Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoria Empresarial y del Sector Público

El proceso de ventas y facturación en una agencia de viajes

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTOR

Aarón Alonso DIONICIO RAMÍREZ

ASESOR

Mg. Nancy Margot ESