Con más de 20 años en el mercado y operaciones en Perú, Colombia y Chile, Viajes Falabella se ha destacado por su servicio de primera clase, asesoría experta, excelentes ofertas y formas de pago para que todos puedan cumplir su sueño de viajar.

En la actualidad, desde 2019, Viajes Falabella forma parte de Despegar, la empresa de viajes online líder en Latinoamérica. La sinergia entre ambas compañías otorga un modelo de atención omnicanal que reúne la experiencia en asesoría personalizada de Viajes Falabella junto a una oferta de productos y servicios de viaje potenciado por el fuerte desarrollo tecnológico de Despegar.

Asimismo, a lo largo de la historia de Viajes Falabella desde su fundación en el año 2000 hasta el año 2019, el logo de la marca también sufrió cambios los cuales desempeñaron un papel crucial al capturar la esencia de la empresa como se muestra en la Figura 2.

Figura 2

Logo de Viajes Falabella SAC. – Evolución.



Nota. Diagrama de la evolución histórica de la marca Viajes Falabella.

c. Actividad principal de la empresa.

La empresa Viajes Falabella SAC pertenece al sector de servicios, especializada en actividades de agencias de viajes. Con más de 20 años en el mercado y operaciones en Perú, Colombia y Chile, Viajes Falabella se ha destacado por su servicio de primera clase, asesoría experta, excelentes ofertas y formas de pago para que todos puedan cumplir su sueño de viajar. Entre las actividades que ofrece se encuentra una gran variedad de excursiones, tours, paseos, pasajes aéreos y más, como se muestra en la figura 3 y 4 extraída de (Viajes Falabella SAC, s.f.).

Figura 3

Actividades principales de Viajes Falabella SAC.



Nota. Adaptado de *Actividades*, por Viajes Falabella s.f., (<https://www.viajesfalabella.com.pe/actividades/>). Obra de dominio público.

Figura 4

Ejemplo de actividad de Viajes Falabella - Tour de día completo en Machu Picchu.



Nota. Adaptado de *Actividades*, por Viajes Falabella s.f., (<https://www.viajesfalabella.com.pe/actividades/>). Obra de dominio público.

1.2.2. Presentación.

Empresa Viajes Falabella SAC.

La empresa Viajes Falabella gestiona a sus equipos y muestra la forma como se va a posicionar en el mercado presentando los lineamientos estratégicos siguientes:

a. Visión.

Ser la agencia de viajes y turismo preferida por los clientes generando relaciones a largo plazo a partir de:

- Diferenciarnos por nuestra transparencia, simplicidad, conveniencia.
- Atraer, desarrollar y motivar en equipo de excelencia, colaborativo, comprometido y apasionado por los clientes.
- Ser valorados por nuestro aporte a las comunidades en que trabajamos.

b. Misión.

Ser una empresa líder en el mercado de viajes, entregando la mejor asesoría a cada persona, empresa o grupo, mediante colaboradores altamente capacitados, cuya orientación al servicio del pasajero, nos permita ofrecer la mejor solución a sus requerimientos de viaje, apoyados en nuestros conocimientos, experiencia, tecnología, innovación y ética profesional.

c. Principios de la organización.

El comportamiento de los miembros de Viajes Falabella está direccionado bajo las convicciones siguientes:

- **Somos protagonistas.**

Estamos altamente comprometidos con lo que hacemos. Sentimos los desafíos de la organización como propios. Fomentamos un espíritu de emprendimiento.

- **Hacemos que las cosas pasen.**

Tomamos decisiones oportunas, disfrutamos y nos entusiasma la acción y lograr lo que nos proponemos. Somos ágiles, austeros y rigurosos en el seguimiento de las tareas. Siempre buscando generar el mayor impacto.

- **Desarrollamos a las personas.**

Vivimos cada desafío como una oportunidad de aprendizaje. Transmitimos nuestra experiencia y conocimiento a los demás. Creemos que ser modelos es la mejor manera de enseñar. Promovemos el cambio y flexibilidad para adaptarnos.

- **Jugamos en equipo.**

Sabemos que solo trabajando colaborativamente podemos lograr metas crecientes y complejas. Nos escuchamos y apoyamos. Damos nuestra opinión de manera transparente y constructiva.

- **Nos apasionamos por los clientes.**

Nos ponemos en el lugar del cliente lo escuchamos y atendemos sus necesidades en forma rápida y empática. Construimos relaciones a largo plazo.

Asimismo, en la Figura 5, muestro los símbolos de los principios puestos en práctica que definen la cultura organizacional de Viajes Falabella, extraído de (Issuu, 2016).

Figura 5

Principios de la Organización.



Nota. Adaptado de *Comunicándonos, sigamos avanzando juntos*, por revista de Banco Falabella N°1, 2016, (<https://issuu.com/maldock/docs/revista>). Obra de dominio público.

Poniendo en práctica el principio somos protagonistas, en septiembre del 2017, recibí un diploma de reconocimiento por haber sido elegida como “LA PROTAGONISTA VF” – 2017. Este reconocimiento es por mi participación destacada en la implementación del nuevo software Pythagoras, considerándose este avance para Viajes Falabella, como un desarrollo agigantado al mundo de la automatización. (véase pág.104 Anexo C)

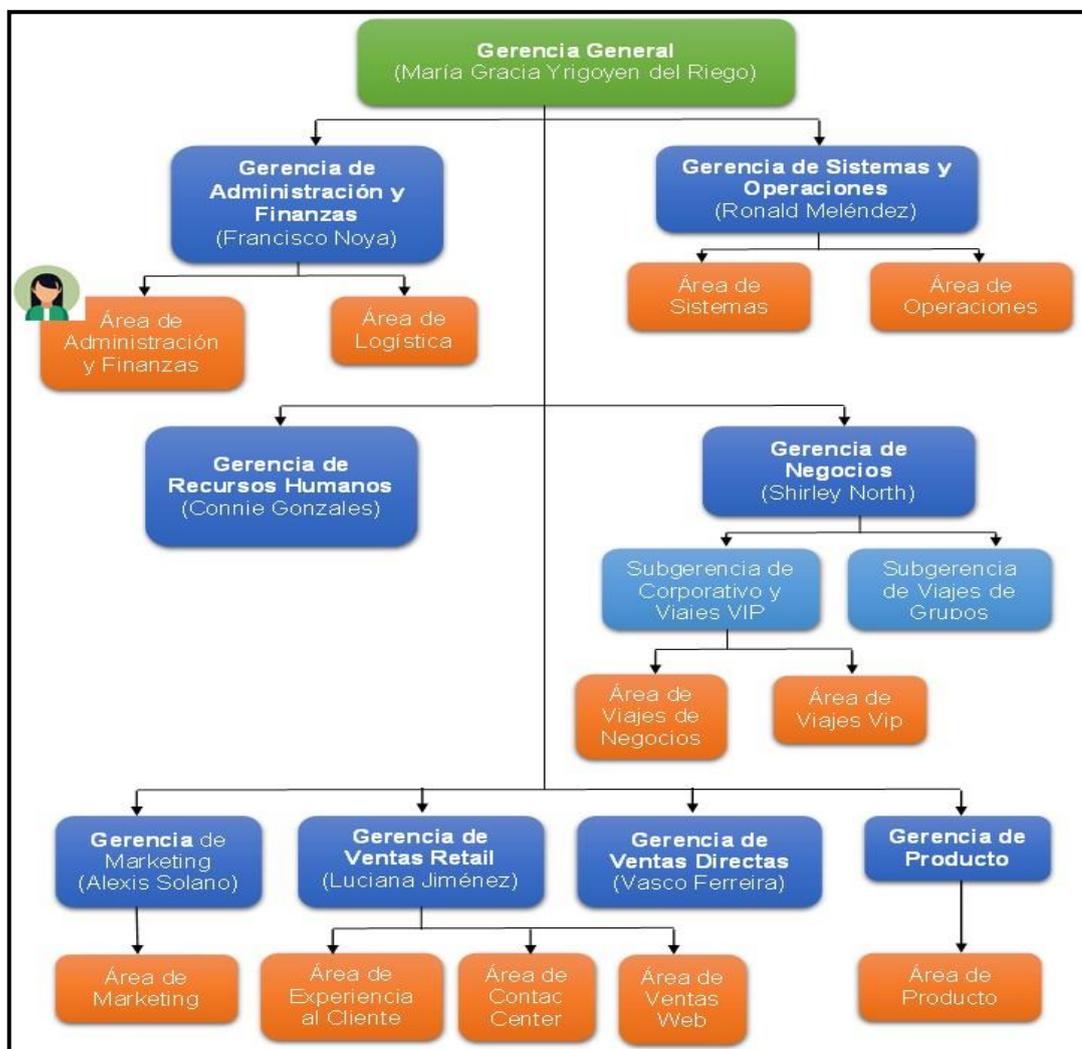
1.2.3. Organigrama de la empresa.

Organigrama General de la Empresa.

La estructura interna de Viajes Falabella muestra las relaciones entre los puestos de trabajo y los roles dentro de la organización que detallo a continuación en la Figura 6.

Figura 6

Organigrama General de la empresa.



Nota. Extraído Plan Estratégico 2015-2016 Viajes Falabella.

a. Gerencia general.

El área está encabezada por la Sra. María Gracia Yrigoyen del Riego, quien reporta directamente al director regional de Chile. Además de ser responsable de la operación integral de la empresa, también es responsable de administrar los objetivos comerciales y ejecutar los planes estratégicos, impulsar el crecimiento, retener clientes y mejorar la excelencia operativa. Consta de ocho gerencias que coordinan las actividades que se realizan de acuerdo a las metas y los objetivos estratégicos establecidos en el plan de trabajo.

b. Área de ventas.

El departamento de ventas es la fuerza principal y está formado por un grupo numeroso de ejecutivos que son continuamente capacitados por la empresa. Es el área de contacto directo con el consumidor final y cumple las funciones esenciales de brindar, notificar, asesorar y cerrar ventas de los productos ofrecidos por el comercio de manera presencial o vía telemercadeo.

Detalle a continuación los procesos desarrollados en la venta de un producto. (véase pág. 105 Anexo D)

El asesor de viajes:

- Recibe al cliente.
- Elabora paquetes y ofrece servicios de viajes.
- Proporciona la cotización con las tarifas obtenidas de la intranet.
- Realiza reserva del paquete.
- Emite los boletos aéreos y envía correo electrónico al operador solicitando confirmación de reserva de paquete con copia al área de operaciones.
- Recibe la confirmación del operador por email y hace firmar a cliente la Carta de Responsabilidad.

- Genera el recibo de ingreso de caja (RIC) en el sistema para pago. El RIC detalla: tipo de paquete, operador, código del vendedor, tarifa, datos personales del cliente, tipo de cambio(venta), medio de pago (tarjeta CMR, otras tarjetas, transferencia), fecha.
- Imprime el RIC y entrega al cliente para pago en las cajas de Saga Falabella, Banco Falabella o transferencias bancarias.
- Las cajas realizan la recaudación de producto de Viajes Falabella según los procedimientos establecidos por cada caja. Luego entrega voucher de pago al cliente, este regresa al módulo de Viajes con el voucher de pago.
- El asesor valida el pago en el sistema de Viajes y el número de RIC se genera automáticamente.
- Hace firmar al cliente los 2 juegos del RIC y entrega un RIC al cliente y otro lo adjunta a la carpeta compartida con operaciones junto al voucher de pago.

c. Área de operaciones.

Es el área que trabaja en conjunto con las áreas de Ventas, Producto y Administración. Responsable de gestionar los pedidos de los servicios vendidos a los clientes. Realiza los procesos (véase pág. 106 Anexo E) siguientes:

- Recibe la Orden de Producto del asesor de venta y revisa que se haya emitido correctamente.
- Reconfirma la reserva, liquida el negocio o file, emite voucher de servicio y envía al asesor de venta para ser validada y entregada al cliente.
- Sube a la carpeta compartida la información de soporte para la liquidación de productos: Liquidación de producto, voucher de servicios, solicitud de producto, correos electrónicos de confirmación de reserva de los operadores turísticos.

d. Área de producto.

Tiene como ocupación principal la elaboración y operación del producto en colaboración con el área comercial. Entre sus principales actividades se encuentra:

- El diseño y configuración de servicios y productos. Asimismo, proporciona y prepara la información para su posterior publicación en la intranet, programas de viaje y folletos.
- Contactar, seleccionar y contratar a los proveedores, empresas de transporte, hoteles, próximas agencias de viajes, restaurantes, guías turísticos y más en todo el mundo y los incorpora a nuestros productos.

e. Área de administración.

Liderado por el gerente Francisco Noya. Es el área encargada del control económico (costos, gastos e ingresos) y administrativo de la empresa. Detalla las principales actividades desarrolladas:

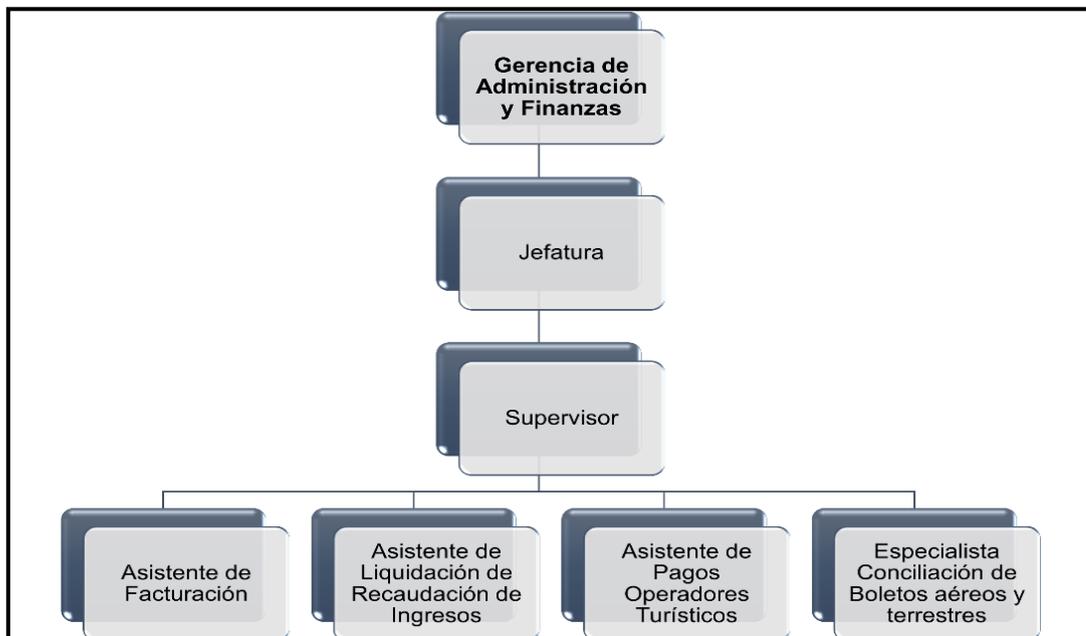
- Conciliación y liquidación de boletos aéreos: Este proceso es realizado por un especialista. Consiste en hacer coincidir la información de los boletos aéreos figurados en el reporte de venta de BSPlink y los boletos ingresados en el sistema de Viajes Falabella.
- Conciliación y liquidación de recaudación de ingresos propios: Consiste en conciliar los recibos de ingresos de caja emitidos en el día reportados por los agentes de recaudación y los recibos ingresados en el sistema de Viajes Falabella. Luego remitir a la gerencia la liquidación resumen mostrando el total recaudado por canal de venta y agentes de recaudación, para fines financieros.
- Facturación: Esta labor es realizada diariamente y sigue los siguientes lineamientos:
 - Revisar diariamente la carpeta compartida con operaciones para proceder con la facturación.

- Verificar que la información se encuentre completa en la carpeta compartida y proceder a la emisión de comprobantes.
- Elaborar los documentos y emitir las facturas al cliente y operador.
- Conciliación y pago a operador turístico: Este rol es realizado por el asistente administrativo y consiste en conciliar los cobros enviados por los operadores turísticos por reservaciones. Asimismo, después de conciliar emite las liquidaciones de pago para iniciar el proceso de pago al operador.

El trabajo en equipo de este departamento es visible por medio de una adecuada coordinación interna de sus colaboradores, como se muestra en la Figura 7 del organigrama del área, asimismo su relación con los diferentes núcleos del organigrama organizacional, con el fin de reforzar la planificación en torno a la misión de empresa.

Figura 7

Organigrama del Dpto. de Administración.



Nota. Estructura orgánica del departamento de administración.

f. Área de sistemas.

El área de sistemas es el que proporciona información y las herramientas necesarias para manipularla. Es el responsable de atender las necesidades y preparaciones computacionales de todos los integrantes de la empresa y de proveer las soluciones informáticas y los equipos necesarios para su implementación. Entre las actividades destaco los siguientes:

- Llevar a cabo el mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de los equipos de cómputo y de comunicación de la empresa.
- Administrar las cuentas de usuario y asignar recursos a las cuentas de usuario.
- Mantener la seguridad del sistema y proteger la privacidad de los datos de los usuarios de la empresa.
- Diseñar y construir la red que conecta a los usuarios de toda la empresa.

g. Área de recursos humanos.

Es el departamento de la empresa que se encarga de lo relativo a la organización, gestión y administración del potencial humano de la empresa. Entre sus principales actividades detallo los siguientes:

- Planificar las planillas de acuerdo con la organización de la empresa.
- Captar candidaturas de personas que forman parte de la planilla de la empresa, o externas, si los candidatos son personas ajenas a la organización.
- Evaluación del desempeño y control del personal.
- Detectar el nivel de satisfacción del trabajador dentro de la organización y los motivos de descontento, con la intención de aplicar medidas correctoras.
- Gestionar todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa, englobados en ámbitos como la selección y

formalización de contratos, tramitación de nóminas y seguros sociales y control de los derechos y deberes del trabajador.

- Promover la comunicación entre la empresa y sus empleados,

h. Área de marketing.

El departamento de marketing es la parte de la empresa responsable de desarrollar estrategias de ventas que ayuden a la empresa a establecer una posición rentable en el mercado. Sus actividades consisten en publicitar, mejorar la oferta, aumentar las ventas y los beneficios, optimizar los recursos y, sobre todo, conectar a los clientes con los productos y servicios que ofrece Viajes Falabella. Detallo las principales actividades del departamento:

- Planificar los medios necesarios para recibir el feedback de canales internos y externos de la empresa.
- Seguir a la competencia para aprender aquello que mejor hacen o identificar sus errores para no caer en ellos.
- Crear y difundir las imágenes, mensajes e ideas que comuniquen mejor los valores de la marca. Además, debe velar por que todos los departamentos de la empresa transmitan estos mensajes de una manera consistente y unitaria.
- Trabajar en nuevas promociones, programas de afiliación, técnicas de retención de clientes, mejoras en la conversión de sus mensajes y acciones
- Trabajar los mapas de empatía con todos los departamentos que tienen un contacto más directo con el cliente.

i. Área contable y tributario

El departamento contable y tributario es tercerizado por la empresa Saga Falabella SA. Siendo la responsable de los asuntos relacionados con la contabilidad y tributos de la empresa, destacando las labores de control de libros contables, el cierre del ejercicio, la preparación y pago de impuestos; rinden reportes a la gerencia administrativa y general de Viajes Falabella.

1.2.4. Herramientas tecnológicas y de gestión.

Los instrumentos tecnológicos y de gestión aplicados en Viajes Falabella son las que detallo a continuación:

a. Herramientas tecnológicas.

- **MChiabra Sistemas.**

Sistema de BackOffice que brinda una solución integral en la administración de las Agencias de Viajes. Los objetivos principales de la herramienta automatizada es brindar apoyo en el manejo de la empresa y el aumento de la productividad basado en el control efectivo de las operaciones y en el mantenimiento del flujo de la información actualizada, oportuna y confiable. Mchiabra.com, 2022), asimismo en la Figura 8 muestro el logo del sistema.

Figura 8

MChiabra Sistemas.



Nota. Adaptado de “Sistema de Back Office”, Mchiabra.com,2022 (<https://mchiabra.com/>). Todos los derechos reservados [2022 por licenciatarío]. Adaptado con permiso del autor.

Principales sistemas utilizados en el desarrollo de mis actividades diarias:

- Recibo de ingreso de caja (RIC): En este módulo del sistema se genera todos los recibos por las ventas diarias (véase pág.107 Anexo F), este

registro es conciliado en el proceso de liquidación de recaudación de ingresos, que realizo diariamente para verificar el correcto ingreso (en el sistema) de las formas de pago e importes según los reportes de las empresas recaudadoras.

- Gestión de agencias: En este módulo se desarrolla las siguientes actividades:
 - Facturación: En esta pestaña del módulo efectúo la emisión de todos los comprobantes de pago, como, documentos de cobranza, boletas de venta, facturas, notas de crédito y débito a los clientes finales por los diferentes conceptos de venta.
 - Emisión de bonos: A través de este módulo genero los bonos de servicios para el pago a los operadores turísticos nacionales e internacionales.
 - Genero los reportes de BSP, es decir el listado de todos los boletos aéreos para la conciliación con el reporte de BSPlink, este procedimiento es realizado de forma diaria.

- **Pythagoras Software Solutions.**

Pythagoras Software Solutions (2023). Es una compañía especializada en el desarrollo de soluciones para la industria turística global. Sus socios fundadores poseen más de 30 años de experiencia en el rubro, con sede en Buenos Aires, Argentina. Pythagoras permite la gestión integral de pasajeros, reservas, productos, cotización, operación, administración y contabilidad de una empresa de viajes y turismo.

Viajes Falabella a raíz de la migración a facturación electrónica, aprobó la adquisición y migración a este nuevo software, el cual nos permitió integrar y automatizar los procesos de venta, administrativos y otros reportes de control. Este software tiene integrado todos los módulos a usar por las diferentes áreas de la empresa. Detallo los módulos usados en mis diferentes actividades:

- **Archivos:** En este módulo encontramos la opción de “File” en esta parte se ubica el file de venta a facturar y procedo a la facturación con la emisión de los comprobantes de pago según corresponde la venta.
- **Boletos:** En este módulo se encuentra las diferentes opciones de ingreso relacionado a los boletos aéreos los cuales son de vital apoyo en la conciliación y la liquidación de los boletos aéreos.
- **Cuentas por pagar:** En este módulo se visualiza las órdenes de servicios que se generaron al final de cada facturación de servicios. Este módulo me permite realizar parte del proceso de pagos a los operadores turísticos nacionales e internacionales.
- **Listados:** Este módulo me permite realizar la descarga del reporte de registro de venta, información vital para el área contable. Asimismo, este reporte de registro de venta es usado para verificar la correcta migración de los documentos contables a la plataforma del proveedor de facturación electrónica y la aceptación por SUNAT.

En la Figura 9, se puede apreciar el logo de la marca del software Pythagoras que fue extraído de su página web (Pythagoras Software Solutions , 2023).

Figura 9

Pythagoras Software Solutions.

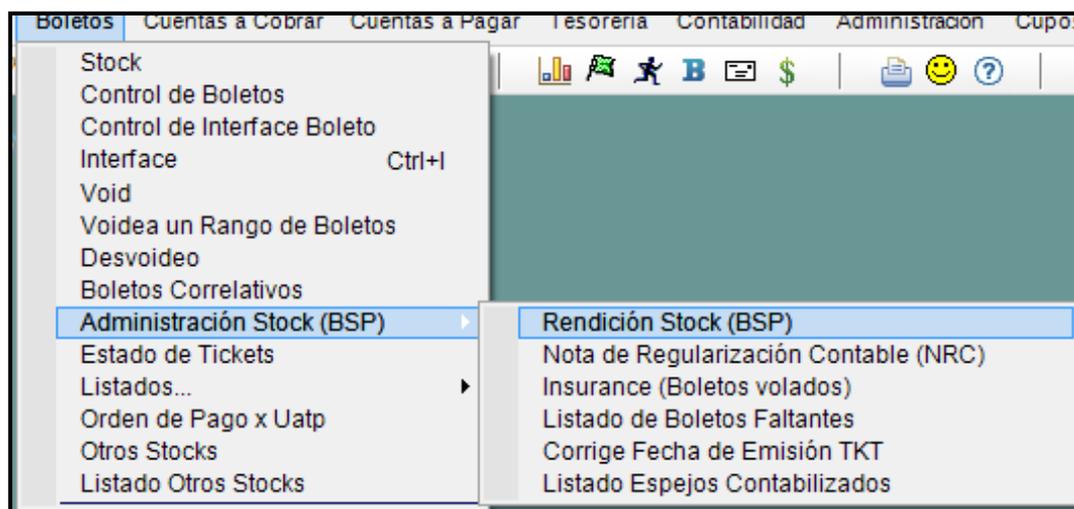


Nota. Adaptado de “Página principal”, por Pythagoras Software Solutions Pythagoras,2023 (<https://pyth.com.ar/>,). Todos los derechos reservados [2023] por Licenciatario. Adaptado con permiso del autor.

En las figuras 10,11 y 12 muestro los módulos de boletos aéreos, archivos y cuentas por pagar empleados en mi departamento.

Figura 10

Sistema Pythagoras - Módulo Boletos



Nota. Extraído del sistema de Pythagoras, muestra el listado de opciones del sistema vinculados a los boletos aéreos.

Figura 11

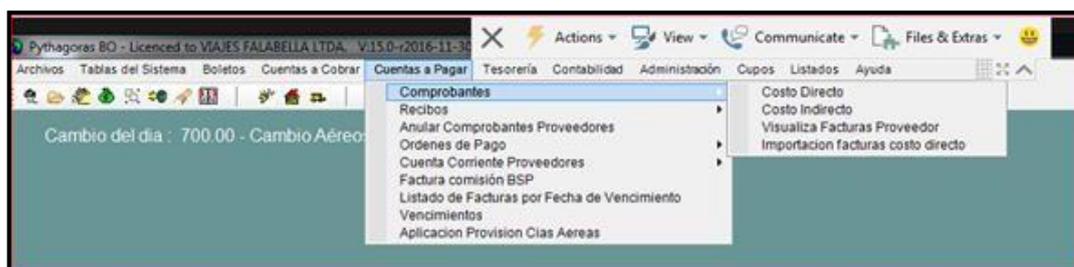
Sistema Pythagoras - Módulo Archivos



Nota. Extraído del sistema de Pythagoras, muestra el acceso a la opción de files para la facturación de la venta.

Figura 12

Sistema Pythagoras - Módulo Cuentas a Pagar



Nota. Extraído del sistema de Pythagoras, muestra las opciones para obtener del listado de ordenes de servicio de los operadores turísticos.

b. Herramientas de gestión.

• **Empowerment (empoderamiento).**

(Diario del exportador, s.f.), El empowerment o empoderamiento es una técnica o herramienta de gestión que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los trabajadores o equipos de trabajo de una empresa para que puedan tomar decisiones, resolver problemas o ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores.

En Viajes Falabella a través de sus diversos talleres del empowerment, los colaboradores están desarrollando la capacidad de tener mayor poder de decisión, mayor autoridad para resolver los problemas, mayor autonomía en el desempeño de sus funciones, y mayor responsabilidad por la ejecución de las tareas, por las metas y por los resultados. Es así como se muestra en la Figura 13, el empoderamiento que tienen los ejecutivos de venta de Viajes Falabella.

Figura 13

Empoderamiento en Viajes Falabella SAC



Nota. Refleja el empoderamiento de los asesores de venta en Viajes Falabella.

- **Outsourcing (subcontratación o tercerización).**

Diario del exportador (s.f.), El outsourcing, también conocido como subcontratación o tercerización, es una técnica o herramienta de gestión que consiste en la contratación de terceros (otras empresas) para que realicen actividades, funciones o procesos complementarios que no formen parte del giro principal del negocio.

Aplicando esta herramienta, Viajes Falabella transfirió actividades, funciones o procesos como la contabilidad e impuestos, cuentas por cobrar y pagar, gestión de finanzas, entre otros a la empresa Banco Falabella y Saga Falabella, empresas que cuentan con áreas especializadas que puedan

hacerlos mejor que nosotros y a un menor costo, logrando así una mayor eficiencia y eficacia. Esta aplicación nos permitió concentrarnos en las actividades, funciones o procesos esenciales que sí forman parte del giro principal del negocio, logrando así una mayor calidad y competitividad. Por ello en la Figura 14, muestro un diagrama de las actividades que realizan las empresas Saga Falabella y Banco Falabella que terceriza Viajes Falabella.

Figura 14

Outsourcing en Viajes Falabella SAC.



Nota. Muestra las áreas que terceriza Viajes Falabella a través del Banco Falabella y Saga Falabella Perú.

- **Joint Venture.**

Diario del exportador (s.f.). El joint venture es una herramienta de gestión que consiste en una asociación a largo plazo entre dos o más empresas que se unen para realizar una alianza comercial con el fin de alcanzar un objetivo en común.

A través de un Joint Falabella Financiero, filial del Grupo Falabella, en el año 2019 suscribió una alianza estratégica con la compañía argentina de

viajes online Despegar.com, mediante el cual establecen un acuerdo comercial por 10 años en Chile, Colombia, Perú y Argentina, plazo que podría ser extendido, e incluye el traspaso del 100% de las operaciones de Viajes Falabella a Despegar. Con este acuerdo, los clientes de ambas compañías tendrán acceso a una oferta potenciada de productos y servicios en viajes y turismo, a través de un modelo de atención omnicanal (online, call center y tiendas físicas). Es así que en la Figura 15 muestro el artículo presentado por (Editorial La República S.A.S., 2023), donde relata el acuerdo entre Despegar y Falabella.

Figura 15

Joint Venture entre Viajes Falabella y Despegar.com.



Nota. Adaptado de “Turismo”, por Editorial La Republica S.A.S.,2023, (<https://www.larepublica.co/empresas/despegar-com-anuncio-adquisicion-de-viajes-falabella-por-us-27-millones-2852201>). Todos los derechos reservados [2023] por Licenciatarario. Adaptado con permiso del autor.

- **Reingeniería o reingeniería de procesos.**

Diario del exportador (s.f.). (BPR por sus siglas en inglés) es una técnica o herramienta de gestión que consiste en reinventar o rediseñar los procesos de una empresa de una manera radical, de tal modo que sea capaz de lograr mejoras espectaculares en medidas críticas tales como costos, calidad, servicio y rapidez. Como se muestra en el flujograma de la Figura 16, los pasos a seguir en una reingeniería de procesos, extraído de (Economipedia, 2021).

Figura 16

Reingeniería de procesos.



Nota. Adaptado de “Reingeniería de procesos, metodología implementada”, por Economipedia 2021, (<https://economipedia.com/definiciones/reingenieria-de-procesos.html>). Todos los derechos reservados [2023] por Licenciario. Adaptado con permiso del autor.

Viajes Falabella después de trabajar muchos años con un software que nos limitaba avanzar muchos procesos, optó por realizar un cambio radical en su software de ventas, facturación y otros procesos, con esta adquisición nos permitió corregir muchos procesos y en esencial ahorrar el factor tiempo que nos demandaba muchos procesos, en especial la facturación. Tal como se muestra en la Figura 17, logotipos que muestra el cambio del sistema Mchiabra al sistema Pythagoras.

Figura 17

Reingeniería de software Viajes Falabella SAC.



Nota. Reingeniería de los logos de los softwares.

- **Power BI.**

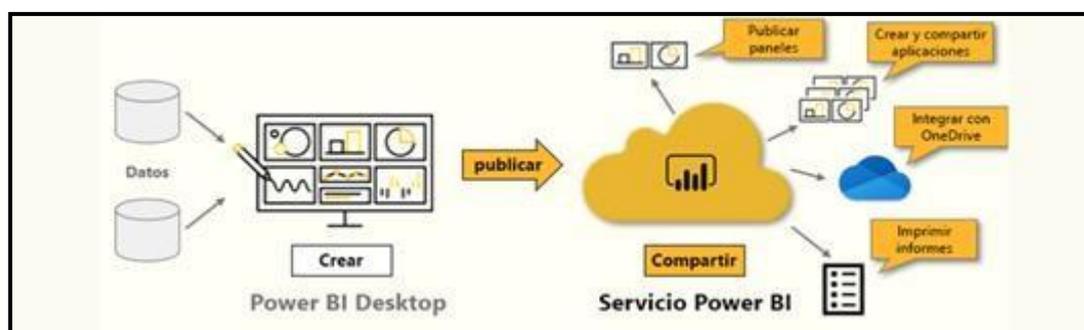
Power BI es una solución de análisis empresarial basado en la nube, que permite unir diferentes fuentes de datos, analizarlos y presentar un análisis de estos a través de informes y paneles. Con Power BI se tiene de manera fácil acceso a datos dentro y fuera de la organización casi en cualquier dispositivo. (Cloded Menendez, s.f.)

Si bien es cierto el software empleado por Viajes Falabella nos permitía obtener reportes de los diferentes procesos, pero para realizar conciliaciones, comparaciones, etc, reportes de gestión, estos reportes

independientemente no nos apoyaban, es por ello que con el Power BI nos permitía unir varias bases de datos, para generar un reporte de acuerdo a nuestras necesidades. Es por ello que en la Figura 18, muestro el diagrama de la funcionalidad de la herramienta Power BI, extraído de (Devaim Consultores, 2021).

Figura 18

Power BI.



Nota. Adaptado de “¿Qué es Power BI? Explicado para principiantes (II)” por Devaim.com, 2021, (<https://www.devaim.com/que-es-power-bi-explicado-para-principiantes-ii/>). Todos los derechos reservados [s.f.] por Licenciatarario. Adaptado con permiso del autor.

- **Office 365.**

Office 365 es una completa suite de ofimática desarrollada por Microsoft y compatible con Windows y MacOS. Nos permite trabajar con las herramientas de Office de toda la vida (Word, Excel, PowerPoint, Access, etc.), en cualquier momento y desde cualquier lugar, compartir el trabajo en tiempo real y con total seguridad, utilizar el correo electrónico, el calendario y la información de los contactos desde prácticamente todo tipo de dispositivos. En la Figura 19, muestro el icono de las herramientas que te ofrece Office 365, extraído de (Universidad del Pacífico, s.f.).

Figura 19

Office 365.



Nota. Adaptado de “Office 365”, por Universidad del Pacífico, s.f. (<https://edutic.up.edu.pe/catalogo-software/office-365/>). Obra de dominio publico

- **Microsoft Excel**

Es una hoja de cálculo el cual es usado en mi día a día para diversas actividades, esta herramienta es de mucha utilidad, me ha traído incontables beneficios y me ha ayudado a simplificar muchas tareas que de otra manera demandan mucho tiempo en realizarlas. Entre las tareas que realizo en base a esta herramienta puedo mencionar: conciliaciones de boletos aéreos, liquidación de ingresos diarios, control de los fondos de caja chica, control movimientos de la tarjeta de crédito corporativa, liquidaciones de pago a operadores turísticos, entre otros. En la Figura 20, muestro la pantalla principal de Excel con las herramientas que contiene, extraído de (Enciclopedia Concepto, s.f.).

Figura 20

Pantalla principal de Excel.



Nota. Adaptado de “Excel”, por Enciclopedia Concepto, s.f. (<https://concepto.de/excel/>), Todos los derechos reservados [2013-2023] por Licenciatario. Adaptado con permiso del autor.

1.3. Otras organizaciones empresariales.

a. PC Cargo Transport S.A.C.

Actividad: Transporte de mercancías o carga pesada.

Puesto desempeñado: Gerente General.

Tiempo laborado: oct2020- mar 2022

Funciones:

- Dirigir, planificar y organizar todos los procedimientos relacionados a las actividades de la empresa.
- Revisar los mantenimientos de rutina de los vehículos y equipos que garantizan la seguridad del conductor.
- Controlar y comunicar costos de transporte.
- Administrar y controlar los elementos de ingresos y costos de la empresa.
- Coordinar con el área contable el pago de detracciones, AFP y otros impuestos. Asimismo, asegurar que los registros contables se están ejecutando correctamente por el área contable. También Garantizar el correcto archivo de los documentos de envío al área contable.

En la Figura 21, muestro los elementos a considerar para el transporte de mercancías, extraído de (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2015).

Figura 21

Producción de los servicios de transporte terrestre de mercancías.



Nota. Adaptado de “Elementos están asociados a la producción del servicio de transporte de carga” (p.40), por Ministerio de Comercio Exterior y Turismo,2015, *Guía de orientación al usuario de transporte terrestre*,3(2).

II. FUNDAMENTACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

2.1. Marco teórico.

Al momento he analizado y editado trabajos de investigación a nivel de pregrado y posgrado en ciencias contables, gerenciales, financieras y de sistemas de universidades nacionales y extranjeras, los cuales tienen estrecha relación con el título de este informe “GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CONTABLE Y FINANCIERA EN LA EMPRESA DE TURISMO VIAJES FALABELLA SAC”.

Antecedentes.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

En este informe se entiende por antecedentes internacionales todos los estudios realizados en países o ciudades distintas al Perú.

Toainga (2017), su investigación tiene como objetivo analizar a la gestión administrativa como por parte transcendental de la vida de la institucional de la ASOPROTZAM, que en su corta trayectoria en el mercado local se hace menester esbozar el circuito administrativo por donde pasen las acciones de cada gerente, empleado para marcar el ascenso o descenso de la empresa. (p.xii). Concluyendo que es “importante para sus integrantes enfocar sus esfuerzos a la gestión administrativa para el ordenamiento de su actividad empresarial y se obtengan índices de productividad” (p.xii).

Estoy de acuerdo con la conclusión del autor. Dado que, el cuerpo principal de una organización es la gestión administrativa, considero que es necesario que los involucrados en la gestión unifiquen la dirección de sus actividades para alcanzar los objetivos de la organización.

Ladines (2018), su investigación tiene como objetivo “conocer la estructura interna de la empresa lubricadora y lavadora de autos Lubrilad y las complicaciones que esta presenta para su posterior solución” (p.1). Llegando a concluir que la empresa “Lubrilad es una idea de negocio joven, que no ha empezado bajo una planificación administrativa estable, sus actividades se realizan a la orden del día y algunas tareas se duplican por la ausencia de límites claros” (p.77).

En referencia a la conclusión del autor, opino que su tema de investigación es similar a la firma Viajes Falabella. Esto se debe a que Viajes Falabella también comenzó como una pequeña empresa que tenía como clientes únicamente a los ejecutivos del holding Falabella. Con la ampliación y fijación de nuevos objetivos, Viajes Falabella fue diseñando e implementado propuestas que optimicen los procesos desarrollados en la empresa.

Lagos (2021), su estudio tiene como objetivo “desarrollar propuestas de mejora que beneficien a American Airlines de Honduras en las áreas operativas y administrativas” (p.9), en conclusión, la implementación de las mejoras, logró la reducción de costos operativos y de compras, la disminución de tiempos de espera de los clientes en el aeropuerto el día de su viaje y la optimización de procesos que mejoren el desempeño de la empresa. (p.9).

En mi opinión puedo indicar que el objetivo de la investigación del autor se asemeja al informe presente, ya que ésta muestra las deficiencias que tenía la empresa en los procesos administrativos y que luego de analizar los problemas propuse e implementé acciones de mejora para optimizar el desarrollo de las actividades de la empresa, logrando en mucho de ellos reducir costos, recursos y tiempo.

Duque (2019), su estudio tiene como objetivo “diseñar un sistema de gestión del proceso de pagos a proveedores de la Empresa Eléctrica Quito, que permita un control eficiente en el desarrollo de sus actividades en el área financiera” (p.III). Concluye que los controles son más efectivos si son sistematizados ya que elimina los tiempos muertos que no agregan valor al

proceso en el desarrollo diario de las actividades, evita tareas repetitivas y optimiza la eficiencia laboral convirtiéndose en una herramienta de apoyo para su gestión. (p.61)

En mi opinión, estoy totalmente de acuerdo con el autor, de tal manera que recomiendo a las empresas optimizar sus procesos de pago adquiriendo e implementando al cien por ciento un sistema de gestión de pago a proveedores, pues como menciona el autor este avance sistemático permite optimizar grandemente los procesos.

Nata (2018), su estudio de investigación tiene como objetivo “implantar un módulo de Facturación Electrónica en la Entidad Financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín adaptable al Sistema Morvisoft” (p.3). Concluye que, la implementación del módulo de facturación electrónica ha optimizado y agilizado los tiempos de respuesta para la facturación y firma electrónica acelerada de recibos de acuerdo a las necesidades específicas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Tisareo. (p.77)

Haciendo referencia a la conclusión del autor, opino que, al optar por la emisión de comprobantes electrónicos, Viajes Falabella también logró agilizar el proceso de facturación especialmente a través de la digitalización de los comprobantes de pago, un importante ahorro de tiempo y el consumo excesivo del papel ha disminuido considerablemente.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

En el presente informe se entiende a los antecedentes nacionales a los trabajos de investigación realizados en las instituciones públicas y privadas de Perú.

Ordinola (2022), realizó su investigación con el objetivo principal de “determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas” (p.vii); asimismo concluye que, “existe relación

de un grado positivo e intenso entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios del SIS de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas” (p.28).

En mi opinión, Viajes Falabella, como proveedor de servicios, tiene clientes internos como externos. Teniendo en cuenta que las áreas de control y administrativa no tienen una relación directa con los clientes externos. Sin embargo, esto no nos impide mantener buenas relaciones a largo plazo con los clientes externos.

Carrasco y Ochoa (2019), su estudio tiene como objetivo principal “determinar la relación entre la gestión administrativa y la recaudación de impuestos en la Municipalidad Distrital de Yantalo-2019”, así mismo, concluye que, “la gestión administrativa es deficiente ya que el plan operativo no se cumple como está planificado” (p.xii).

En cuanto a la conclusión de la investigación del autor, considero que el proceso de conciliación y liquidación de recaudación de ingresos de VF se realiza de manera prudente y analítica para brindar información verificada y confiable que ayude en la toma de decisiones gerenciales. Para lograr este resultado, se debe comprender y seguir exactamente cómo funciona esta función.

Quispe y Mucha (2021) su investigación señala que el objetivo es “determinar cómo se relaciona la recaudación de ingresos propios con la Ejecución Presupuestal en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Junín 2018” (p.18), asimismo, concluye que “la recaudación de ingresos propios no se relaciona significativamente con la ejecución presupuestal” (p.80).

Considero que el tema de investigación de los autores referenciados difiere del contenido de este informe, ya que, en cualquier empresa o institución, la recaudación de sus propios ingresos juega un papel importante

en la realización de diversas actividades internas de la organización y debe ser verificada y controlada.

Castañeda (2019), su investigación tiene como objetivo “implementar coordinaciones y reuniones entre la gerencia y el área de contabilidad para un mejor manejo de los ingresos recaudados en la Empresa de Servicios Industriales Fabricación Diseño Acevedo SAC” (p.29), asimismo concluye que, es “beneficiosa la buena gestión de todo el campo relacionado a la recaudación de ingresos, sobre todo porque tiene un buen desempeño de liquidez, puede prevenir y reducir gastos, y así realizar una buena gestión y financiación de los resultados económicos” (p.27).

En este sentido, considero que el tema de investigación del autor es similar al presente informe, porque para mantener una adecuada supervisión y control de la recaudación de ingresos, es fundamental que las áreas involucradas en el proceso mantengan una comunicación efectiva de principio a fin, dando como resultado, el logro de las metas financieras de corto, mediano y largo plazo de la empresa.

Francisco (2019) su estudio tiene como objetivo “verificar que la gestión administrativa se asocie o relacione con el pago a proveedores menores en ONPE sede Lima 2019” (p.viii). De la misma forma concluye que, “la gestión administrativa se relaciona significativamente del pago de proveedores” (p.viii).

En mi opinión, conocer las políticas y condiciones de pago de cada agencia de viajes es parte de la administración, por eso el proceso de pago tiene una relación tan importante con la administración.

Leguia (2019) su estudio tiene como objetivo “implementar un sistema de facturación electrónica basada en la norma ISO/IEC 19845:2015 para mejorar el proceso de facturación de la empresa Telmark Perú SAC-2019”

(p.9). Concluyó que, “el sistema de facturación electrónica ha reducido de forma satisfactoria los tiempos de emisión de los comprobantes de pago electrónico, ya que anteriormente se realizaba de forma tradicional impresa en papel” (p.94).

En conclusión, considero que es importante tomar decisiones audaces porque siempre debemos estar a la vanguardia de la tecnología. Esto nos permite enfocarnos en optimizar nuestros procesos, creando así nuevas oportunidades de mejora.

2.1.3. Marco conceptual.

Los conceptos fundamentales que recopilé para el desarrollo del presente informe, son los siguientes:

a. Gestión administrativa.

Rojas (2020) Al hablar o describir la gestión administrativa, vemos de forma ideal el esquema mediante el cual se contribuye al desarrollo del hombre y de su entorno, buscando equilibrar estos dos ejes con la búsqueda de la riqueza. (p.6). De la misma manera, Salazar et al, (2018) menciona que “las acciones de gestión administrativa es un conjunto de actividades que se coordinan y se desarrollan, con el fin de dirigir y controlar una Organización”, esto permite alcanzar una mayor eficacia, productividad, iniciativa y flexibilidad.

También, Fleitman (2016) puntualiza que la misión administrativa es relevante ya que consigna o se atribuye procedimientos, que están destinados a conservar las condiciones verificando si se puede conseguir la finalidad de poder concretar las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con la finalidad de tener una buena Gestión Administrativa con respecto a los pagos de proveedores menores compras a 08 UIT.(p.52).

En consecuencia, Velázquez et al., (2020) indica que las organizaciones requieren de una gestión administrativa adecuada su personal que trabaja dentro de ella pueda ejercer adecuadamente su trabajo para alcanzar los objetivos y generar confianza y satisfacción en los clientes.

A nivel internacional, Matei (2018) en las instituciones públicas de los Ángeles, Estados Unidos; la gestión administrativa, no fue bien ejercida los rasgos administrativos tradicionales, limitando el progreso de habilidades gerenciales, lo que influye en el rendimiento y producción profesional, y que en consecuencia provoca una insatisfacción del usuario por mostrar un desinterés en el servicio que se le atribuye; de esta manera la institución siguió procedimientos factibles para optimar el encargo de gestión en favor de la comunidad o usuarios, así mismo esto tuvo una dificultad en los proveedores ya que no se le realizo el pago en conformidad trayendo demoras de más treinta días, de modo que las empresas tuvieron que pedir prestado y pagar intereses, y esto en un momento en que los bancos no dan financiación con facilidad.(p.29).

Como procesos administrativos de Viajes Falabella, podemos identificar los siguientes:

b. Recaudación de Ingresos.

Donde, Hernández (2016) afirma que, “la recaudación es una tarea que debe ir acompañada de una estrategia gerencial encaminada a incrementar el nivel de ingresos percibidos para impulsar el crecimiento”. Asimismo, afirma que la recaudación es una atarea que debe ir acompañada de una estrategia gerencial para incrementar los ingresos percibidos.

c. Conciliación de pagos.

Según el blog de la IBM, La conciliación de pagos es el proceso por lotes que concilia una cuenta comparando lo que se debía pagar con el importe que se ha pagado, informando de cualquier discrepancia.

Cuando se ejecuta el proceso por lotes, compara el importe previsto que se tiene que pagar a un participante con el importe pagado. El archivo de entrada para el proceso contiene detalles de los pagos recibidos por los participantes. El archivo procede de la institución que ha realizado los pagos, por ejemplo, un banco. Los pagos en este archivo sin formato se comparan con los pagos emitidos por el sistema. Las discrepancias encontradas se generan en un informe. Ejecute el lote de conciliación de pagos para identificar discrepancias, si hay alguna, en los importes que se pagan con respecto a los importes previstos que se deben pagar.

d. Proceso de facturación.

Para Amaro (2017) el proyecto de investigación menciona que el proceso de facturación de Contasis SAC aborda el impacto que tiene el uso de un sistema para emitir comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de la empresa Contasis SAC. Los costos en los que incurría la empresa al emitir comprobantes de forma física, los considerables costos de envío de un gran porcentaje de comprobantes a diferentes destinos del Perú, para la construcción del sistema de emisión de comprobantes electrónicos, se optó como metodología para su desarrollo del sistema el proceso de Unificado Ágil (AUP). (p.v).

2.1.4. Marco legal.

Los temas abarcados en el presente informe tienen su fundamento en las normas legales siguientes:

- La Ley N.º 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, aprobado con D.S. N.º 005-2020 MINCETUR señala:
Artículo 1, el MINCETUR es el organismo rector del sector comercio exterior y turismo.

Artículo 5, se encuentra entre otras funciones, la de establecer el marco normativo para el desarrollo de las actividades turísticas, supervisando el cumplimiento de la normatividad emitida en el ámbito de su competencia.

- La Ley N.º 29408, Ley General de Turismo, aprobado con D.S. N.º 003-2010 – MINCETUR el 18 de septiembre del 2009. Contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, estableciendo: Artículo 27, son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas.
- Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, aprobado con D.S. N.º 005-2020 el 18 febrero del 2020.
Tiene como objeto establecer las disposiciones administrativas para la adecuada prestación del servicio de las agencias de viajes y turismo que opera en el país; asimismo, señala el procedimiento para su inscripción en el directorio nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y las funciones de los Órganos Competentes en dicha materia.
- Plan para la Formalización del Sector Turismo 2019-2021 aprobado con Resolución Ministerial N.º 233-2019-MINCETUR.
Tiene como objetivo general es fomentar la formalización y mejora de la competitividad en la prestación de los servicios turísticos, proponiendo el desarrollo de diversas actividades, entre las que se encuentra “Identificar y promover las mejoras aplicables al marco normativo que obstaculicen la aplicación de las normas sectoriales”.
- Resolución de Superintendencia N.º 239-2018/SUNAT publicada el 15 de octubre del 2018, en el Diario Oficial El Peruano.
El artículo 2 de la Resolución de Superintendencia N.º 117-2017/SUNAT y normas modificatorias crea el Sistema de Emisión Electrónica Operador de Servicios Electrónicos (SEE - OSE) al amparo del numeral 1 del

artículo único del Decreto Legislativo N.º 1314, el cual faculta a la SUNAT a establecer que sean terceros quienes efectúen la comprobación informática de los aspectos esenciales para que se considere emitido el documento electrónico que sirve de soporte a los comprobantes de pago electrónicos, a los documentos relacionados directa o indirectamente a esos comprobantes y a cualquier otro documento que se emita en el sistema de emisión electrónica.

- Reglamento de Comprobantes de pago (RS 007-99/SUNAT), vigente desde el 01 febrero del 1999.

Artículo 4, Comprobantes de pago a emitirse en cada caso. Refiere en el punto 6. inciso a). a los Documentos Autorizados, permitirán sustentar gasto o costo para efecto tributario y/o ejercer el derecho al crédito fiscal, según sea el caso, siempre que se identifique al adquirente o usuario y se discrimine el Impuesto, mencionando a los Boletos de Transporte Aéreo que emiten las Compañías de Aviación Comercial por el servicio de transporte aéreo regular de pasajeros, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú.

- Texto Único Ordenado de la ley del Impuesto General a las Ventas e impuesto selectivo al consumo. Aprobado por D.S. N.º 055-99-EF publicado el 15 de abril de 1999.

Artículo 1 inciso a), Operaciones gravadas - La prestación o utilización de servicios en el país.

Artículo 2 inciso g), Conceptos no gravados - La transferencia o importación de bienes y la prestación de servicios que efectúen las Instituciones Educativas Públicas o Particulares exclusivamente para sus fines propios. Mediante Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Educación, se aprobará la relación de bienes y servicios inafectos al pago del Impuesto General a las Ventas.

- Ley N° 27037, Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, aprobado por D.S. N.º 344-2018-EF, publicado el 31 diciembre 2018.

Artículo 11.- Alcance de Actividades y Requisitos, se encuentran comprendidas las siguientes actividades económicas: agropecuaria, acuicultura, pesca, turismo.

Artículo 13. Inciso b) Impuesto General a las Ventas, los contribuyentes ubicados en la Amazonía gozarán de la exoneración de Impuesto General a las Ventas, por las siguientes operaciones: Los servicios que se presten en la zona.

1.2.3. Definición de términos básicos.

El glosario de los conceptos principales involucrados en el presente informe son los que detallo a continuación:

a. Empresa.

Echebarria (2019). “La mayor parte del pensamiento jurídico occidental identifica la empresa con persona jurídica que desarrolla una actividad empresarial (en puridad, económica). Esto es especialmente claro en las codificaciones mercantiles de base subjetivistas, basadas en la noción de empresario o comerciante”.

b. Intermediación turística.

Reino (2020) “Para que el producto turístico de una ciudad sea visible a los ojos del consumidor depende en una parte de la promoción institucional que se realice y en gran medida de los nexos de negocio que se mantenga con agentes intermediarios” (p.2).

c. Sistematización.

De Armas (2014). Define a la “sistematización como un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que abordan una necesidad específica y permiten secuenciar mejor el conocimiento realizando pasos o acciones ordenadas que facilitan ese proceso”.

d. Pagado.

Ministerio de Economía y Finanzas (2016). El MEF determina que “es un suceso administrativo con el cual se concluye parcialmente o totalmente el monto de la obligación registrado, debiendo precisar a través de documentos oficiales correspondientes”.

e. Factura.

Economipedia (2020). indica que “la factura es un documento de carácter mercantil que refleja la compraventa de un bien o la prestación de un servicio determinado”.

f. Factura electrónica.

Velazco (2016). La factura electrónica es un documento electrónico que reemplaza a la factura soportada en papel y puede tener una representación impresa. Para tal efecto, las regulaciones que se establecen para las facturas electrónicas deben asegurar la validez legal de los documentos electrónicos mediante algún medio tecnológico válido que, generalmente, es la firma electrónica.

g. Operador turístico.

Ortiz (2014). “Son aquellos agentes que participan en la Actividad Turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final y el producto turístico” (p.26).

h. Recaudación.

Diccionario panhispánico del español jurídico (2023). “Es la acción y efecto de exigir el pago de impuestos, prestaciones, multas, deudas, etc”.

i. Ingresos.

Actualidad Empresarial (2022). “Un ingreso representa un incremento en los activos o disminuciones en los pasivos que dan lugar a incrementos en el

patrimonio, distintos de los relacionados con aportaciones de los tenedores de derechos sobre el patrimonio”.

j. Gestión.

Enciclopedia Asigna LTDA (2014). “Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc”.

k. Agencia de viajes.

Instituto Nacional de Estadística (s.f.). Es una agencia minorista que vende los paquetes turísticos confeccionado por los TTOO recibiendo a cambio una comisión, o hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores de viajes: aerolíneas, empresas de alquiler de coches, cruceros, compañías de ferrocarril..., y, también hoteles.

l. Boleto aéreo.

Travelling Agencia de Viajes (s.f.). “Un boleto aéreo es un documento o registro electrónico, emitido por una aerolínea o una agencia de viajes, el cual le permite a una persona un asiento en un vuelo de avión”.

m. Aerolínea.

Instituto Técnico de Formación y Consultoría Aérea, S.L. [ITAÉREA], (s.f.). “Una aerolínea, línea aérea o compañía aérea es una empresa de naturaleza privada, pública o mixta cuya actividad principal se centra en transporte de pasajeros o carga de todo tipo por avión”.

n. Caja chica

Corporación Perú Contable Contabilidad (2018). “Se denomina caja chica de fondo fijo al monto que está destinado a abastecer las solicitudes de pequeñas cantidades por los gastos menudos de una Empresa”.

o. Tarjeta de crédito

El Economista.es (s.f.). “Es un instrumento electrónico que permite efectuar el pago normalmente diferido al final del mes de bienes de consumo y servicios sin disponer de dinero en efectivo”.

p. Estado de cuenta bancario

The PNC Financial Services Group, Inc., (2023). “Un estado de cuenta bancario es un resumen de las transacciones realizadas en un periodo determinado. Obtenga más información sobre por qué sigue siendo importante monitorear su estado de cuenta”.

2.2. Descripción de las actividades desarrolladas.

A. Viajes Falabella S.A.C.

La empresa, especializada en viajes y turismo, tiene 19 años en el mercado y forma parte del holding del Grupo Falabella, cuya casa matriz está en Chile. Durante ese tiempo, la empresa ha experimentado un importante crecimiento y expansión. Ingresé a la empresa en el año 2011 como asistente administrativo y desde el año 2020 soy supervisor administrativo. Durante este tiempo, pude desarrollar una serie de características, que incluyen:

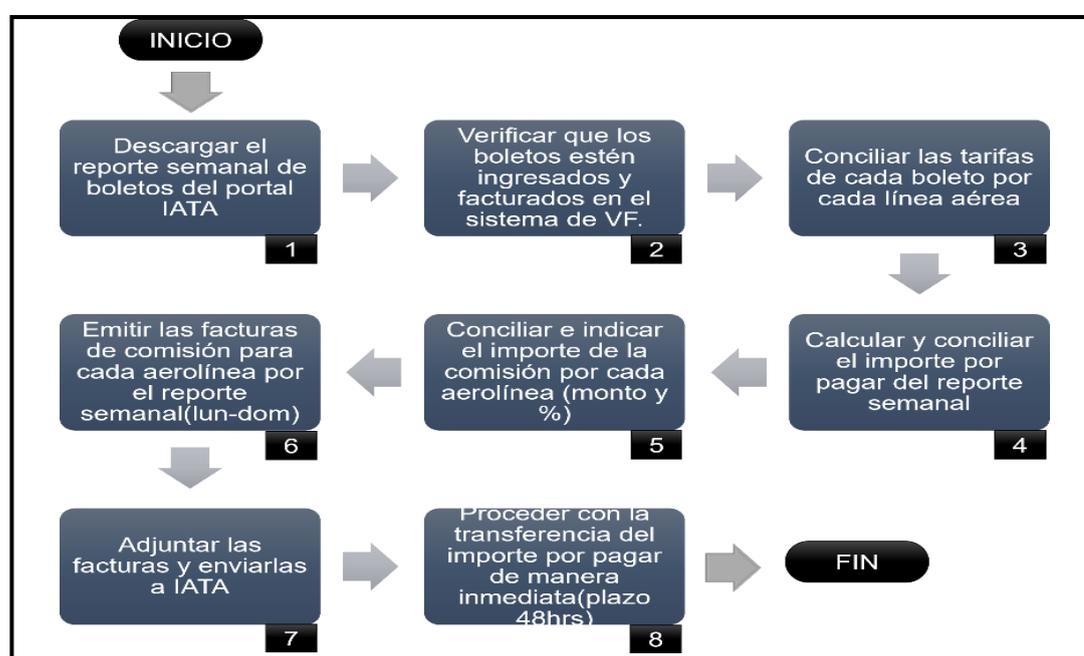
2.2.1. Conciliación y liquidación de boletos aéreos.

Ingreso al portal BSPlink de la Asociación Internacional de transporte aéreo (IATA) para descargar su informe semanal de boletos. Al mismo tiempo, también verifico si los boletos estén ingresados y facturados en el sistema de la agencia de viajes. Después de completar el proceso anterior, procedo con la conciliación de las tarifas de cada boleto por línea aérea, el siguiente paso es calcular y conciliar el monto a pagar del informe semanal, además, concilio y fijo el importe de la comisión para cada aerolínea (importe

y %), y procedo a emitir las facturas de comisión por el informe semanal de cada aerolínea (de lunes a domingo) y nuevamente adjunto la factura a un correo electrónico y lo envío a IATA. Como paso final, solicito al asistente de contabilidad el registro del pago y al área de cuentas por pagar que remita el monto adeudado de inmediato (plazo 48 horas). Como se muestra en el flujograma de conciliación de boleto aéreo de la Figura 22.

Figura 22

Flujograma de conciliación y liquidación de boleto aéreo.



Nota. Procesos de la conciliación y liquidación de boletos aéreos.

Asimismo, en la Figura 23, muestro el portal principal de acceso a BSPlink, donde se muestra el análisis de venta de los boletos emitidos por las aerolíneas para su conciliación, extraído de (BSPlink, s.f.)

Figura 23

Portal de acceso de BSPlink de IATA.



Nota. Adaptado de “BSPlink”, s.f. (<https://www.bsplink.iata.org>). Todos los derechos reservados [2019] por Licenciatarario. Adaptado con permiso del autor.

En la Figura 24, muestro un modelo de boleto aéreo, en ello se aprecia sus características como: N° de boleto, código de aerolínea, fecha de emisión, ruta, forma de pago, valor desglosado del boleto y % de comisión.

Figura 24

Modelo de boleto aéreo.

ELECTRONIC TICKET RECORD									
INV:									
TKT:1251686189134				CUST:				PNR:EUJAOI	
NAME:MULDER/FOX				ISSUED:31JUL03		PCC:NJ98		IATA:599999999	
FOP: CASH									
CPN	A/L	FLT	CLS	DATE	BRDOFF	TIME	ST	F/B	STAT
1	BA	246	V	13MAY	EZELHR	1325	OK	VLWSX1M	OPEN
2	BA	247	V	23MAY	LHREZE	2155	OK	VLXSX1M	OPEN
NONREF/PEX									
FARE	USD774.00	TAX	112.60AR	TAX	7.30TQ	TAX	188.10XT		
TOTAL	ARS2560.00				EQUIV	FARE	PD	ARS2252.00	
BUE	BA	LON399.50	BA	BUE374.50	NUC774.00	END	ROE1.00	XT29.10	QO 2
		3.20YQ	92.70	GB43.10	UB				

Nota. Extraído de Sistema Sabre Travel Network.

En la Figura 25, muestro la representación impresa de la factura electrónica emitida a la aerolínea, por la comisión ganada por los boletos vendidos durante la semana, esta factura es remitida a IATA.

Figura 25

Representación impresa de factura electrónica -Factura de comisión IATA.

viajes Falabella. VIAJES FALABELLA SAC
 AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
 AV. ANGAMOS ESTE NRO. 1805
 INT. OF3A(PISO 8 - EDIFICIO OPEN PLAZA)
 LIMA - LIMA - SURQUILLO
 TELEFONO: 618-0010

R.U.C. 20471786811
FACTURA ELECTRÓNICA
 FF09 N° 00000777

RUC : 20100041449
 RAZÓN SOCIAL : IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA
 DIRECCIÓN : AV.CAMINO REAL 390,OF.902 TORRE CENTRAL, SAN ISIDRO
 T. CAMBIO : 3.360

FECHA EMISIÓN : 08/02/2018
 FECHA VENC. : 08/02/2018
 NRO NEGOCIO : 0000000777
 T. MONEDA : DÓLARES AMERICANOS

Cant	Unid	Descripción	V. Unitario	Descuento	IGV	Importe
1	Servicio	-POR NUESTRAS COMISIONES SEGUN REPORTE DE VENTAS No. 24915 SEMANA 01/02/2018 AL 08/02/2018 COD. IATA 9150110-4	58.45	0.00	10.52	68.97

Nota. Portal JDM facturación electrónica (<https://fe.esavdoc.com/consulta>).

2.2.2. Conciliación y liquidación de recaudación de ingresos.

Viajes Falabella ofrece a sus clientes una serie de opciones de pago seguras para financiar su viaje con cualquier método de pago, efectivo o transferencia bancaria. Además, los puntos CMR y los vales de novio se pueden usar para pagar parcial o totalmente las compras. Así como se muestra en la Figura 26, medios de pago de Viajes Falabella, extraído de (Viajes Falabella by Despegar, s.f.). Cabe mencionar que, a cada medio de pago le corresponde un flujo a seguir para concretarse el pago. (véase pág. 108-111 Anexo G-J).

Figura 26

Medios de pago Viajes Falabella SAC.

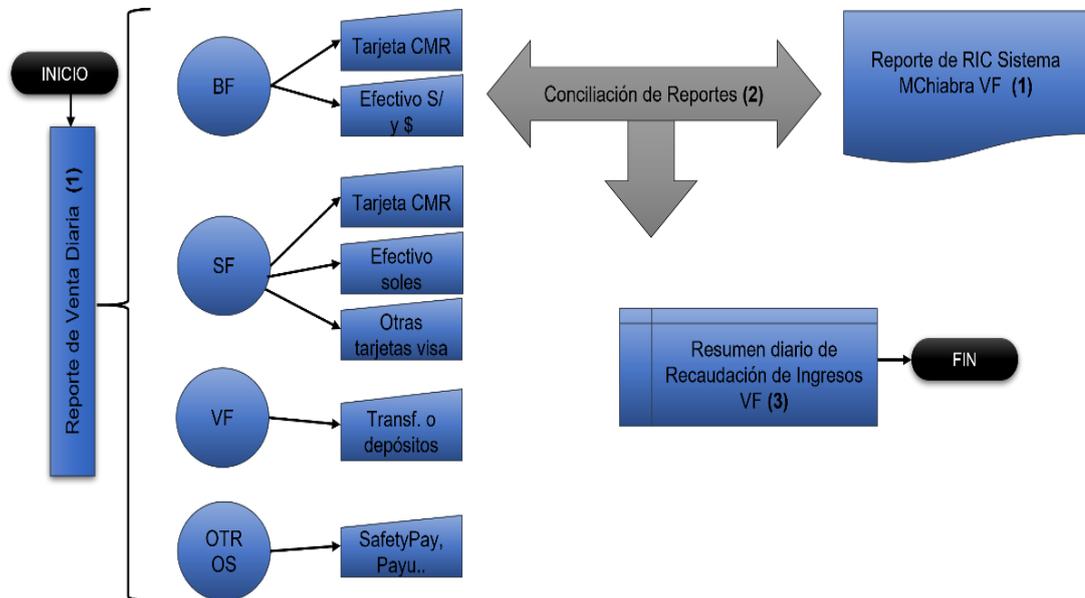


Nota. Adaptado de “Medios de pago”, por Viajes Falabella by Despegar, s.f. (<https://www.viajesfalabella.com.pe/informacion/medios-de-pago>). Obra de dominio público.

Diariamente ejecuto el proceso de conciliación y liquidación de recaudación de ingresos. Comienzo descargando reportes de varias agencias de cobro (Saga Falabella, Banco Falabella, Visa, MasterCard, Safetypay y VF Movimiento de Estado de Cuenta). Paralelamente, descargo el Reporte de Recibo de Ingreso de Caja (RIC) del sistema VF. Realizo conciliaciones individuales de RIC (tipo de pago, canal de distribución, tipo de moneda, monto). Tan pronto como el informe esté disponible, creo una hoja de cálculo para recolectar los recibos del día, enumerando los subtotales por tienda y los totales generales para cada punto de recolección para administrar las cobranzas más adelante. Tal como se muestra en el flujograma de la Figura 27, que grafica la variedad de medios de pago que brinda VF a sus usuarios para el pago de sus productos, asimismo, de la conciliación que se realiza con el sistema de VF.

Figura 27

Flujograma de conciliación y liquidación de recaudación de ingresos VF.



Nota. Flujograma de la conciliación de la Recaudación de Ingresos de Viajes Falabella.

2.2.3. Facturación de boletos y servicios.

Viajes Falabella tiene todo lo que necesitas para hacer realidad tu viaje; desde boletos aéreos, alojamiento, renta de autos, traslados, asistencias, Disney, tours, paquetes armados y más.

La facturación de los productos vendidos lo realizo el día después de que finaliza la venta y diariamente. Todos los días, temprano en la mañana, el departamento de sistemas migra los negocios generados por las ventas al sistema de Facturación de MChiabra. La liquidación de cada producto vendido es realizada por el departamento de operaciones. Una vez completada esta liquidación, procedo con la facturación de cada servicio por separado. Describo a continuación los documentos emitidos por los

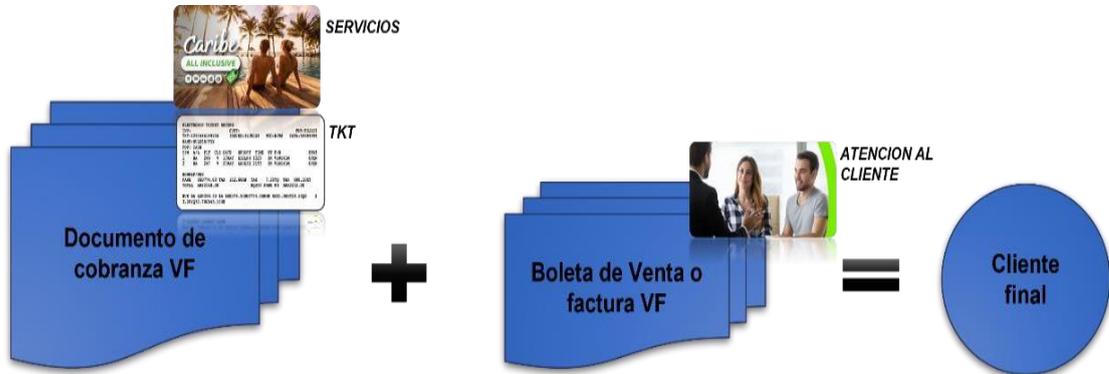
productos vendidos al cliente final. Así como se muestra en la Figura 28, diagrama que refleja los documentos que se emite al cliente final por los productos adquiridos en VF.

- Facturación de boletos aéreos. - El departamento de sistemas es responsable de la interfaz del día a día para migrar boletos del sistema SABRE al sistema de facturación. Recibo el boleto liquidado por el área de operaciones y procedo con la emisión del Documento de Cobranza por el precio total del boleto y una boleta de venta o factura por el valor del FEE cobrado por la atención al cliente.
- Facturación de servicios. – el área de operaciones es la encargada de crear el fichero “orden de producto” al que adjuntan la liquidación de los servicios adquiridos por el cliente, según los costeos establecidos por el área de producto. Una vez recibido el fichero, procedo con la emisión de los comprobantes de pago. Para los servicios prestados en el extranjero, normalmente emito Documento de Cobranza por la contraprestación del servicio y emito boleta de venta o factura por el FEE de servicio; si el servicio se realiza en Perú, emito una BV o FA (según el tipo de cliente).

Finalmente, genero el bono que es la orden de servicio que representa una obligación de desempeño para el proceso de pago del operador turístico. En este caso, dos conjuntos (control administrativo y contable) lo emito manualmente y los documentos fiscales emitidos lo adjunto a cada conjunto. (véase pág.112 Anexo K), donde se muestra el modelo del bono y los documentos emitidos (ver Figura 28) adjuntos a este.

Figura 28

Flujograma de facturación de boleto aéreo y servicio.



Nota. Muestra los documentos contables a emitir por los servicios vendidos al cliente final.

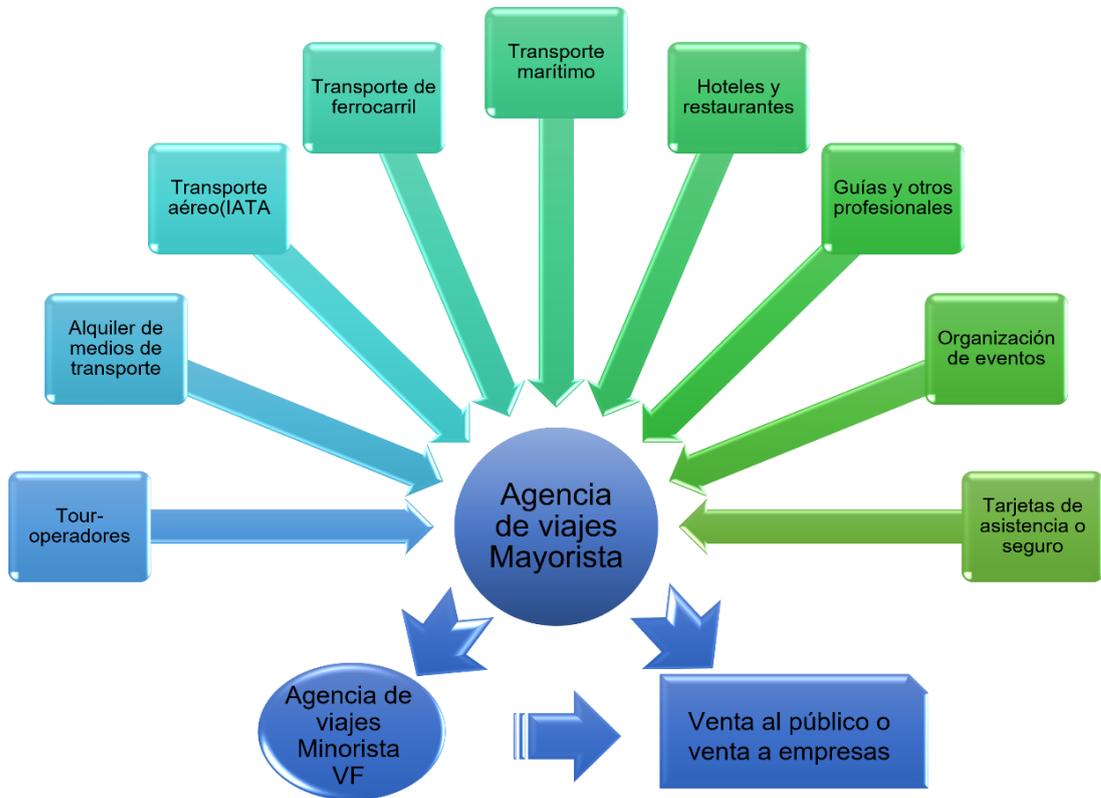
2.2.4. Conciliación de pagos de operadores turísticos nacional e internacional.

Viajes Falabella está abierto para operadores turísticos nacionales e internacionales. El área de producto es responsable de documentarlos y ejecutar las negociaciones y contratos necesarios. Este contrato define las condiciones de pago de la reserva, información importante del área administrativa.

En la Figura 29, se aprecia los productos que brinda los operadores turísticos y que Viajes Falabella como agencia minorista adquiere para la venta al público.

Figura 29

Tipos de proveedores en Viajes Falabella SAC.



Nota. Productos adquiridos por Viajes Falabella para el cliente final.

Inicio el procedimiento de conciliación con la recepción de un extracto bancario o correo electrónico del representante de cuentas por cobrar o del departamento administrativo del operador con los detalles de la reserva pendiente de pago. A continuación, genero una lista de órdenes de pago para cada operador turístico del sistema de VF. Luego hago coincidir el nombre del pasajero, la fecha del viaje, el monto y la moneda. Una vez conciliados, creo una hoja de cálculo de Excel para cada operador con los detalles de la reserva y los documentos contables emitidos para esa reserva. Imprimo dos juegos de este archivo de Excel y adjunto a cada juego los bonos que había compilado al momento de facturar. En última instancia, solo se entrega un conjunto de detalles de pago a mi gerente directo para su V°B°. Luego enviar

a contabilidad y cuentas por pagar. Otra forma de cobranza por parte de los operadores, es enviar sus facturas en físico o por correo electrónico para el pago (Véase en las págs. 113-116 Anexos L-O).

2.2.5. Programación de pagos a operadores turísticos, según cronograma de pagos.

Cada operador turístico detalla en su contrato la fecha de pago de la reserva, la forma de pago y un formulario de autorización para el pago por cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

Luego de confirmado el cronograma de pago de cada operador por adelantado, solicito al área de cuentas por pagar el listado de los operadores que tienen como estado “pendiente de pago”. De acuerdo con este cronograma, el área de cuentas por pagar puede realizar pagos mediante transferencia bancaria o equivalente. Al final del día, cuentas por pagar envía la constancia de pago por las transferencias realizadas. Tan pronto recibo esta información, envío un correo electrónico al operador con la lista de reservas pagadas con dicha operación.

Véase en la Tabla 2, modelo de cuadro Excel de liquidación de pago a operador del exterior, luego de ser aprobado por las gerencias, este es enviado a contabilidad para su registro y pago por el área de cuentas por pagar.

Tabla 2

Liquidación de pago de operador turístico OASIS CANCÚN.

LIQUIDACION DE PAGO 00059								
OASIS CANCÚN								
NEGOCIO	ORDEN DE SERVICIO	DC	IMPORTE	BV	IMPORTE PASAJERO		IMPORTE POR PAGAR	NRO RESERVA
903456	4567	DC 001-00123	500.00	BV 001-00089	300.00	LOPEZ JUAN X2	500.00	2345
905634	4587	DC 001-00345	300.00	BV 001-00167	150.00	CARO PEDRO X1	300.00	2346
908563	4598	DC 001-00564	1,500.00	BV 001-00345	500.00	JULCA KAORI X5	1,500.00	2347
					2,300.00	950.00	TOTAL A PAGAR USD	2,300.00

Nota. Datos tomados a modo de ejemplo, representa la liquidación para el pago al operador Oasis Cancún.

2.2.6. Custodia y control de las tarjetas de turismo.

La tarjeta de turista es uno de los documentos requeridos para ingresar a Cuba. Como su nombre lo indica, esta visa es válida solo para fines de turismo y permite estadías de hasta 30 días (o en su defecto lo que dure su reserva). Como se muestra en la Figura 30, modelo de tarjeta de turismo y su forma de llenar la información que solicita, extraído de (Visas Cuba, s.f.).

Figura 30

Modelo de tarjeta de turismo de Cuba.



Nota. Adaptado de “Visa turística para Cuba”, por Visas Cuba, s.f. (https://www.visascuba.com/es/visto_es.php). Obra de dominio público.

Con la aprobación de la gerencia, se envía una carta a la Embajada de Cuba solicitando la compra de las tarjetas de turista. Paralelamente solicito una entrega a mi nombre al departamento de contabilidad y cuentas por pagar, se debita el dinero y se abona el importe de la tarjeta solicitada en la cuenta bancaria de la Embajada de Cuba. El mensajero de la empresa se encarga de completar el envío de la carta y la compra de la tarjeta de turista. Luego de la compra, las tarjetas quedan bajo mi poder y es entregada según lo requiera el área de operaciones. La solicitud para la entrega, debe especificar el número de negocio asignado al cliente.

Una vez que haya completado el inventario de tarjetas, comienzo a preparar una hoja de cálculo de Excel que contiene la siguiente información: Número de tarjeta de turismo, número de negocio o RIC, nombre del pasajero, valor de la tarjeta, documentos contables. El monto total del Excel debe coincidir con el monto de la entrega a rendir solicitado originalmente. Este soporte lo envío al área de contabilidad para el registro correspondiente.

2.2.7. Control, compra, pago y liquidación de los Fondos de Caja Chica.

Con la aprobación de la gerencia general, he aperturado una cuenta de ahorro en soles y en dólares a mi nombre en el Banco Central del Perú (BCP) para la caja chica de la empresa. El monto destinado a caja chica es de 2.500 soles y 650 dólares, generados como entregables por los departamentos de contabilidad y cuentas por pagar.

La caja chica generalmente se utiliza para gastos moderados causados por eventos diarios inesperados, en los que consideramos:

- Las movilidades del personal de mensajería: Al finalizar el día, cada personal de mensajería me hace entrega del formato de movilidad visada previamente por su jefe directo, para el reintegro de lo gastado en sus movilidades del día. También,
- Artículos de oficina

- Comidas de los colaboradores: cuando, por ejemplo, se dan cierres contables de mes, campañas de venta, cyber, reuniones, entre otros aprobados por las jefaturas.

Semanalmente, realizo la liquidación de caja chica en una hoja de cálculo de Microsoft Excel con los detalles de los recibos; con el V°B° de mi gerencia directa, este archivo envío a contabilidad en formato físico, para ser aplicada al registro de la EERR creada inicialmente, asimismo el registro de los documentos sustentos. Tal como se muestra en la Tabla 3, formato Excel utilizado para la liquidación de caja chica.

Tabla 3

Liquidación de caja chica soles.

CAJA CHICA SOLES				
JULIO - 2018				
			TOTALES	2,500.00
			SALDO	2,345.00
			SUBTOTAL	155.00
FECHA	DETALLE	COMPROBANTE	IMPORTE	CENTRO DE COSTOS
5-jul	Movilidad Abraham Sánchez	s/n	30.00	4854
6-jul	Movilidad Abraham Sánchez	s/n	25.00	4854
7-jul	Movilidad Leopoldo Velasco	s/n	35.00	4854
8-jul	Movilidad Leopoldo Velasco	s/n	40.00	4854
9-jul	Movilidad Leopoldo Velasco	s/n	25.00	4854
TOTAL			155.00	

Nota. Los datos que muestra la tabla son referenciales.

2.2.8. Control y manejo de tarjeta de crédito corporativa.

La tarjeta de crédito corporativa del BCP en nombre de la gerencia general está destinado únicamente al pago de reservas de operadores turísticos y otros pagos de emergencia considerados por la gerencia. Tiene una línea de crédito de 175,000.00 soles. En la Figura 31, muestro el estado de cuenta de la tarjeta visa corporativa de Viajes Falabella representada por Yrigoyen González del Riego (gerente general).

Figura 31

Cabecera del Estado de cuenta tarjeta VISA CORPORATIVA Viajes

Falabella SAC.

Estado de Cuenta Tarjeta VISA CORPORATIVA

0-0-0-0 YRIGOYEN GONZALEZ DEL RIEGO
VIAJES FALABELLA
CA. CARPACCIO NRO 250 P. 4

Número de Tarjeta 4074-1100-XXXX-9045

Ciclo de Facturación Del 16/12/19 Al (día de cierre) 15/01/20

Fecha límite de pago **04/02/20**

LIMA-41 000
1,051 (2KAUK4) 86888

Línea de crédito			Cuenta en cargo (si escogiste esta opción)	
Línea de Crédito S/	Línea utilizada S/	= Crédito Disponible S/	En soles	193-131232-0
175,000	13,000	162,000	En dólares	

Pagos

Pago mínimo S/	Pago Total S/
13,000	13,000

Pago mínimo US\$	Pago total US\$
0,00	0,00

Fecha de Proceso	Fecha de Consumo	Descripción	Soles	Dólares
06/01	06/01	SALDO ANTERIOR	13,00	
		PAGO A CTAS/C. MEN	13,00-	

Nota. Extraído de archivos de Viajes Falabella.

Tenemos una lista de operadores turísticos que tienen problemas para recibir transferencias bancarias internacionales debido a problemas legales con el acceso bancario y una pequeña lista de operadores turísticos que no tienen líneas de crédito (véase págs. 117-120 Anexos P - S). Es por eso que hemos habilitado este método de pago. Cada operador mantiene un formato de carta de autorización para el cobro a la tarjeta de crédito. Este formulario lo completo con la información que solicita, entre ellos: datos de la empresa, información de la reserva a pagar, información de la tarjeta de crédito y a su vez es firmado por la titular de la tarjeta de crédito (gerencia general). Luego, envío por correo electrónico la carta firmada, el DNI del titular de la tarjeta y una foto de ambos lados de la tarjeta de crédito. De igual manera, se espera el correo electrónico del operador con el comprobante del débito de la tarjeta de crédito, por consiguiente, se verifica el cargo en los movimientos bancarios de la tarjeta de crédito. Como paso final, el soporte de pagos se envía al área de contabilidad para su registro.

III. APORTES REALIZADOS

3.1. Aportes realizados en mi desarrollo profesional.

Con nueve años (2011-2019) de experiencia profesional en el campo de la administración como asistente administrativo (seis años) y supervisor de administración (tres años) en Viajes Falabella, he realizado los aportes siguientes:

3.1.1. Realizar la gestión de requerimiento a la Gerencia Administrativa, para la emisión de reporte de ventas de los boletos aéreos en formato Excel por parte de IATA.

Cada semana, en Viajes Falabella concilio los boletos emitidos en la semana anterior (lunes a domingo). En esta comparación verifico que la información mostrada en el análisis de ventas del sistema BSPlink (un sistema IATA basado en Internet) coincida con la información ingresada en el sistema de Viajes Falabella. Para realizar este proceso de conciliación, primero accedo al sistema BSPlink y genero una lista de boletos para el período que establezco para la conciliación. Cabe resaltar que esta lista de vuelos se muestra como una captura de pantalla y no se puede descargar a un archivo de Excel. El alto volumen de boletos a emparejar complica el proceso de conciliación.

Debido a la dificultad descrita en el párrafo anterior y al tiempo dedicado a la conciliación, propuse a mi superior directo que hiciera los trámites necesarios para habilitar la opción de generar una lista de tickets en un archivo Excel en el sistema BSPlink. La respuesta recibida de IATA es que no se puede habilitar la opción en el propio sistema BSPlink, pero es posible enviar los informes solicitados por correo electrónico, pero al hacerlo habrá un costo por cada informe enviado. Esta respuesta de IATA fue evaluada y rechazada por la gerencia ya que el costo no estaba incluido en el

presupuesto de costos. Por lo tanto, sigo conciliando los boletos aéreos de forma manual (individualmente).

De lo explicado en los párrafos anteriores, en la figura 32, 33 y 34, muestro los pasos a seguir en el sistema de BSPlink para obtener el análisis de ventas de las aerolíneas, y como se puede observar en la Figura 36, la información que nos brinda este sistema no nos da la opción de exportarlo. (IATA, 2019)

Figura 32

Sistema BSPlink – Pantalla de acceso.

País/Territorio: PE

Idioma: ESPAÑOL

Acceso: XXXX

Contraseña: *****

Iniciar sesión

[¿Contraseña olvidada?](#)

Nota. Adaptado de “BSPlink”, s.f. (<https://www.bsplink.iata.org>). Todos los derechos reservados [2019] por Licenciatario. Adaptado con permiso del autor.

Figura 33

Sistema BSPlink IATA - Análisis de facturación de boletos aéreos por período.

Nota. Adaptado de BSPlink Manual Agents (p.71), por IATA, 2019, (https://www.bsplink.iata.org/bsplink14/entrada/_manuals/BSPlink%20ManuaI%20Agents.pdf). Obra de dominio público.

Figura 34

Sistema BSPlink IATA – Listado de boletos aéreos aerolínea American Airlines In.

Document Number	Issue Date	Void Coupons	Cash	Credit	EasyPay	Taxes	Commission %	Commission Amount	VAT/Commission	Cancellation Fees	Net to be Paid	Net to be Paid Currency SEK	Exchange Rate	Destination	Comments
CURRENCY SEK															
16 Electronic Ticket (TKTT)															
5186511702.5	19/01/2018	FFFF	3,274.00	0.00	0.00	0.00CR 2,338.00CA 0.00EP	0.00%	-0.00	-0.00	-0.00	5,612.00			YYZ	
5186511714.3	19/01/2018	FFFF	1,763.00	0.00	0.00	0.00CR 2,745.00CA 0.00EP	0.00%	-0.00	-0.00	-0.00	4,508.00			ORD	NOTO
5186511715		FVVV												CHJ	
5957421020.2	05/01/2018	FFFF	677.00	0.00	0.00	0.00CR 2,550.00CA 0.00EP	0.00%	-0.00	-0.00	-0.00	3,227.00			PHX	NOTO
5957421021		FVVV												CHJ	
5957421083.2	10/01/2018	FFFF	4,588.00	0.00	0.00	0.00CR 2,829.00CA 0.00EP	0.00%	-0.00	-0.00	-0.00	7,417.00			HNL	NOTO
5957421084		FFV												CHJ	
5957421085.4	10/01/2018	FFFF	4,588.00	0.00	0.00	0.00CR 2,829.00CA 0.00EP	0.00%	-0.00	-0.00	-0.00	7,417.00			HNL	NOTO
5957421086		FFV												CHJ	
TOTAL CASH			14,890.00			13,291.00		0.00	0.00	0.00	26,181.00				
TOTAL CREDIT				0.00		0.00				0.00					
TOTAL EASYPAY					0.00	0.00				0.00					
TOTAL			14,890.00	0.00	0.00	13,291.00		0.00	0.00	0.00	26,181.00		0.00		
INTERNATIONAL					0.00	0.00				0.00					

Nota. Adaptado de BSPlink Manual Agents (p.71), por IATA, 2019, (https://www.bsplink.iata.org/bsplink14/entrada/_manuals/BSPlink%20ManuaI%20Agents.pdf). Obra de dominio público.

3.1.2. Participación en la implementación de nuevo software administrativo.

Trabajé de la mano con el jefe de sistemas en la implementación del nuevo software Pythagoras, participando con la configuración de los elementos previos a la puesta en marcha del sistema. Destaco las siguientes aportaciones:

3.1.2.1. Configuración del sistema para el ingreso de RIC y facturación.

Desde que me uní a la empresa, he estado utilizando un software muy simple durante casi seis años con un módulo de ingreso de ventas por separado (solo para áreas de ventas) y un módulo de facturación y generación de reportes. El ingreso de información en cada módulo se realizaba manualmente, es decir, cuando tenía que ingresar un recibo de caja (RIC), se ingresaba manualmente la descripción del producto vendido y para poder visualizar este recibo en el módulo de facturación, el área de sistemas tenía que gestionar otro módulo para migrar los recibos generados en el módulo de venta y poder visualizarlos en el módulo de facturación. Este último proceso creó una dependencia y me impedía continuar con el siguiente proceso que era la facturación de los productos. Al igual que el ingreso de venta manual, la facturación también lo realizaba de esta misma forma, en el sentido que, al momento de emitir los comprobantes de pago, tenía que digitar el producto o los productos adquiridos por el cliente, obligando el uso de conceptos generales de venta.

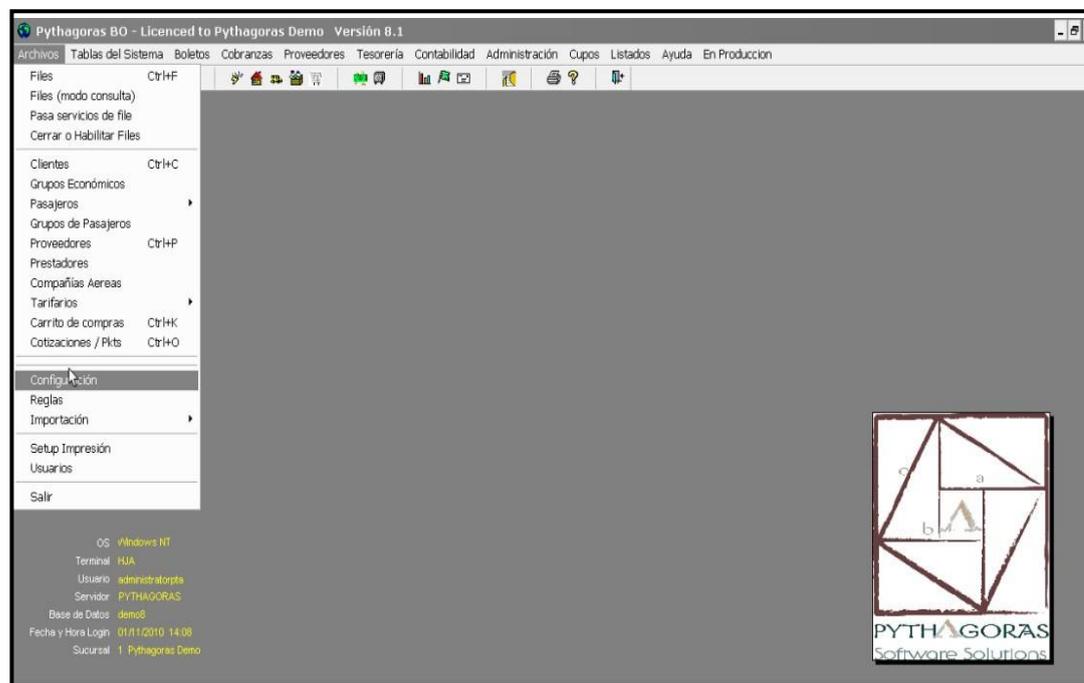
A medida que transcurrió el tiempo, las ventas aumentaron y las facturas aumentaron. Con la obligatoriedad de SUNAT para emitir comprobantes de pago electrónicos, la gerencia tomó la decisión drástica de cambiar a un nuevo sistema que podría agilizar muchos procesos, especialmente la facturación y la presentación de informes. La implementación de software nuevo no sucedió de la noche a la mañana. Como este software es un producto de un proveedor argentino, participé en

la configuración y adaptación del software a los conceptos y lineamientos utilizados en Perú y la propia agencia de viajes. Después de mucho trabajo en colaboración con el departamento de sistemas, se realizaron las pruebas correspondientes y la introducción del nuevo software fue casi forzada.

Con este nuevo software pudimos consolidar nuestros módulos de ventas y facturación. Así mismo, nos olvidamos del proceso de migrar datos de un sistema a otro e incluso del trabajo manual, ya que todos los productos se manejan bajo codificación gracias a las configuraciones realizadas dentro del sistema. En la Figura 35, que se muestra a continuación se puede apreciar la opción que te brinda el sistema para la configuración de la misma.

Figura 35

Sistema Pythagoras – Pantalla principal.



Nota. Extraído del Sistema Pythagoras.

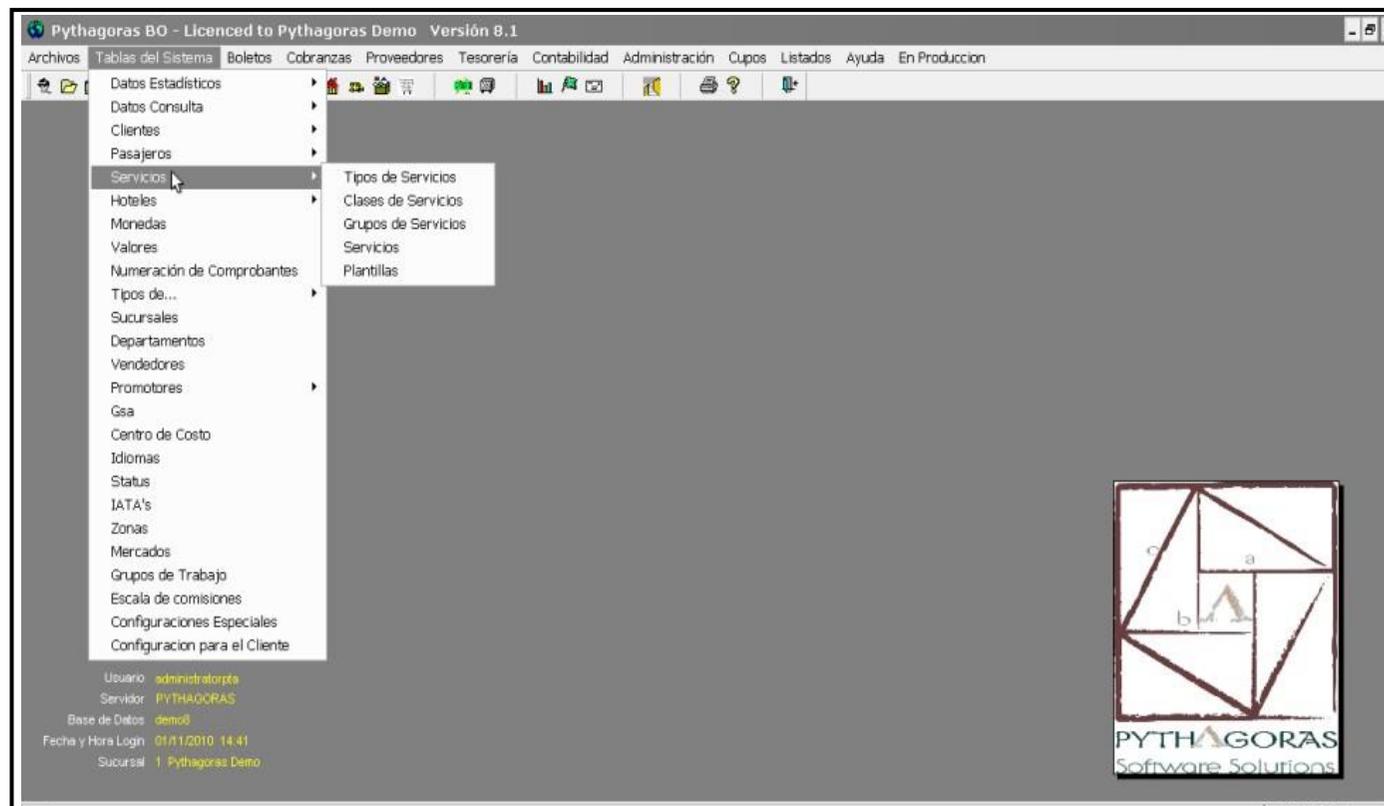
3.1.2.2. Configuración del sistema para la obtención automática del registro de venta asociados a las cuentas contables.

La empresa había estado usando el sistema MChiabra durante muchos años, pero no brindaba informes confiables porque todas las entradas al sistema, desde la creación de recibos hasta la facturación, se realizaban manualmente. Por lo tanto, los informes generados a partir de esta información no eran confiables, además, se requerían muchos pasos para generar informes a través de este sistema. Es por ello que, el registro de ventas era generado por el área de sistemas y enviado a contabilidad. Luego, el departamento de contabilidad asignaba las cuentas contables manualmente (véase pág. 121 Anexo T) a cada documento contable emitido, lo que requería mucho tiempo. Luego de asignada la cuenta, este registro de ventas es enviado de vuelta al área de administración para su revisión y verificación.

La transición al nuevo sistema Pythagoras fue muy fluida, pero con el asesoramiento del departamento de contabilidad, participé en la configuración de las asignaciones de cuentas contables para cada producto que vende la empresa. El sistema Pythagoras permite crear el reporte de ventas en un solo paso. Debido a mi contribución, pude complementar este reporte con información relevante para el departamento de contabilidad, lo que eliminó una carga de trabajo importante, repetitiva e improductiva del departamento de contabilidad y el tiempo ahorrado se utiliza para analizar otros procesos propios del cierre contable. En la Figura 36, que se muestra a continuación se puede apreciar la opción que te brinda el sistema para la configuración de la misma.

Figura 36

Sistema Pythagoras – Configuración de tablas del Sistema.



Nota. Extraída del Sistema Pythagoras. – Tablas del Sistema, se configuró las cuentas contables a nivel de Servicios (tipos, clases y Grupos de Servicios).

La Figura 37, muestra la opción de configuración en el sistema Pythagoras el tipo del servicio ofrecido por VF al cliente final.

Figura 37

Sistema Pythagoras – Tipos de Servicio.

The screenshot shows a window titled "Tipos de Servicio/Producto". At the top, there is a search field labeled "Búsqueda:" containing the text "FEE". Below this is a table with two columns: "Código" and "Nombre".

Código	Nombre
3	AJUSTES PROVEEDORES USO I
7	FEE
8	FEE
A	AJUSTES DE PROVEEDORES
C	TRANSPORTE GRAVADO

Below the table, the configuration details for the selected "FEE" service (Código: 7) are shown:

- Código: 7 FEE
- Cuenta Venta: 4101001 FEE AEREO
- Cuenta Costo: 4101001 FEE AEREO
- Alicuota Impuesto: .00
- Agrupar En Caratula: Si No
- Comisionable: Si No
- Es exterior: Si No
- Es exento: Si No

At the bottom of the window, there are six buttons: "Grabar", "Cancelar", "Nuevo", "Borrar", "Listado", and "Salir".

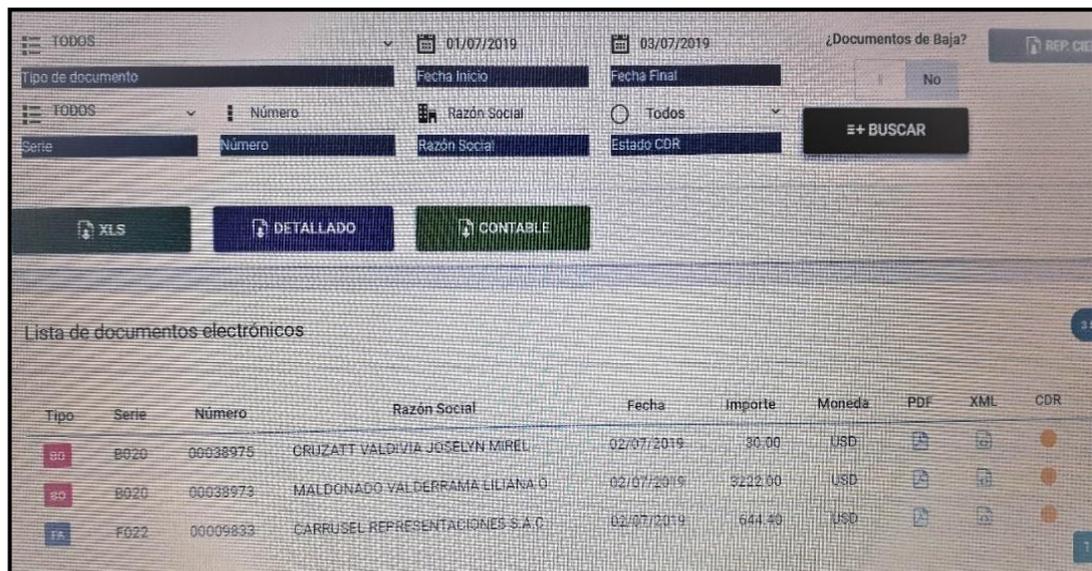
Nota. Extraído del sistema Pythagoras, configuración de cuentas contables a nivel de Tipos de Servicio.

3.1.2.3. Participación en el proceso de migración de comprobantes de pagos tradicionales a comprobantes electrónicos.

Durante muchos años, cada comprobante de pago se emitía de forma tradicional o manual, se imprimía en varias copias y luego se enviaba físicamente al cliente por medio del servicio de mensajería. En el año 2017, una orden de la SUNAT normalizó la emisión de comprobantes de pago electrónicos. Cambiar a este nuevo formato requirió la contratación de un proveedor de facturación electrónica llamado JDM Soluciones. Esto se debe al volumen de ventas diarias y los comprobantes de pago emitidos, no fue posible emitir facturas directamente a través del portal de la SUNAT. En la Figura 38, se muestra la página principal de acceso a la plataforma de JDM Soluciones, el proveedor de facturación electrónica.

Figura 38

Sistema JDM Soluciones – Portal principal.



The screenshot displays the main interface of the JDM Soluciones platform. At the top, there are search filters for document type (set to 'TODOS'), start date (01/07/2019), and end date (03/07/2019). Below these are fields for 'Número', 'Razón Social', and 'Estado CDR', along with a 'BUSCAR' button. A navigation bar includes buttons for 'XLS', 'DETALLADO', and 'CONTABLE'. The main section is titled 'Lista de documentos electrónicos' and contains a table with the following data:

Tipo	Serie	Número	Razón Social	Fecha	Importe	Moneda	PDF	XML	CDR
BB	B020	00038975	CRUZATT VALDIVIA JOSELYN MIREL	02/07/2019	30.00	USD			
BB	B020	00038973	MALDONADO VALDERRAMA LILIANA O	02/07/2019	222.00	USD			
FA	F022	00009833	CARRUSEL REPRESENTACIONES S.A.C	02/07/2019	644.40	USD			

Nota. Extraído de la plataforma del proveedor de facturación electrónica JDM Soluciones.

Apoyé al área de sistemas para soportar la configuración del formato XML de cada documento fiscal utilizado en VF, para obtener la

representación impresa y archivo XML en la plataforma digital del proveedor, siguiendo lineamientos marcados por la SUNAT y guía del área tributaria. Este desarrollo allana el camino para simplificar muchos procesos manuales que consumen mucho tiempo, como:

- Los comprobantes de pago enviados a los clientes han sido digitalizados por correo electrónico. Para hacer esto, hemos construido una base de datos de nuestros clientes y hemos agregado la dirección de correo electrónico de cada cliente a la información ya ingresada. Además, se han conseguido importantes ahorros en consumo de papel y tinta y, sobre todo, en tiempo.
- Adicionalmente, con respecto a los registros de ventas, se otorgó acceso al portal JDM al personal de contabilidad para la descarga masiva de comprobantes de pago que semanalmente realizaba el personal administrativo.
- Para la orden de servicio de pago al operador turístico, con la aprobación del gerente administrativo y el departamento de contabilidad, decidimos trabajar solo con la máscara de la hoja de Excel de detalles de pago, omitiendo el trabajo de adjuntar documentos contables para cada conjunto.

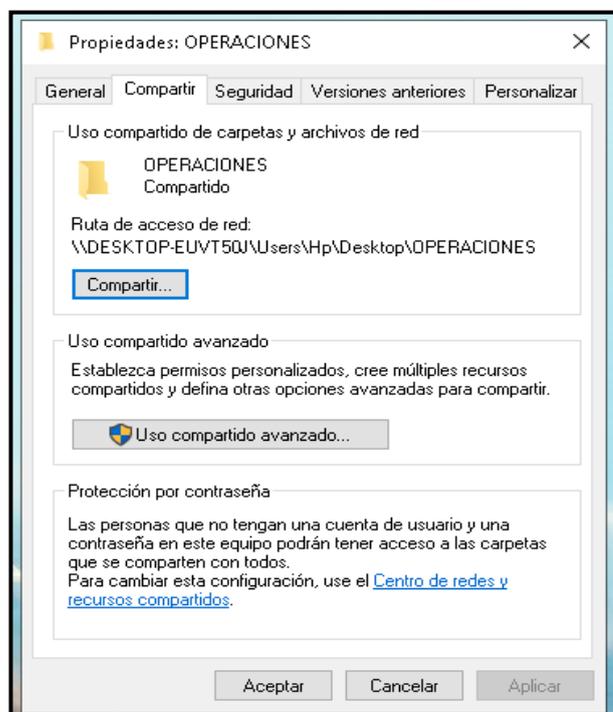
3.1.3. Creación e implementación de carpetas compartidas para cada archivo de ventas.

Cuando comencé a trabajar para la empresa, los documentos que validaban la liquidación de los productos a facturar eran impresos por el departamento de operaciones (encargado de esta función). Por ejemplo, si tenía que facturar los boletos aéreos, estos eran entregados de forma impresa y liquidada de forma manual, al igual que cuando al facturar un alojamiento en un hotel, el correo electrónico de confirmación de la reserva acompañaba a la orden del producto. Estas tareas requerían un consumo excesivo de papel, además del tiempo que tomaba crear los archivos físicos y el espacio requerido para almacenar los archivos.

Al pasar al nuevo software Pythagoras, este sistema también permitió realizar la liquidación de los servicios dentro del propio sistema, eliminando el proceso manual de liquidación y las impresiones mencionadas en el párrafo anterior. Toda la información referente a la venta no podía quedarse en los correos electrónicos de los ejecutivos del área de operaciones, para ello implementé el uso de las carpetas compartidas entre el área de operaciones y administración, ya que esta información ingresada como liquidación de un producto en el sistema, tenía que validarlo antes de ser facturado. Esta contribución me ha permitido simplificar el trabajo del departamento de operaciones al mismo tiempo que minimiza el consumo de papel y hace que la comunicación entre el área de administración y operaciones sea más fluida. En la Figura 39, se aprecia la ruta de acceso diseñado a modo de ejemplo para una carpeta compartida, asimismo en la Figura 40, se muestra cómo debe quedar el ícono de la carpeta compartida.

Figura 39

Configuración para compartir carpeta del área de OPERACIONES en Viajes Falabella SAC



Nota. Pantalla de la ruta de acceso para la carpeta compartida.

Figura 40

Icono de carpeta compartida del área de OPERACIONES en Viajes

Falabella SAC.



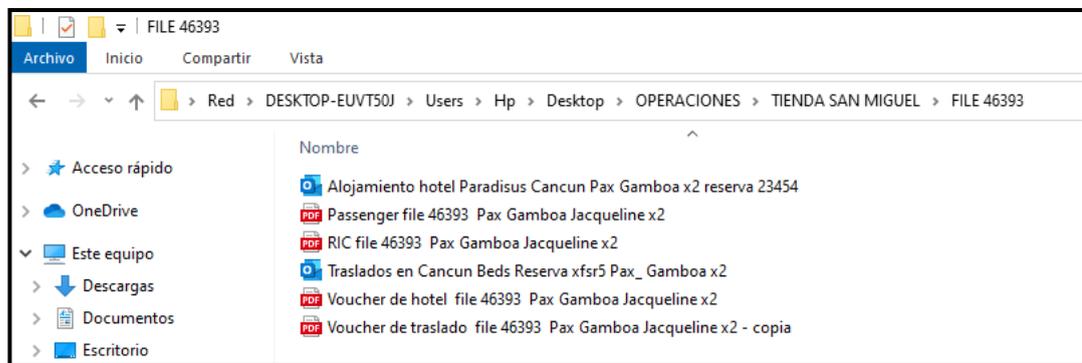
Nota. Imagen que representa la carpeta compartida.

En la Figura 41, se aprecia los archivos que se comparten en la carpeta, que básicamente es todo lo referente a los productos adquiridos por el cliente, como el recibo de ingreso de caja, boleto aéreo, voucher de servicios, confirmación de reservas de hotelería, entre otros.

Figura 41

Contenido de carpeta compartida del área de OPERACIONES en Viajes

Falabella SAC.



Nota. Pantalla que muestra los archivos que contiene la carpeta compartida.

3.1.4. Detallo las siguientes aportaciones para el procesamiento de pagos a los operadores turísticos:

3.1.4.1. Creación e implementación de una macro en Power BI para la elaboración de tabla Excel para pagos a operadores turísticos.

Durante años, los archivos de Excel para los pagos a los operadores turísticos se registraban manualmente, lo que consumía mucho tiempo y era propenso a errores. Llevé muchos años trabajando así porque los informes del antiguo sistema no me permitían mejoras.

Cuando se implementó el nuevo software Pythagoras, pude generar informes más completos que contenían información real sobre los productos vendidos y facturados por cada operador turístico. Si bien es cierto, este nuevo sistema contempla un módulo de pago para operadores turísticos, que muestra el estado (pagado o pendiente de pago) de las órdenes de servicio de cada operador turístico que se generan automáticamente después de facturar los servicios. Este módulo te da un control total sobre las órdenes de servicios del operador turístico, evitando errores de doble registro de pago o, en el peor de los casos, doble pago. Como se muestra en la Figura 42.

Figura 42

Sistema Pythagoras – Orden de pago de Operador Turístico GTA.

Anulación de Ordenes de pago con Fecha Anterior

Nro. Orden de Pago : 1

Anular Salir

ORDEN DE PAGO N° Orden de Pago: 1/6 / 1

VIAJES FALABELLA LTDA.
Nuestro pago a: GTA - GTA
Moneda: (USD) USD
Fecha: 27/06/2017
Concepto: TEST 27JUN
T.C: 1.000000

IMPUTACION

Comp.	File	Pax	Descripción	
FP-A-0012-00000111		3 NAGY MARIANx2 (2)	HTL 3 MAD	135.00
FP-A-0012-00000111		8 NAGY MARIANx2 (2)	HTL MAD	270.00
Total:				405.00

Valor	Banco	Nro.	Fecha	Importe
PE CAJA PESOS				279,450.00
Total:				279,450.00

Nota. Extraído del sistema de Pythagoras

Para generar el pago a un operador, utilizo una plantilla de Excel con información relevante para fines contables y administrativos, tales como: documentos contables, nombre del operador y detalle de la reserva del servicio a pagar. Inicialmente esta plantilla era llenada de forma manual, ahora el nuevo sistema lo genera, pero con información muy resumida y no satisfacía las necesidades de información de los departamentos involucrados.

Debido a esta necesidad, y para reducir el trabajo manual, empleé la información del registro de ventas y el informe de órdenes de servicio para crear una plantilla de liquidación de pago en automático (véase pág.122 Anexo U), por lo que ejecuté una macro en Excel. Este aporte me ayudó a reducir la cantidad de tiempo necesario para ingresar la información de procesamiento de pago del operador. El tiempo ahorrado me permitió centrarme en revisar cada liquidación de pago y controlar mejor el proceso posterior que conduce al pago al operador.

3.1.2..1. Creación e implementación de tabla Excel para el control de las liquidaciones de pago de los operadores turísticos.

En la empresa, diariamente realizo pagos a los operadores turísticos, ya que este es el producto principal más vendido, seguido de los boletos aéreos. Es por ello que mantenía un archivo Excel de liquidaciones de pago de operadores turísticos bastante pesado y con información recopilada durante muchos años.

Al asumir el rol de pago de los operadores turísticos, con la aprobación de mi jefatura directa, introduje un nuevo archivo de Excel para llevar el control de las liquidaciones de pago (véase pág.123 Anexo V) que nos sirven de consulta para casos futuros, como, por ejemplo, los reembolsos. En el mismo archivo Excel implementé una hoja resumen detallando todas las liquidaciones que contiene este archivo por cada operador turístico, asignando a ello columnas que me indiquen el número de liquidación, el

nombre comercial del operador y razón social, la moneda, el importe pagado, la fecha de pago, modalidad de pago; además he hipervinculado cada liquidación ingresada en el resumen, esto da acceso directo a las hojas con liquidaciones más detalladas del operador.

Este aporte me ha ayudado a administrar mejor y tener una visión general de los pagos realizados. Además, la recuperación de detalles de pago de cualquier operador se ha acelerado simplemente haciendo clic en el hipervínculo asignado.

3.1.4.3. Elaboración e implementación de tabla de Excel para el control de los estados de reservas de los operadores turísticos.

No estoy segura de qué tipo de control llevaba la empresa para tener identificado el pago de los estados de cuenta de los operadores turísticos. Cuando comencé este trabajo, me sorprendió que los operadores realizaban cobros de reservas ya pagadas y otras pendientes de pago, y no tenía un archivo para hacer consultas y responder al operador de inmediato.

Para evitar perder tiempo en averiguaciones referente al estado de las reservas, e inclusive caer a errores de doble pago. Como control, elaboré una tabla Excel acumulativo (véase pág. 124 Anexo W), donde cada libro de este archivo tiene el nombre de cada operador turístico y en su contenido el estado de cuenta en el formato que cada operador maneja; cada vez que realizo la conciliación del estado de cuenta en este archivo y con ello la elaboración de la liquidación del pago, adiciono una columna e indico el número de liquidación asignado para el lote de reservas a pagar. Este archivo me ayuda a informar el pago al operador y aplicar el pago a las reservas correctas por parte del operador, de esta manera evitar los cobros indebidos.

3.1.5. Mejoramiento de cuadro Excel para el control administrativo y contable del stock de las tarjetas de turismo.

La gestión del stock de tarjetas de turista era realizada por mi jefatura anterior, dicha labor se me encomendó y proporcionó el archivo Excel donde se llevaba el control de las tarjetas, archivo poco amigable que guardaba la gestión y la información de las tarjetas, poco útil para las áreas involucradas. Seguidamente, realicé las consultas correspondientes al departamento de contabilidad, referente a la información que necesitaban de este archivo control y alguna referencia para mejorar este archivo Excel, para hacerles más útil y simplificar el trabajo que realizaban por las tarjetas de turismo. Dadas las respuestas recibidas, procedí a mejorar este archivo Excel implementando columnas con información relevante relacionada con el área contable. (véase pág. 125 Anexo X).

Esta mejora facilita el registro contable de las tarjetas de turismo, además permite mantener un archivo completo para cualquier consulta que se presente a futuro.

3.1.6. Mejoramiento del cuadro Excel de la caja chica, para el control administrativo y contable.

Desde que trabajé para la empresa, siempre ha habido una caja chica para cubrir los pagos pequeños y recurrentes (inmediatos) que se requieren diariamente. Para llevar a cabo esta tarea se mantuvo una planilla de Excel de caja chica en soles y dólares exclusivamente para el área administrativa con información muy general. El mejoramiento de este cuadro Excel de caja chica fue enfocado para agilizar la labor contable que se realiza luego de enviar los sustentos de la caja chica. Así mismo, me permita llevar un mejor control de los documentos que sustentan el consumo del fondo de la caja chica, ya que al iniciar esta labor el área contable mantenía pendientes de sustento en esta cuenta contable. Al cuadro Excel ya existente adicioné columnas con información más detallada del documento sustento, asimismo

cada uno asignado al centro de costos que le dio origen. (véase en la pág. 126 Anexo Y).

Este aporte permitió mantener al día la cuenta contable y tener en digital los documentos sustentos enviados por email y en físico al área contable. Además, poder analizar mejor los tipos de gastos que genera la caja chica.

3.1.7. Participación en la implementación de procedimientos de control Interno del departamento administrativo.

A lo largo de los años, con el objetivo de conocer todos los procesos en el campo de la gestión, he adquirido un conocimiento importante sobre cada proceso y he estado involucrada en muchas transformaciones por las que ha pasado la empresa y con ello las nuevas oportunidades de seguir creciendo profesionalmente, Esto me permitió liderar mi propia área.

Si bien es cierto que todos tenemos objetivos comunes en esta área, cada uno manejaba sus propios estándares y procedimientos. No existía un manual que describiera paso a paso cada función realizada en esta área.

Es por ello, con la aprobación de la gerencia y la inclusión del área de Auditoría Interna en la empresa, participé activamente en el desarrollo de procedimientos de control interno para el área de administración, entre ellos: liquidación de recaudación de ingresos de venta, facturación de servicios, pagos a operadores turísticos y no turísticos, liquidación de caja chica, control de tarjeta de crédito corporativa, entre otros. Esta implementación permitió a todos los integrantes de mi equipo tener claro los procesos a seguir en relación a los roles y responsabilidades desempeñados. Este procedimiento finalmente fue difundido a todas las áreas de la empresa, mejorando la comunicación interáreas, dando visibilidad al trabajo crítico del área administrativo.

A modo de ejemplo, la Figura 43, plasma el procedimiento interno implementado por el departamento de Auditoría por la venta presencial, enfocado en los episodios donde interviene la labor del área de operaciones y administración.

Figura 43

Procedimiento de Control Interno PRO-VR-01 Venta Presencial.

		VENTA PRESENCIAL		PRO-VR-01	
				PROCEDIMIENTO	
FECHA DE VIGENCIA: 05.03.2018		USO INTERNO		Página 7 de 14	
8	Asistente de Operaciones	Sube a carpeta compartida la información de soporte para liquidación de productos: -Liquidación de Producto -Voucher de Servicios -Solicitud de Producto -Mail de Confirmación de Operadores. Y carga información Negocio a facturar en la misma carpeta compartida.			
9	Asistente de Administración	Revisa diariamente la carpeta compartida para proceder con la facturación.			
10	Asistente de Administración	Revisa que la información se encuentre completa en la carpeta compartida y procede a la emisión de comprobantes.			
11	Asistente de Administración	¿Información completa? Si: Continúa en la actividad 14 No: Continúa en la actividad 12			
12	Asistente de Administración	Comunica al encargado de Operaciones sobre la información faltante o sustentos pendientes para la emisión de comprobantes.			
13	Asistente de Operaciones	Recibe comunicación y regulariza soportes documentarios en la carpeta compartida. Continúa con la actividad 8.			
14	Asistente de Administración	Elabora documentos y emite facturas a cliente y operador			
15	Asistente de Administración	Registra la venta en el Sistema Chiabra.			
16	Asistente Contable (Corporativo)	Recibe la documentación de manera diaria (Facturas, boletas y otros) y la lista de comprobantes enviados por el Asistente de Administración.			

Nota. Extraído de archivos de la empresa Viajes Falabella SAC, este procedimiento deja ver la participación del personal administrativo como parte del proceso final de venta presencial.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

En la elaboración de este informe de trabajo de suficiencia profesional, he intentado resumir en líneas la experiencia profesional acumulada en los casi diez años que he laborado en la empresa Viajes Falabella S.A.C. en el departamento de administración, donde se encontró un software muy básico y procesos bastante manuales y con ello la necesidad de la búsqueda de oportunidades de mejoras e implementarlas con el fin de optimizar la productividad del departamento.

Es por ello que se contribuyó con realizar la gestión de requerimiento a la gerencia administrativa para la emisión de reporte de ventas de los boletos aéreos en formato Excel por parte de IATA, porque la plataforma BSPlink no permite la extracción del análisis venta en un reporte en formato Excel para la rápida conciliación diaria de los boletos aéreos.

También, se participó en la implementación y configuración de nuevo sistema Pythagoras, este cambio drástico se dio porque el antiguo sistema estaba basado en ingresar información manual, generaba reportes poco confiables con información incompleta y dificultaba su uso ya que tenía diferentes accesos para generar información de reportería; al mismo tiempo, permitiéndome realizar la configuración para el ingreso de recibos de caja y la facturación de los productos ofrecidos por la empresa y la configuración del sistema para complementar el archivo del registro de venta asociado a las cuentas contables; en consecuente, participé en el proceso de migración de comprobantes de pago tradicional a electrónicos porque la emisión de los comprobantes de pago era manual y se tenía que imprimir para entregar físicamente a los clientes; este desarrollo permitió trabajar en una sola plataforma todo el circuito de la venta, reduciendo el trabajo manual, uso de recursos, costos y optimizar los procesos.

De esta manera este informe afirma lo mencionado por Leguia (2019) cuando indica que la empresa Telmark Perú S.A.C. no es ajena a estas situaciones, toda la información de cada venta que se efectúa en la empresa se realiza de manera manual y se registra en archivos físicos, donde existen riesgos de pérdida y duplicación de datos, los costos de envío cada vez mayores debido al incremento de clientes, así como demoras y costos en materiales y la implementación de un software integrado permite hacer las ágil y eficiente los procesos de desarrollo.

Se suma a las contribuciones, la implementación de carpetas compartidas para los archivos de venta, porque el área de ventas y operaciones manejaba toda la información de la venta de cada cliente de manera impresa y de esa forma era entregada al área de administración para ser facturada, pero ello se optimizó con este aporte, las carpetas compartidas permitió al departamento de venta y operaciones adjuntar todos los archivos referentes a la venta y poder ser vistos por el área de administración para ser facturados sin la necesidad de imprimirlos.

De igual forma contribuí en la implementación de cuadros en formato Excel para la elaboración de liquidación y control de estados de reservas de los operadores turísticos, ya que este proceso se realizaba manualmente y no se tenía un control de las reservas pagadas, permitiendo automatizar la emisión de la liquidación de pago, mitigando errores, pérdida de tiempo en la digitación y tener mejor identificado el estado de las reservas de los operadores turísticos. Mejoramiento de cuadro Excel para control administrativo y contable del stock de tarjetas de turismo y caja chica porque los cuadros de registro que se manejaba tenían información muy básica e incompleta, desordenada, poco amigable, con este mejoramiento se pudo tener mejor controlado el stock de tarjetas de turismo y el consumo del fondo de la cada chica ayudando al área contable su fácil y ágil registro. También participé en la implementación de procedimientos de control interno del departamento de administración porque la empresa carecía de un manual de procedimiento de las funciones que se desarrollan en cada departamento,

consiguiendo la eficacia y la eficiencia en todos los procesos promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la empresa.

Por último, las experiencias mostradas demuestran mi capacidad de afrontar los cambios y retos que se presenten en cualquier proceso administrativo compartiendo la investigación del autor Ordinola (2022), titulada “Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas” donde explica que actualmente existe principales problemas que afrontan las organizaciones y uno de ellos es la satisfacción de servicios, que se brinda al momento de relacionarse con los clientes o usuarios, ya que obtener clientes satisfechos es un logro muy importante puesto que refleja el cumplimiento de sus objetivos, es por ello que es muy importante el óptimo desarrollo de las tareas y actividades realizadas en el proceso administrativo para brindar información eficaz y eficiente a nuestros usuarios internos.

4.2. Conclusiones.

Las conclusiones del presente informe son las siguientes:

- a.** Después de desempeñarme por muchos años realizando tareas de manera manual y registrar archivos físicos en la empresa, las acciones de mejora que realicé para ayudar a optimizar y automatizar las tareas que intervienen en el desarrollo de los procesos administrativos estuvieron enfocadas para mitigar errores técnicos o humanos, reducir costos, recursos y pérdida de tiempo, en consecuente, mejorar la eficiencia de los integrantes de mi área y otras relacionadas, agilizar al máximo los procesos automáticos y repetitivos que se producen en distintos trabajos ejecutados en la empresa Viajes Falabella.

- b.** Luego de trabajar por años con un sistema básico, manual y limitado, con reportes poco confiables para la toma de decisiones, con la implementación del nuevo sistema Pythagoras se optimizó las tareas realizadas por la fuerza de ventas y el departamento de facturación.

- c.** El sistema antiguo de informes, presentaba complejidad en la generación de reportes y estos eran incompletos y poco confiables. Con la introducción del nuevo software Pythagoras y la configuración de las cuentas contables en el sistema. Como resultado, el departamento contable concentra sus esfuerzos en el análisis de otros procesos propios del cierre contable ya que se mitigó la labor de asociar manualmente las cuentas contables a los documentos que contiene el registro de venta.

- d.** Los comprobantes de pago eran emitidos manualmente y remitidos físicamente a los clientes finales. Realizadas las configuraciones necesarias y la contratación del proveedor JDM de facturación electrónica, los clientes finales empezaron a recibir sus comprobantes de pago por correo electrónico al momento de su emisión. Asimismo, el departamento contable tiene acceso al portal de JDM para administrar los comprobantes de pago según su necesidad.

- e.** Los ejecutivos de venta, personal de operaciones y administración trabajaban con archivo físico a la vez manual, con la implementación de las carpetas compartidas se les permitió enfocarse en controlar y dejar atrás la manualidad, asimismo contribuir en minimizar el uso del papel y mejorar la fluidez en la entrega de información de área a área.

- f.** Referente a los pagos a los operadores turísticos, realizar las liquidaciones de pago incurría invertir mucho tiempo ya que se tenía que digital y estaba expuesto a presentar errores. Con la creación e implementación de la macro en Excel, permitió invertir el tiempo ahorrado

en la revisión y el seguimiento de los procesos siguientes a la liquidación de pago.

- g.** Con un archivo de Excel bastante pesado y presentando dificultad para ubicar a las liquidaciones de pago de los operadores. La elaboración de la tabla Excel para controlar las liquidaciones de pago de los operadores turísticos, permitió generar una celeridad en la búsqueda de las liquidaciones, además permite tener una visión panorámica de las liquidaciones de pago para consultas que se presentan.
- h.** Debido a la falta de un archivo que contenga la data histórica del estado de las reservas de los operadores y el tiempo que involucraba investigar y dar respuesta a los mismos; es por ello que la incorporación de la tabla Excel para archivar y controlar los estados de las reservas de los operadores turísticos ha sido efectivo ya que permitió mantener una buena comunicación con el operador al momento de informar el pago de las reservas y la aplicación de las mismas.
- i.** Inicialmente se trabajaba con un archivo Excel que contenía muy poca información útil para responder las preguntas que surgieron después de la entrega de las tarjetas de turismo. La renovación del archivo Excel del inventario de tarjetas de turismo resultó bueno ya que se tiene controlado el ingreso y las salidas de las tarjetas de turismo Incluso el departamento de contabilidad puede registrarlo fácilmente y actuar como una consulta.
- j.** La plantilla de Excel que se manejaba para la liquidación del consumo de los fondos de caja chica presentaba información muy genérica, la instrucción del archivo Excel de caja chica en su nueva versión resultó beneficioso ya que permite al área contable el fácil registro de los documentos que sustentan el gasto, por ende, se tiene al día el registro de los documentos y limpia la cuenta que le dio origen, también mejoró la

búsqueda de sustentos pasados ya que estos son digitalizados por correo electrónico.

- k.** Se carecía de procedimientos internos que apoyara a los colaboradores en el desarrollo de sus funciones. En base a esta necesidad, se han desarrollado procedimientos para todos los roles de la empresa. Por consiguiente, la puesta en marcha de este procedimiento permitió al departamento de administración tener claro los procesos a seguir según el rol que desempeñan y alinear los objetivos propios del área.

V. RECOMENDACIONES

Propongo las recomendaciones siguientes:

- a.** A las agencias de viajes y turismo, revisar el desarrollo de las actividades de conciliación y liquidación de los boletos aéreos para poder identificar mejoras y optimizar su productividad.

- b.** Para la migración a un nuevo software, planificar cuidadosamente el proceso a seguir. En este sentido, se necesita el equipamiento necesario, un cronograma de actividades y el tiempo suficiente para llevarlas a cabo. Por consiguiente, el personal asignado al proyecto debe conocer de los procesos y tener habilidades en la administración de infraestructura tecnológica e informática.

- c.** Que, al implementar un nuevo software la capacitación de los usuarios debe realizarse en el propio sistema, hacerlo permitirá que los usuarios se sientan seguros sobre cada tarea de la que son responsables durante el proceso, al tiempo que implementan manuales y materiales de apoyo que actúan como guías de capacitación.

- d.** Implementar mecanismos de comunicación entre áreas, con el fin de agilizar el desarrollo de las actividades de cada departamento, sugiero tomar de ejemplo el uso de carpetas compartidas.

- e.** Promover el desarrollo profesional de los colaboradores, estableciendo cursos formativos que les ayude a mantenerse actualizados y adaptarse a los cambios que se produzcan en la empresa, a fin de mejorar el funcionamiento, la productividad o algunos aspectos propios de las áreas de la empresa.

- f. Realizar evaluaciones periódicas a los colaboradores, a fin de verificar si los manuales de procedimientos están siendo aplicados correctamente.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Actualidad Empresarial. (9 de Mayo de 2022). *¿Cuál es la definición de ingresos?*

Obtenido de <https://actualidadempresarial.pe/tip/cual-es-la-definicion-de-ingresos/36000001-4f26-476f-b34c-9a3670cced3a/1>

Amaro Quispe, K. J. (2017). *Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos en el proceso de facturación de Contasis Sac* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/3360>

BSPlink. (s.f.). *IATA*. Obtenido de <https://www.bsplink.iata.org/bsplink14/default.asp>

Carrasco Fernández, W. y Ochoa Monsalve, F (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Distrital de Yantalo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Recuperado el <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46766>

Castañeda Crivillero, M. E. (2019). *Recaudación de ingresos y su efecto en la rentabilidad de la empresa Servicios Industriales Fabricación Diseño Acevedo SAC, Chimbote* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50003>

Cloded Menendez, J. (s.f.). *Deloitte*. Obtenido de *¿Por qué Power BI?*: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/que-es-power-bi.html>

Corporación Perú Contable Contabilidad. (13 de Noviembre de 2018). *Caja chica, concepto e Importancia*. Obtenido de <https://www.perucontable.com/contabilidad/caja-chica-concepto-e-importancia/>

- Devaim Consultores. (28 de Septiembre de 2021). *¿Qué es Power BI? Explicado para principiantes (II)*. Obtenido de <https://www.devaim.com/que-es-power-bi-explicado-para-principiantes-ii/>
- De Armas Ramírez, N. (2014). La sistematización de resultados de investigaciones sobre una temática específica. Propuesta de una metodología. *Revista Varela*, 14(37), 19–27. Recuperado a partir de <http://revistavarela.uclv.edu.cu/index.php/rv/article/view/247>
- Diario del exportador. (s.f.). *8 Herramientas de Gestión Empresarial*. Obtenido de https://www.diariodelexportador.com/2014/11/la-importancia-de-las-herramientas-de_1.html
- Diccionario panhispánico del español jurídico. (2023). *Recaudación*. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/recaudaci%C3%B3n>
- Duque Carrera, M. V. (2019). *Sistema de gestión del proceso de pago a proveedores de la empresa eléctrica Quito - Uisrael* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Israel]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2239>
- Echebarria Saenz, M. (2019). *El concepto de empresa en la sociedad globalizada y digitalizada* [Tesis de licenciatura, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/42306>
- Economipedia. (1 de Junio de 2020). *Factura*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/factura.html>
- Economipedia. (1 de Septiembre de 2021). *Reingeniería de procesos*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reingenieria-de-procesos.html>
- Editorial La República S.A.S. (22 de agosto de 2023). *Turismo*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/despegar-com-anuncio-adquisicion-de-viajes-falabella-por-us-27-millones-2852201>

- El Economista.es. (s.f.). *Tarjeta de crédito*. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/tarjeta-de-credito>
- Enciclopedia Asigna LTDA. (Febrero de 2014). *Definición de Gestión*. Obtenido de <https://enciclopedia.net/gestion/>
- Enciclopedia Concepto. (s.f.). *Excel*. Obtenido de <https://concepto.de/excel/>
- Finanzas, M. d. (2016). *Obtenido de MEF*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/>
- Francisco Espinoza, J. E. (2019). *Gestión administrativa y pago proveedores menores en ONPE, sede Lima* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40679>
- Google maps. (s.f.). *Ubicación geográfica*. Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Vittore+Carpaccio+250,+San+Borja>
- IATA. (14 de November de 2019). *BSPlink Manual Agents*. Obtenido de https://www.bsplink.iata.org/bsplink14/entrada/_manuals/BSPlink%20Manual%20Agents.pdf
- Instituto Nacional de Estadística. (s.f.). *Agencia de viajes* . Obtenido de <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=5132&tf=&op=>
- Instituto Técnico de Formación y Consultoría Aérea, S.L. [ITAÉREA]. (s.f.). *Compañías Aéreas*. Obtenido de <https://www.itaerea.es/companias-aereas-aerolineas>
- Issuu. (30 de Septiembre de 2016). *Comunicándonos, revista Banco Falabella N°1*. Obtenido de <https://issuu.com/maldock/docs/revista>
- Jack, F. (2016). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. (sexta ed.). México: Paz México .
- Ladines Rosado, T. J. (2018). *Diseño de plan de mejora para gestión administrativa aplicada a empresa Lubrilad*. [Tesis de licenciatura ,

- Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28538>
- Lagos González, A. V. (2021). *Desarrollo de propuestas de mejora en las áreas operacionales y administrativas, american airlines* [Tesis de licenciatura, Centro Universitario Tecnológico CEUTEC]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/11988>
- Leguia Ccoicca, D. Y. (2019). *Implementación de un sistema de facturación electrónica basada en la norma ISO/IEC 19845:2015 para mejorar el proceso de facturación de la empresa Telmark Perú SAC* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14168/537>
- Matei, G., y Alexandru, M. (2018). Financial Management of Public Institutions. *Finance: Challenges of the Future*, 18(20), 34–44. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ie/Documents/PublicSector/Future%20Finance_Optimising%20management%20of%20the%20public%20sector%20finance%20function.pdf
- Mchiabra.com. (2022). *Sistema de Back Office*. Obtenido de <https://mchiabra.com/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (Junio de 2015). *Guía de orientación al usuario del transporte terrestre*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Guia_Transporte_Terrestre_13072015.pdf
- Nata Ichina, E. J. (2018). *Implementación del módulo de facturación electrónica adaptable al sistema morvisoft para la Cooperativa Ahorro y Crédito San Martín* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28571>

- Ordinola Bustamante, T. M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de una Unidad desconcentrada de la Región Amazonas* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93043>
- Ortiz Segrera, J. T., Daza Corredor, A., & Labarcés Ballestas, C. (2014). La cultura organizacional de los operadores turísticos de Santa Marta, 2012-2013. *Clío América*, 8(15), 22–35. <https://doi.org/10.21676/23897848.827>
- Pythagoras Software Solutions . (2023). *Pagina principal* . Obtenido de <https://pyth.com.ar/>
- Quispe Mendoza, J. y Mucha Rojas, L. (2021). *Recaudación de ingresos propios y ejecución presupuestal en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Junín* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andres]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1987>
- Reino Guerrero, D. C. (2020). *Visibilidad del destino turístico Pastaza a escala nacional desde la perspectiva de empresas de operación e intermediación turística* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Amazónica]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uea.edu.ec/handle/123456789/776>
- Rojas Martínez, C. P. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Espacios*, 41(01), 6. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Salazar D, Diego, Díaz V, Pablo, Benalcázar C, Luis, y Acuña Z, José. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 14(1), 2-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>

- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT]. (22 de agosto de 2023). *Consulta ruc*. Obtenido de <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>
- The PNC Financial Services Group, Inc. (30 de Mayo de 2023). *¿Qué es un estado de cuenta bancario y por qué este continúa siendo importante?* Obtenido de <https://www.pnc.com/insights/es/personal-finance/spend/what-is-a-bank-statement-why-it-is-still-important.html>
- Toainga Masaquiza, M. H. (2017). *Modelo de gestión administrativa para la asociación de producción de licor ancestral "ASOPROTZAM" de la parroquia Salasaca de la provincia de Tungurahua* [Tesis de licenciatura, Universidad de Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27064>
- Travelling Agencia de Viajes. (s.f.). *Boleto aéreo*. Obtenido de <https://agenciadeviajestravelling.com/vuelos/boletos-aereos/>
- Universidad del Pacífico. (s.f.). *Office 365*. Obtenido de <https://edutic.up.edu.pe/catalogo-software/office-365/>
- Velázquez Hernández, J., Alonso Chombo, R. y Romero Zepeda, J. (2020). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(12) 551-564. <https://drive.google.com/file/d/1isW2PNwOKtLmg0armjWk0bFZ3tUbdQQO/view>
- Velazco Borda, J. L. de. (2016). La facturación electrónica en el Perú. *Revista Lidera*, (11), 4-10. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/16873>
- Viajes Falabella by Despegar. (s.f.). Medios de pago. Obtenido de <https://www.viajesfalabella.com.pe/informacion/medios-de-pago>

Viajes Falabella SAC. (s.f.). *Actividades*. Obtenido de <https://www.viajesfalabella.com.pe/actividades/>

Visas Cuba. (s.f.). Visa turística para Cuba. Obtenido de https://www.visascuba.com/es/visto_es.php

ANEXOS

Anexo A. Ficha RUC de la empresa Viajes Falabella SAC.

Número de RUC: 20471786811 - VIAJES FALABELLA SAC
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial: VIAJES FALABELLA.
Fecha de Inscripción: 13/07/2000 Fecha de Inicio de Actividades: 20/07/2000
Estado del Contribuyente: BAJA DEFINITIVA Fecha de Baja: 01/07/2020
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: CAL.CARPACCIO NRO. 250 INT. OFIC URB. SAN BORJA
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: MANUAL/COMPUTARIZADO
Actividad(es) Econó Principal - 7911 - A
Comproba FACTU BO

NOTA DE CREDITO

NOTA DE DEBITO

GUIA DE REMISION - REMITENTE

COMPROBANTE DE RETENCION

Sistema de Emisión Electrónica:

DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 09/04/2016

Emisor electrónico desde:

09/04/2016

Comprobantes Electrónicos:

FACTURA (desde 09/04/2016),BOLETA (desde 09/04/2016)

Afiliado al PLE desde:

01/01/2013

Padrones:

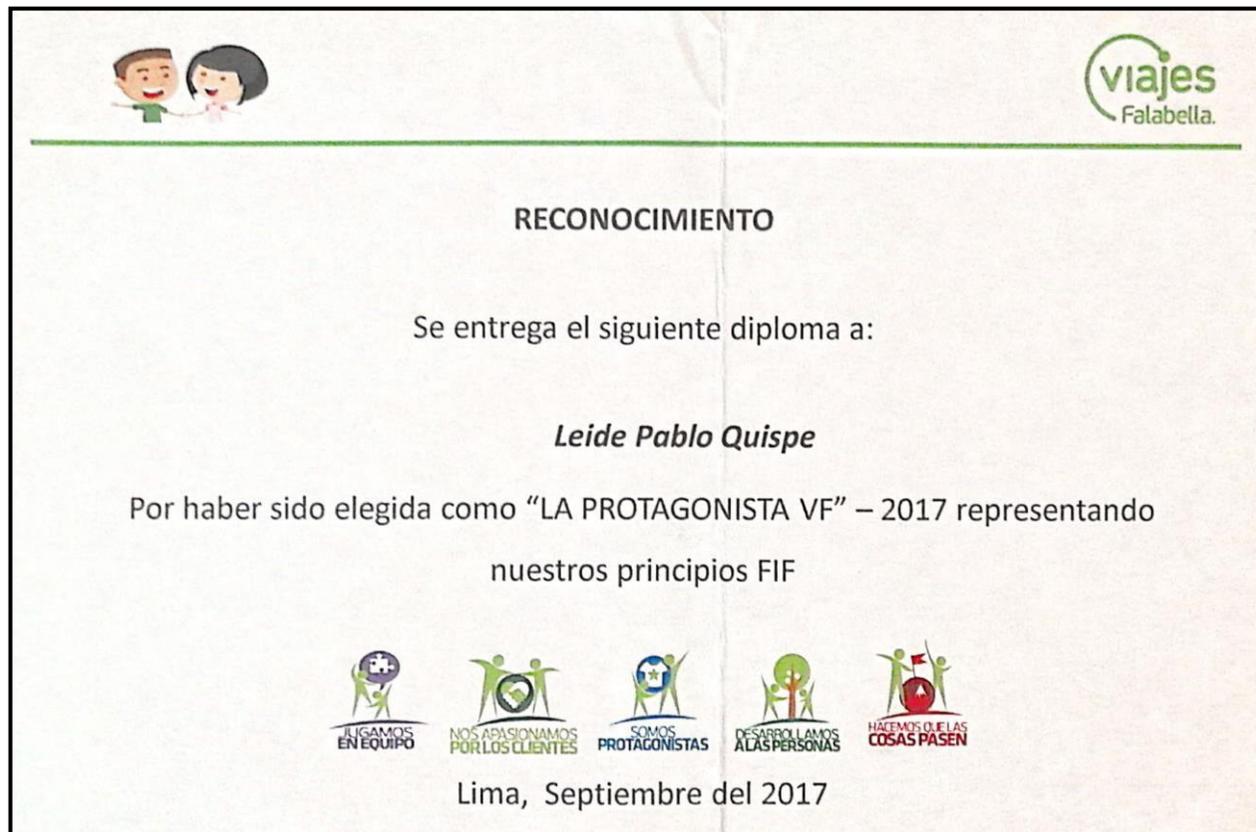
Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.395-2014) a partir del 01/02/2015

Fecha consulta: 06/08/2023 13:47

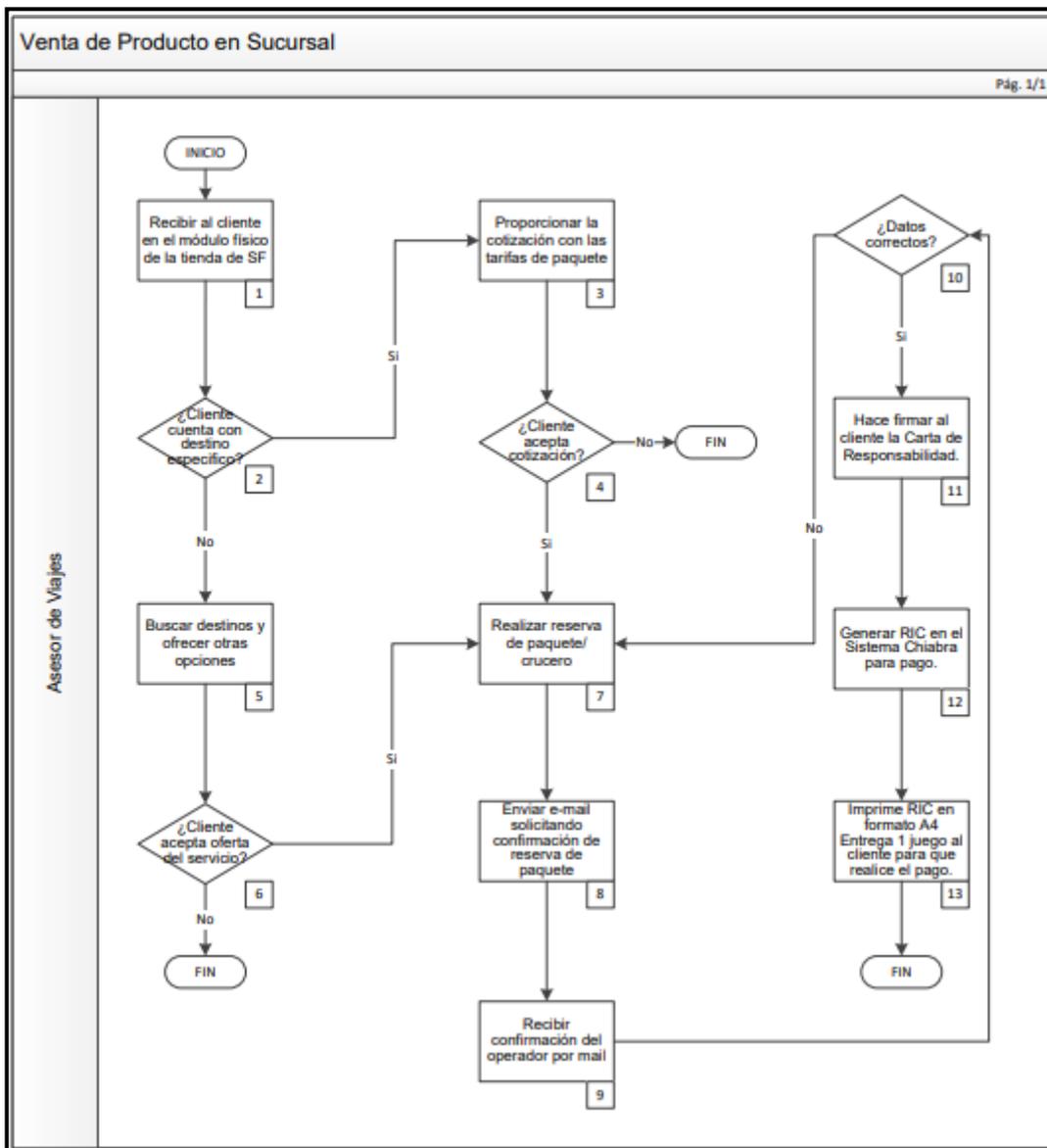
Anexo B. Fotocheck



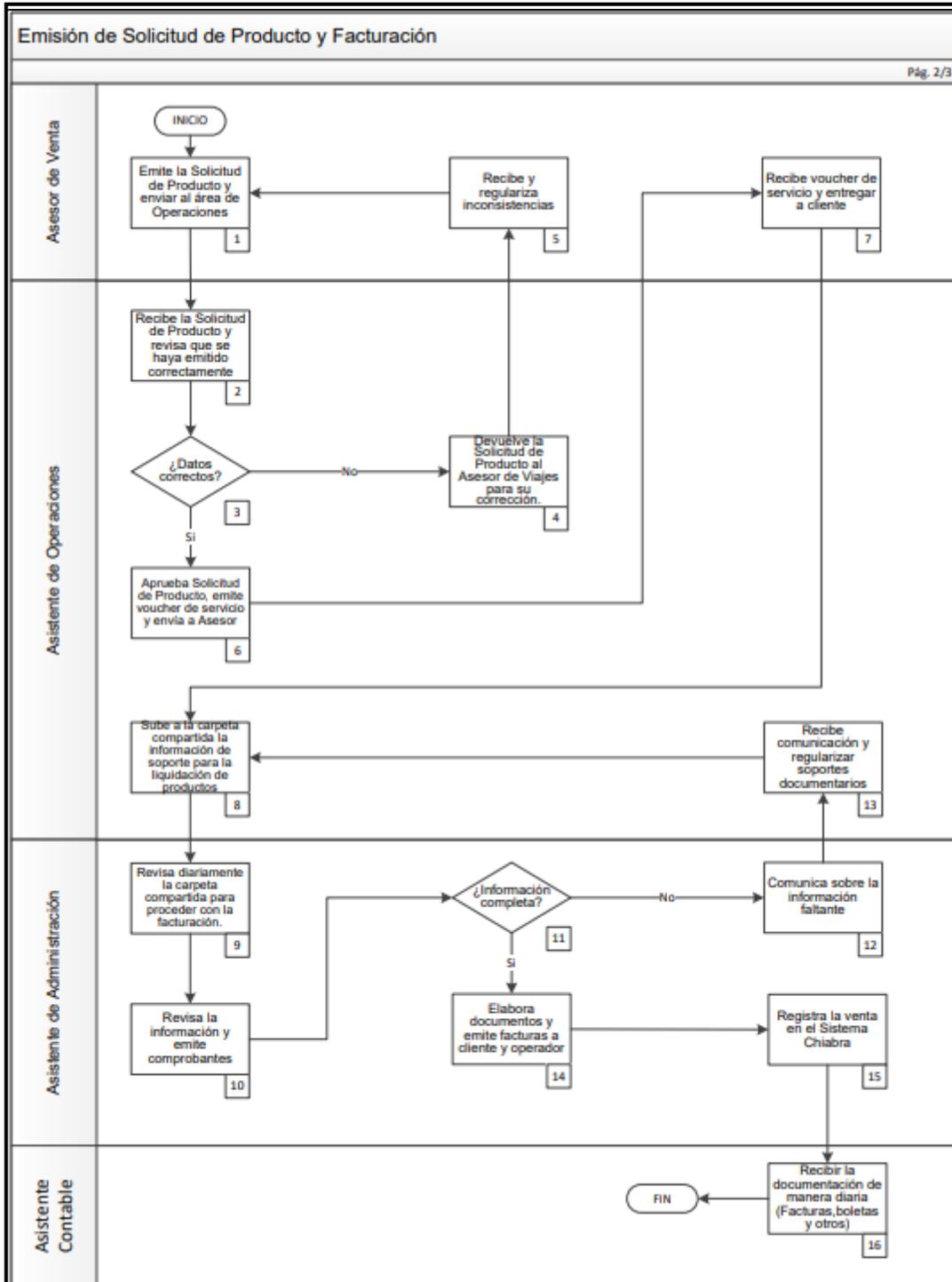
Anexo C. Reconocimiento de Viajes Falabella – Principio “Somos protagonistas”



Anexo D. Flujo de Venta de producto en sucursal



Anexo E. Flujo de Emisión de Solicitud de Producto y Facturación



Anexo F. Recibo de Ingreso de Caja Viajes Falabella SAC.

28699217

RECIBO DE INGRESO A CAJA



viajes
Falabella

Agencia de Viajes y Turismo
CENTRAL TELEFÓNICA: 0 800 0
TELEBANKING: 0 10470
www.viajesfalabella.com.pe

207 - N° **008159**

Av. Argentina 207 N° 1800
Tte. Anita 2 - Concha
Teléfono: 4482414

Fecha: 19 enero 2017 Teléfono: 4482414

Cliente: Cahua Gutierrez

Dirección: Juan Cuentos 112v 8 La
Calera de la Merced

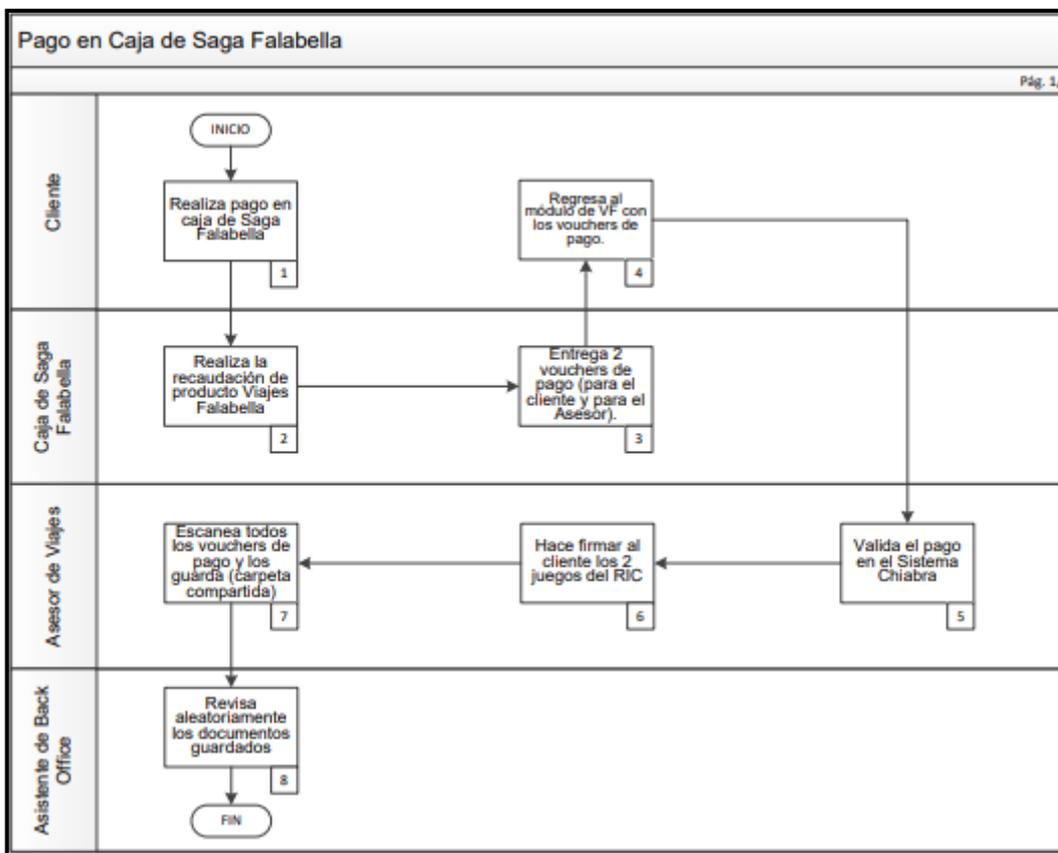
EFECTIVO	CHEQUE	TARJETA CRED	TARJETA CHR	DESCRIPCION	IMPORTE TOTAL
999	9	9	9		
				Por la compra de paquete a San Andres	USD 2 505.00
				NO ES FACTURA SIN VALOR PARA EFECTOS TRIBUTARIOS	T.C 3.39
					3/ 8 441.85
				cmr 4434 0930 3274 1220	USD
				TOTAL	2 205.00

9

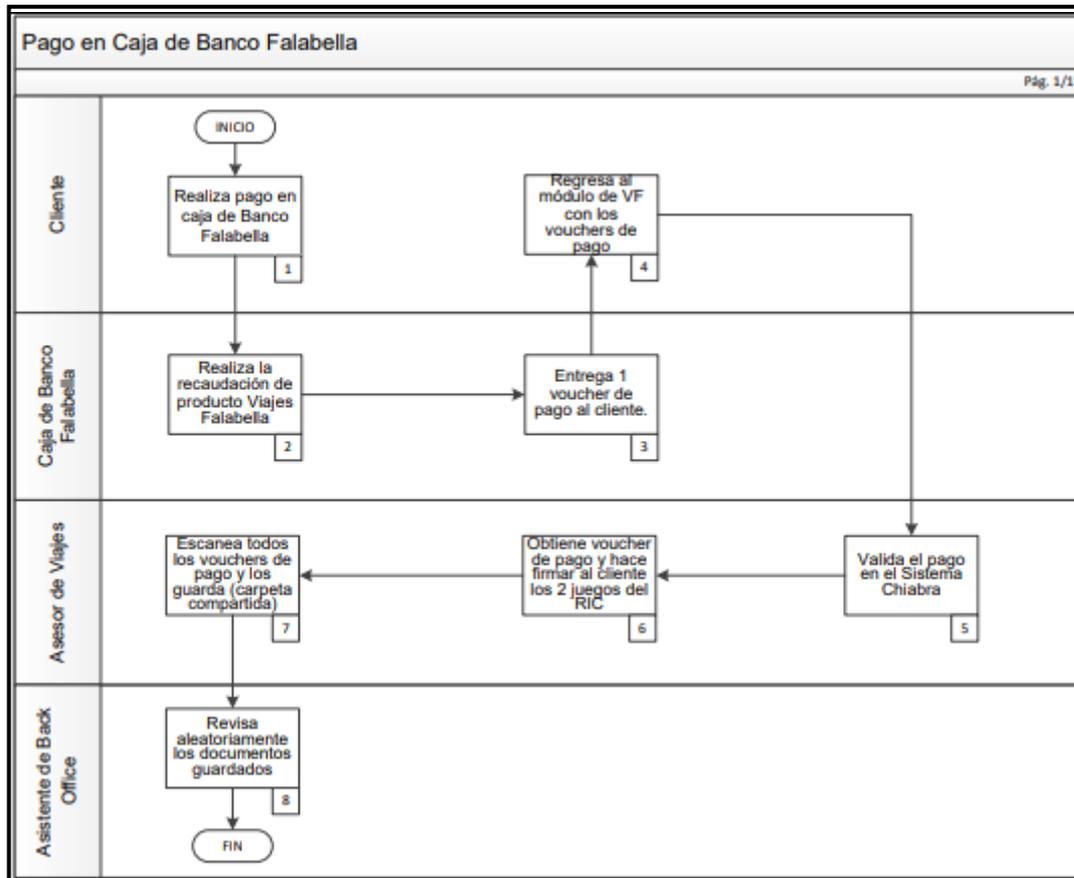
TIENDA: 0207 FECHA: 19/01/2017
CAJA: 0932 HORA: 19:21 (70) INGRESO/EGR
TRANSACCION: 7595 VENDEDOR: 10380178
NUMERO REFERENCIA 207
NUMERO DOCUMENTO I/E 008159
28699217 8441.85

I. CREDITO 8441.85
TOTAL S/ 8441.85
VUELTO 0.00
VAL CUOTA= 8.441,85 1ER. VCTO: 20/02/201
447469XXXXX1220 /00000000
TIPO DE DOCUMENTO : DNI
NUMERO (IF) DOCUMENTO : 08855767
1 CUOTAS
VIAJES FALABELLA

Anexo G. Flujo de pago en caja de Saga Falabella.

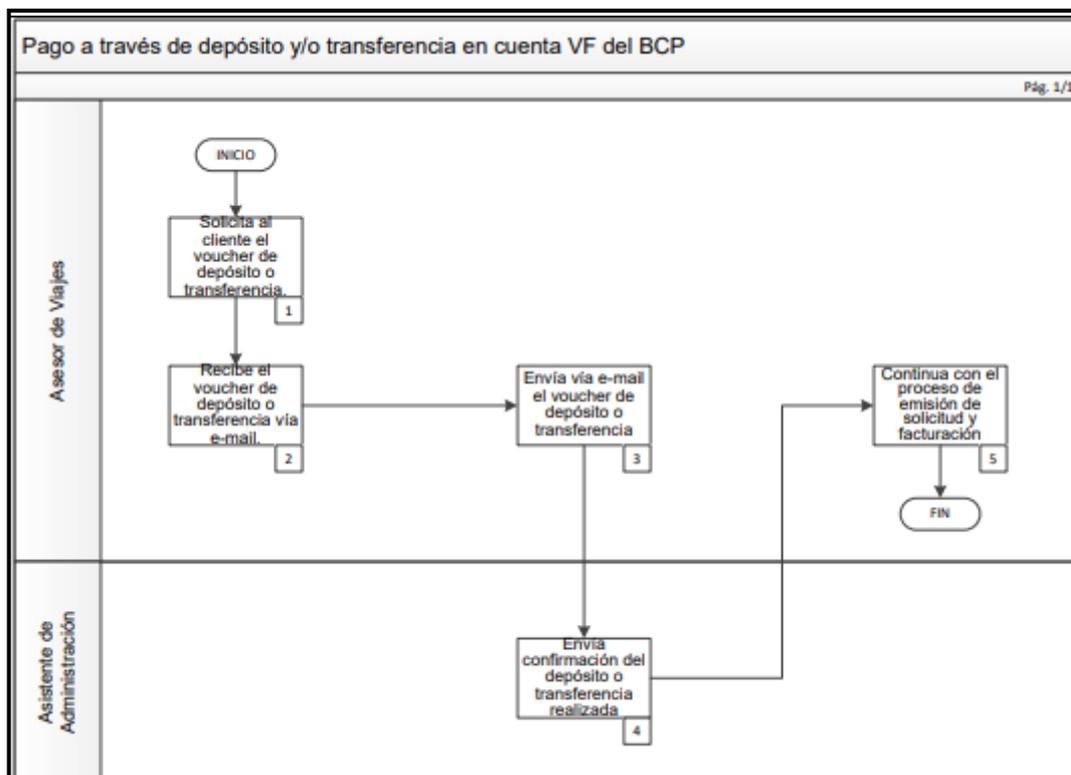


Anexo H. Flujo de pago en caja de Banco Falabella.

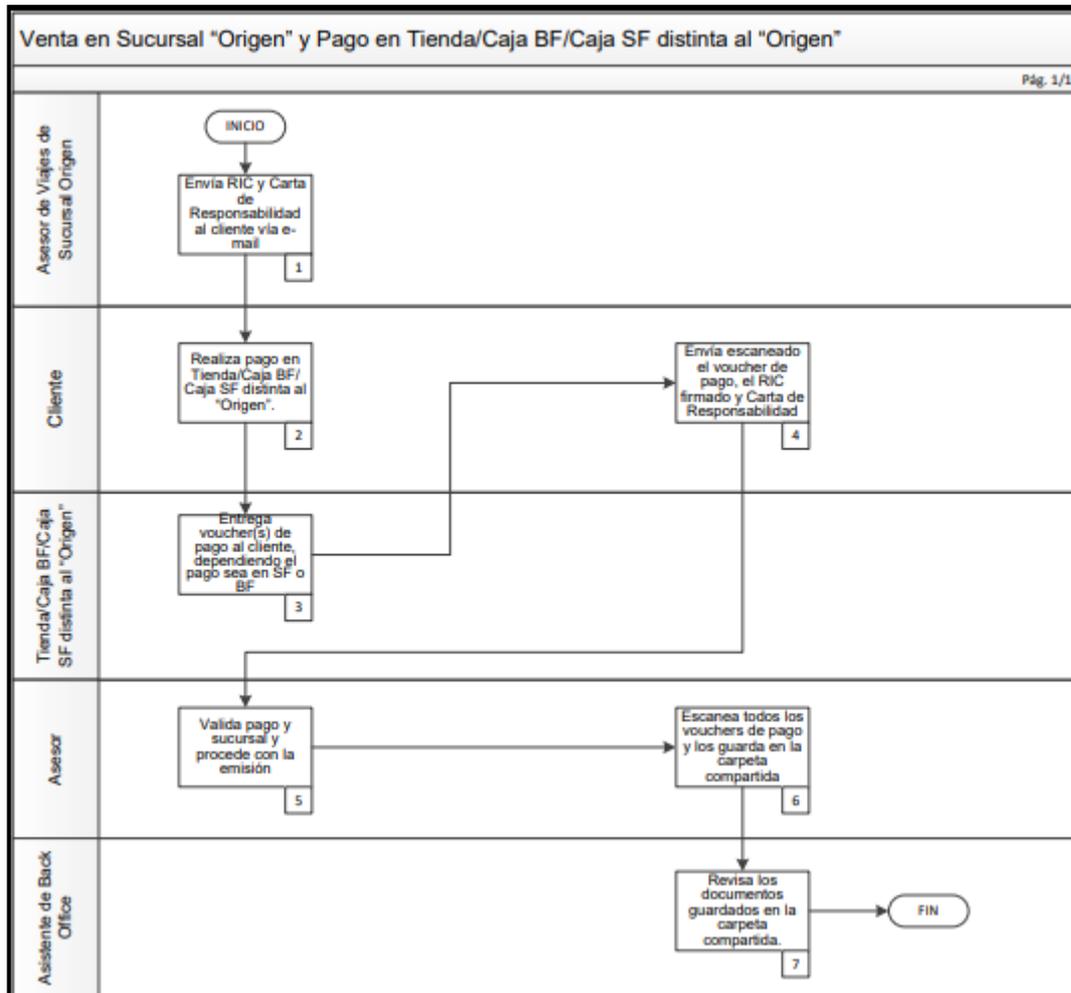


Anexo I. Flujo de Pago a través de depósito y/o transferencia en cuenta

VF del BCP.



Anexo J. Flujo de Venta en Sucursal "Origen" y Pago en Tienda/Caja BF/Caja SF distinta al "Origen"



**Anexo L. Invoice de Latinoamericana Tour Viagens e Turismo Ltda. –
Infinitas Travel (operador internacional).**



Latinoamerica Tour Viagens e Turismo Ltda.
Rua Visconde de Pirajá 470 4to Andar - Ipanema CEP: 22410002 - Rio de Janeiro - RJ Tel.:
39235888 CNPJ. 09509549000180- Insc. Mun.04.29614-1

Client Information: VIAJES FALABELLA Viajes Falabella SAC Calle Carpaccio 250 - Torre del Arte San Borja PE PERU RUC: 20471786811 5116180010 anexo 487 // C007003	Emission Date: 18/06/2019 Code Invoice: C007003.20196181437
--	--

File:080403L19		Pax:Duran - Mirian x 2+1chd		Ref:PREMIO		Operator:	
LORRAINECOUT							
Hotel	CodBook	Ref Cliente Booking	Description	In	Out	Amount	
Serhs Natal Grand Hotel	T124518		1xDWB Lujo Vista mar limitada	29/08/2019	01/09/2019	US\$ 102,00	
Vila Gale Touros	T124521		1xDWB Apartamento	01/09/2019	04/09/2019	US\$ 0,00	
City/Service/Extra	CodBook	Ref Cliente Booking	Description	Date		Amount	
NAT-	T124523		3 Pax Sib	29/08/2019		US\$ 0,00	
NAT-Traslado O.W Hoteles o Arpt en Natal / Hotel Vila Gale Touros o v.v	T124524		3 Pax Sib	04/09/2019		US\$ 0,00	
TOTAL FILE (Amount):						US\$ 102,00	
TOTAL FILE (Paid):						US\$ 0,00	
TOTAL FILE (Balance):						US\$ 102,00	

TOTAL CLIENT (Amount):	US\$ 102,00
TOTAL CLIENT (Paid):	US\$ 0,00
TOTAL CLIENT (Balance):	US\$ 102,00

Anexo M. Factura de venta de Panamericana de Viajes DMC (operador internacional).

 PANAMERICANA DE VIAJES DMC COLOMBIAN DESTINATION MANAGER Panamericana de Viajes S.A.S. NIT 860402288-1. IVA Régimen Común		CR 13 97 76 OF 203 11001 BOGOTÁ (BOGOTÁ) Email: info@panamericanaviajes.com Tel. 6500400																																																	
CUFE: FACTURA DE VENTA N° PN-332358		IVA EN REGIMEN COMÚN ORIGINAL																																																	
F. Factura 25/11/2019 Moneda USD Oficina BOGOTÁ RECEPTIVO	<table border="1"> <tr> <td> VIAJES FALABELLA S.A.C. RUC 20471786811 Calle Carpaccio 250, Torre del Arte – San Borja. 316 PERU PERU PERU NIT. 20471786811 </td> </tr> </table>		VIAJES FALABELLA S.A.C. RUC 20471786811 Calle Carpaccio 250, Torre del Arte – San Borja. 316 PERU PERU PERU NIT. 20471786811																																																
VIAJES FALABELLA S.A.C. RUC 20471786811 Calle Carpaccio 250, Torre del Arte – San Borja. 316 PERU PERU PERU NIT. 20471786811																																																			
Auxiliar1 ID RESERVA PANAM: 363612 9WS1Y	Auxiliar2 REF. CLIENTE: SST329~2264273~VIAJES FALABELLA	Auxiliar3 LOCALIZADOR:																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Datos de la factura</th> <th colspan="3">Resumen de IVA</th> <th colspan="3">Vencimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Factura</td> <td>114,48</td> <td>Base</td> <td>IVA</td> <td>Total</td> <td>Fecha Vto.</td> <td>Forma de Cobro</td> <td>Vto.</td> </tr> <tr> <td>Depósitos</td> <td>0,00</td> <td>Exento</td> <td>114,48</td> <td>0,00</td> <td>114,48</td> <td>25/11/2019</td> <td>A CREDITO AGENCIA</td> <td>114,48</td> </tr> <tr> <td>Neto a Pagar</td> <td>114,48</td> <td>Totales</td> <td>114,48</td> <td>0,00</td> <td>114,48</td> <td></td> <td></td> <td>114,48</td> </tr> </tbody> </table>	Datos de la factura		Resumen de IVA			Vencimiento			Factura	114,48	Base	IVA	Total	Fecha Vto.	Forma de Cobro	Vto.	Depósitos	0,00	Exento	114,48	0,00	114,48	25/11/2019	A CREDITO AGENCIA	114,48	Neto a Pagar	114,48	Totales	114,48	0,00	114,48			114,48																	
Datos de la factura		Resumen de IVA			Vencimiento																																														
Factura	114,48	Base	IVA	Total	Fecha Vto.	Forma de Cobro	Vto.																																												
Depósitos	0,00	Exento	114,48	0,00	114,48	25/11/2019	A CREDITO AGENCIA	114,48																																											
Neto a Pagar	114,48	Totales	114,48	0,00	114,48			114,48																																											
HOTEL MORRISON 114 (24/11/2019 - 26/11/2019) RESERVA REALIZADA A TRAVES DE LA WEB. 19/11/2019 3:39:09 p. m.																																																			
Desglose de operaciones																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prestador</th> <th>Nit</th> <th>Reserva</th> <th>Servicio</th> <th>F. Viaje</th> <th>Albarán</th> <th>Importe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ingresos para terceros</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CRISERCO S.A.S</td> <td>900375188</td> <td>108.650</td> <td>564.810</td> <td>24/11/2019</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Concepto HOTEL MORRISON 114</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Viajero EDUARDO TIRADO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B.Imponible</td> <td>114,48</td> <td>%IVA 0,00</td> <td>IVA 0,00</td> <td>Tasas 0,00</td> <td></td> <td>114,48</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>114,48</td> </tr> </tbody> </table>	Prestador	Nit	Reserva	Servicio	F. Viaje	Albarán	Importe	Ingresos para terceros							CRISERCO S.A.S	900375188	108.650	564.810	24/11/2019			Concepto HOTEL MORRISON 114							Viajero EDUARDO TIRADO							B.Imponible	114,48	%IVA 0,00	IVA 0,00	Tasas 0,00		114,48	TOTAL						114,48		
Prestador	Nit	Reserva	Servicio	F. Viaje	Albarán	Importe																																													
Ingresos para terceros																																																			
CRISERCO S.A.S	900375188	108.650	564.810	24/11/2019																																															
Concepto HOTEL MORRISON 114																																																			
Viajero EDUARDO TIRADO																																																			
B.Imponible	114,48	%IVA 0,00	IVA 0,00	Tasas 0,00		114,48																																													
TOTAL						114,48																																													
Firma y Sello de la agencia	Recibida y Aceptada Firma y Sello del cliente																																																		
CR 11 A 93 A 80 OFICINA 104 - 11001 BOGOTÁ (BOGOTÁ) Tel.6500400																																																			
La presente FACTURA DE VENTA se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio (Cod. de Comercio Art. 772-774-779) Modificados por la Ley 1231 de Julio 2006. Esta factura causará intereses por mora al porcentaje autorizado a partir de la fecha de su vencimiento, Art. 884 del Código de comercio.																																																			
Favor abstenerse de efectuar Retención, somos intermediarios de los hoteles y Aerolíneas que son grandes contribuyentes. Favor girar cheque a nombre de Panamericana de Viajes SAS Nit: 860402288-1, factura impresa con el Software de Facturación "Ibersystem". Nuestra resolución de facturación tiene vigencia por 18 meses a partir del 23/07/2019.																																																			
Habilitada desde PN-320.001 hasta PN-340.000 mediante resolución DIAN#18762015858335 de fecha 23/07/2019 y autorizada desde PN-320.001 hasta PN-340.000. Factura elaborada e impresa por computador en PANAMERICANA DE VIAJES S.A.S Nr 860.402.288-1																																																			
Página 1 de 1																																																			

**Anexo N. Factura de Miraflores de Turismo SAC – Hotel San Agustín
(operador nacional).**

	MIRAFLORES DE TURISMO S.A.C. CAL SAN MARTIN NRO. 550 LIMA - LIMA - MIRAFLORES	FACTURA ELECTRÓNICA RUC: 20101000975 F002-14681
Calle San Martín N° 550 LIMA LIMA MIRAFLORES		
Señor(es) : VIAJES FALABELLA SAC RUC : 20471786811 Dirección : CAL.CARPACCIO NRO. 250 INT. OFIC URB. SAN BORJA (PISO 4; PISO 8-10 Y 12) LIMA - LIMA - SAN BORJA LIMA LIMA Fecha de Emisión : 2020-02-29 Observación : Reserva : 13285	Cliente : SERGIO BUSTAMANTE Pasaporte : 117295001 Número del grupo : Nombre del grupo : Check-in : 09/02/2020 Check-out : 21/02/2020	
Descripción	Importe	
ALOJAMIENTO		USD 1,054.92
	Gravadas:	USD 1,054.92
	Exoneradas:	USD 0.00
	Gratuitas:	USD 0.00
	Subtotal:	USD 894.00
	IGV 18%:	USD 160.92
	Total:	USD 1,054.92
(Son mil cincuenta y cuatro con 92/100 Dólares Americanos)		
		
Esta es una representación gráfica de la factura electrónica Autorizados a ser emisores electrónicos mediante RS 155-2017/SUNAT		
www.hotelessanagustin.com.pe info@hsaperu.com		
JwI93GrAykDSnnHVFV2s1VI3+Uc=		

Anexo O. Factura de Assist Card Perú SAC– Assist Card (operador nacional).



R.U.C. N° 20100970377
FACTURA ELECTRÓNICA
N° FF05-0043982

ASSIST CARD PERU SAC
 Av. Los Conquistadores N° 1136 - San Isidro - Lima - Lima ,Perú
 Telf: +(51) 5125000 Anexo 51100
 Email: peru@assistcard.com
 Web: www.assistcard.com

Cliente	VIAJES FALABELLA SAC	Fecha	08-11-2019
Domicilio	CAL.CARPACCIO NRO. 250 INT. OFIC URB. SAN BORJA - LIMA - SAN BORJA	Ruc - Registro único de Contribuyentes	20471786811
Tipo de Pago	Cta Cte 30 dias	N° Comp Interno	FA 510305043982
Orden de Compra/Servicio		Codigo Cliente	51009922
		Cliente asociado	VIAJES FALABELLA SAC

UM	Cant	Voucher	Producto	Emitido	Nombre del viajero	Dias	Importe	Descuento	Neto
NIU	1	5108959340	510INSE	2019-11-08	CASTILLO, SONIA EMPERATRIZ	6	USD 11.70	0.00%	USD 11.700
NIU	1	5108959341	510INSE	2019-11-08	ARANCIBIA, LUIS CARLOS	6	USD 11.70	0.00%	USD 11.700
NIU	1	5108959342	510INSE	2019-11-08	ARANCIBIA, MONICA SONIA	6	USD 11.70	0.00%	USD 11.700
NIU	1	5108959343	510INSE	2019-11-08	SOTO, YESENIA DEL CARMEN	6	USD 11.70	0.00%	USD 11.700

SON: CUARENTA Y SEIS Y 80/100 DOLARES AMERICANOS

NOMBRE _____ FECHA _____	TOTAL OP. GRAVADA USD 0.00
FIRMA _____	TOTAL OP. INAFECTA USD 46.80
Operacion inafecta al IGV segun art. 02 numeral 1 inciso B del reglamento del IGV	TOTAL DESCUENTO USD 0.00
	TOTAL IGV 18% USD 0.00
	IMPORTE TOTAL USD 46.80

39927



Representación impresa de una factura electrónica
Autorizado mediante resolución N° 0320050000442

Pág. 1

**Anexo P. Formato Autorización de cargo a Tarjeta de Crédito – Operador
Paradisus by Melia (Cancún-México).**



PARADISUS
BY MELIA
CANCUN • MEXICO

**Autorización de Cargo a Tarjeta de Crédito Terceras Personas
Credit Card Authorization Form Third Parties**

Fecha / Date	
Nombre Cliente / Client's Name	
No. Reservacion / Booking Number	
Fecha de Entrada & Salida Arrival & Departure Date	

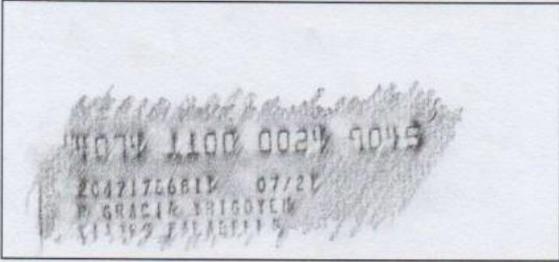
Yo MARIA GRACIA YRIGROYEN Como titular de la tarjeta número 4074 XXXX XXXX XXXX con fecha de vencimiento _04 /XX_ y código de seguridad ___XXX___; autorizo a BANDA QUINTANA CARLOS ANTONIO a recibir los servicios adquiridos con el Hotel Paradisus Cancun Resort / Cala Formentor S.A de C.V en las fechas arriba mencionadas, por un importe de \$ _____ () PESOS (X) DOLARES. Anexo copia de identificación oficial, plaqueo de la tarjeta de crédito y copia de la identificación oficial de la persona autorizada a recibir los servicios.

I _____ the undersigned, holder of the Credit Card number _____ with expiration date ____ /____ and Security code _____ authorize _____ to receive all services purchased to: **Cala Formentor S.A de C.V. / Hotel Paradisus Cancun Resort** on the above mentioned dates, in the amount of \$ _____ () PESOS () US DOLLARS. Please find Physical imprint of my credit card below, copy of Passport and copy of beneficiary's Passport attached.

Firma del titular de la tarjeta / Signature:

Firma del beneficiario / Beneficiary's Signature:

Espacio para el plaqueo de la tarjeta / Physical Imprint of Credit Card



Página 1 de 2

Anexo Q. Credit card authorization form – Operador Celebration Suites.



CREDIT CARD AUTHORIZATION FORM

This is to authorize the use of my credit card for the reservation(s) booked at the Celebration Suites

Dates of stay: Arrival _____ Departure _____

Name(s): _____

Company Name: _____

I authorize you to charge my credit card for all reservations made by my company for:

- One night's room and tax
- All nights, room and tax
- All charges (room, tax and incidental charges)
- ROOM ONLY \$ _____ GUEST RESPONSIBLE FOR TAX AND RESORT FEES

SEC. DEPOSIT _____
ROOM _____
TOTAL _____

Credit Card Holder's Name: _____

Address: _____

City: _____ State/Country: _____ Zip: _____

Phone: _____ Fax: _____

Credit Card number: _____ Exp. Date: _____

*** A legible copy of the front and back of this card must be sent with this *
form. Please be advised that in the event that you or the guest does not
cancel the reservation during the proper period of time, or the guest does
not arrive on the day of their reservation, you will still be responsible for
the first night's room and tax.**

I authorize the above mentioned hotel to bill my credit card for the amount indicated above.

Cardholder Signature

Date

5820 W. Irlo Bronson Hwy. Kissimmee, FL 34746 Tel: 407-396-8669 Fax: 407-246-6708

Anexo R. Formato Autorización de cargo a Tarjeta de Crédito – Operador

Caribetur S.A.



CARIBETUR S.A

Caribetur S.A

Padre Mariano 82, oficina 503 Providencia . Santiago de Chile
E-mail : contabilidad@havanatur.cl
contador@havanatur.cl

=====

Formulario de pago con tarjeta de crédito

Si desea enviarnos por correo electrónico, los datos de su tarjeta de crédito, rellene este formulario y mándelo por mail a ger.comercial@havanatur.cl, contabilidad@havanatur.cl y contador@havanatur.cl con una fotocopia clara de su tarjeta de crédito por ambas caras y una fotocopia de su documento o pasaporte:

Importe que se cargará:-----

Tipo de tarjeta: Visa Mastercard (no asociada a bancos Norteamericanos)

Banco y País emisor:

Nombre del titular como aparece en la tarjeta:

Número de tarjeta:

Fecha de vencimiento de la tarjeta (Mes----- y Año-----)

Código CVC2 / CVV2 (Tres últimos dígitos):

Número de documento identidad titular:

Fecha de la operacion:

Firma del titular:

Autorizo a CARIBETUR.S.A. a cargar el importe indicado en mi tarjeta de crédito.

Valor a debitar USD _____ EUROS _____

Anexo T. Tabla de cuentas contables de registro de venta Viajes Falabella – Información interna del departamento contable.

	Codificación de Sistema facturación	Cuentas Contables	Motivo Facturación	Glosa
AP	Alojamiento País	7041150110	Por Venta empresa o persona natural Cliente no se presenta (no show) Notas de Crédito Notas de Crédito	Servicio de Alojamiento Nacional Servicio de Excursión Nacional Servicio de Traslado Nacional Paquete Turístico Nacional Servicios de Salón Vip Penalidad por anulación de reserva En este caso se tendría que anular la factura y volver a ingresar En este caso se tendría que anular la factura
AE	Alojamiento Exterior	7041150120	Por Venta Assist Card Venta de Grupos Alquiler de Auto Por Tren	Servicio de Alojamiento Exterior Paquete Turístico del Exterior Servicio de Excursión Exterior Servicio de Traslado Exterior Por Tarjeta de Seguro Assist Card Paquete Turístico Grupo...(indicar el grupo) Servicio de Alquiler de Auto...(indicar empresa) Por Servicio de Transporte en tren Servicio de Excursión Exterior
IT	Pasajes Aéreos	7041150130	Por Venta	Tickets aéreos...(indicar destino y cía aéreo)
SN	Comisión Servicios Nacionales	7523150110	Si son empresas nacionales	Comisión de Servicios
SI	Comisión Servicios Internacionales	7523150120	Si se factura al cliente PN Si son empresas internacionales Si son Notas de Crédito	Servicios complementarios Comisión de Servicios Para Notas de Crédito se emite el mismo concepto de la factura
SO LA	Comisión Fee aéreo Comisión Líneas Aéreas	7523150130	Si se factura al cliente PN Si se empresa (Línea Aérea) Si es empresa (relacionada)	Comisión de Servicios Comisión por venta de boletos aéreos Comisión de Servicios Comisión adicional por incentivo por productividad y/o Cumplimiento de Metas.
OT	Otros	7599150110	A Empresas o PN	Penalidad por cancelación de servicio
PU	Publicidad	7599127400	Por de campaña o contrato	Aporte Según acuerdo de Plan de Marketing
VI	Venta Inafecta	7041152100		
PR	Otros ingresos de personal - Premios	7599129090	Concurso Participación CMR	Incentivo por fomentar el uso de la tarjeta CMR según contrato
IN	Intereses préstamo a personal	7791189100		Intereses por préstamos
SB	FEE mensual del Banco Falabella	7599181091		FEE correspondiente al mes de.....
	Banckend y Rappel	7599189090		Backend/Rappel correspondiente al mes de

Anexo U. Formato de liquidación de pago a Operadores turísticos de Viajes Falabella SAC.

Anexo V. Tabla resumen de liquidaciones de pago operador turístico Viajes Falabella SAC.

RESUMEN DE LIQUIDACIONES DE PAGO OPERADOR TURISTICO VIAJES FALABELLA SAC									
N°	N° LIQUIDACION	RUC/RUT	RAZON SOCIAL OPERADOR	NOMBRE COMERCIAL OPERADOR	MONEDA	IMPORTE PAGADO	FECHA DE PAGO	MODALIDAD DE PAGO	ESTADO DE AVISO DE PAGO
1	LIQUIDACION DE PAGO 00059	20605570641	XIMA CRISMAR E.I.R.L.	HOTEL CRISMAR	USD	450.00	5/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
2	LIQUIDACION DE PAGO 00060	20108764512	AMERICAN REPS S.A.C.	AMERICAN REPS	USD	5,000.00	5/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
3	LIQUIDACION DE PAGO 00061	20505670443	NESSUS HOTELES PERU S.A.	HOTEL CASA ANDINA	USD	300.00	7/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
4	LIQUIDACION DE PAGO 00062	20303368877	FIGTUR S.A.	BTH HOTEL	PEN	400.00	8/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
5	LIQUIDACION DE PAGO 00063	20100340942	GARDEN HOTEL S A	GARDEN HOTEL	USD	100.00	9/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
6	LIQUIDACION DE PAGO 00064	20114803228	INVERSIONES NACIONALES DE TURISMO S.A.	LIBERTADOR HOTELS RESORT & SPA	PEN	350.00	9/7/2019	Transferencia al exterior	Informado
7	LIQUIDACION DE PAGO 00065	8604022881	PANAMERICANA DE VIAJES	PANAMERICANA DE VIAJES SAS	USD	1,500.00	11/7/2019	Transferencia al exterior	Pendiente
8	LIQUIDACION DE PAGO 00066	20393937948	NESSUS HOTELES PERU SELVA S.A.	HOTEL CASA ANDINA SELVA	USD	150.00	11/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
9	LIQUIDACION DE PAGO 00067	20503448514	PERUVIAN NET E.I.R.L.	PERUVIAN NET	USD	500.00	11/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
10	LIQUIDACION DE PAGO 00068	20100970377	ASSIST CARD PERU SAC	ASSIST CARD PERU SAC	USD	6,500.00	12/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
11	LIQUIDACION DE PAGO 00069	B12054730	TRANSVIA MADRID S.L.	TRANSVIA MADRID	USD	25,000.00	13/7/2019	Transferencia al exterior	Informado
12	LIQUIDACION DE PAGO 00070	A07054760	RIU HOTELS SA	HOTEL RIU	USD	1,600.00	15/7/2019	Transferencia al exterior	Informado
13	LIQUIDACION DE PAGO 00071	S/N	CALA FORMENTOR S.A. DE C.V.	HOTEL PARADISUS CANCUN RESORT	USD	600.00	16/7/2019	Tarjeta de credito corporativa	Informado
14	LIQUIDACION DE PAGO 00072	20340955073	SERVICIOS Y OPERACIONES SAVALI S.A.C.	ROYAL CARIBBEAN	USD	1,600.00	16/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
15	LIQUIDACION DE PAGO 00073	20514640875	ULTRAVIAJES PERU S.A.C	ULTRAVIAJES PERU	USD	250.00	16/7/2019	Transferencia Bancaria	Informado
16	LIQUIDACION DE PAGO 00074	S/N	PALLADIUM GESTION S.L.	HOTEL GRAND PALLADIUM PUNTA CANA RESORT & SPA	USD	800.00	16/7/2019	Tarjeta de credito corporativa	Informado

Anexo W. Tabla Consolidado de Estados de Cuenta Operadores Turísticos Viajes Falabella SAC.

RIU HOTELS SA							Viajes Falabella		
Cliente: Viajes Falabella Perú									
Hotel	Pasajeros	Reserva	In	Out	Monto USD	Estado	Estado de Conciliación	File de Venta	Liquidación de pago asignado
RIU PALACE PENINSULA	SALCEDO/MERCEDESX1 ADT	3452	22-ene	25-ene	400.00	Pendiente	Conciliado	3423	LIQUIDACION 00045
RIU CANCUN	PABLO/JESUSx2 ADT	3453	22-ene	26-ene	625.00	Pendiente	Conciliado	3212	LIQUIDACION 00045
RIU PUNTA CANA	ESCOBAR/CARMENx3 ADT 1CHD	3456	24-ene	27-ene	700.00	Pendiente	Conciliado	3043	LIQUIDACION 00045
RIU PLAYA DEL CARMEN	CORDOVA/ESTEBANx1 ADT	3467	26-ene	29-ene	400.00	Pendiente	Conciliado	2945	LIQUIDACION 00045
	TOTAL A PAGAR				2,125.00				

Anexo X. Tabla de Inventario de Tarjetas de Turismo de Viajes Falabella SAC.

viajes Falabella.		Fecha de Emisión de Stock	5-ene-19		Counter del área de Operaciones de VF				
		Boleta de Venta de Embajada	BV 002-000345						
INVENTARIO DE TARJETAS DE TURISMO VF									
NRO ORDEN	CÓDIGO DE TARJETA	PASAJERO	CANTIDAD	FILE DE VENTA	SOLICITADO POR	FECHA DE ENTREGA	SERIE DEL DOCUMENTO DE COBRANZA	CORRELATIVO DEL DOC. DE COBRANZA	TOTAL VENTA INAFECTA PEN
01	186700	VARGAS LLANOS JUAN	01	3456	Fabiola Abril	6-ene-19	001	0003452	60.00
02	186701	LEON CALLUPE PEDRO	01	3456	Fabiola Abril	6-ene-19	001	0003452	60.00
03	186702	VARGAS LLANOS YESSICA	01	3456	Fabiola Abril	6-ene-19	001	0003452	60.00
04	186703	VARGAS CALLUPE LUCIA	01	3456	Fabiola Abril	6-ene-19	001	0003452	60.00
05	186704	LOZANO RICARDI KEYLA	01	3564	Gabriela Santillan	8-ene-19	001	0003509	60.00
06	186705	ESPINOZA ORE WILLY	01	3564	Gabriela Santillan	8-ene-19	001	0003509	60.00
07	186706	VELAZCO LLANOS LEO	01	3300	Adriana Chavez	23-ene-19	001	0003743	60.00
08	186707	VELAZCO LLANOS VILMA	01	3300	Adriana Chavez	23-ene-19	001	0003743	60.00
09	186708	JULCA CAMPOS YERSON	01	3300	Adriana Chavez	23-ene-19	001	0003743	60.00
10	186709	JULCA UNCCO SOFIA	01	3300	Adriana Chavez	23-ene-19	001	0003743	60.00
11	186710	CHAVEZ CHAVEZ MELIDA	01	3245	Viviana Sanchez	24-ene-19	001	0003468	60.00
12	186711	CHAVEZ FELIPA GLADYS	01	3245	Viviana Sanchez	24-ene-19	001	0003468	60.00
13	186712	ESPINOZA VELARDE JUANA	01	3245	Viviana Sanchez	24-ene-19	001	0003468	60.00
14	186713	BUSTIOS BUENO ROMINA	01	3198	Fabiola Abril	27-ene-19	001	0003276	60.00
15	186714	BUSTIOS ROCA LILIANA	01	3198	Fabiola Abril	27-ene-19	001	0003276	60.00
16	186715	BUSTIOS CASTRO MARTHA	01	3198	Fabiola Abril	27-ene-19	001	0003276	60.00
17	186716	BUSTIOS CANTO SUSANA	01	3198	Fabiola Abril	27-ene-19	001	0003276	60.00
18	186717		01						
19	186718		01						
20	186719								
21	186720								
22	186721								
23	186722								
24	186723								
25	186724								
26	186725								
27	186726								
28	186727								
29	186728								

Anexo Y. Tabla de control de caja chica de Viajes Falabella SAC.

viajes Falabella.		CAJA CHICA SOLES					
		'FEBRERO - 2019					
		TOTALES		2,500.00		2,500.00	
		SALDO		-		2,220.00	
		SUBTOTAL		2,500.00		280.00	
Fecha	Detalle	Centro de Costos	Comprobante			Movimientos	
			TC	Serie	Número	Ingreso	Egreso
2-feb	Saldo Inicial		Dep.		OP.43532	2,500.00	
3-feb	Útiles de escritorio	86543	01	E003	3248		70.00
3-feb	Servicio Privado	86540	14	T002	5612392		35.00
4-feb	Movilidad mensajería	86543	Rec.	S/N	S/N		12.00
4-feb	Útiles de escritorio	86543	03	B012	1545		13.00
5-feb	Viáticos	86544	01	E004	73226		28.00
5-feb	Movilidad mensajería	86543	01	S/N	S/N		23.00
5-feb	Servicio Privado	86540	14	T002	23134547		35.00
6-feb	Útiles de aseo	86543	01	E001	323471		43.00
7-feb	Movilidad mensajería	86543	01	S/N	S/N		21.00

< >
CAJA CHICA SOLES VF
OPERACIONES RECURRENTE
CENTRO DE COSTOS VF

Anexo Z. Declaración Jurada



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Pablo Quispe, Leide Judith, identificado (a) con DNI N° 46443970 con domicilio en Asociación Villa Hermosa Mz. H Lt. 25 ate - Lima DECLARO BAJO JURAMENTO, que el contenido del presente Informe denominado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA, CONTABLE Y FINANCIERA EN LA EMPRESA DE TURISMO VIAJES FALABELLA S.A.C.”**, corresponde a mi autoría, en cumplimiento del art. 61 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución N° 150-2023-CU.

Callao, 20 de agosto del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Leide Judith P.'.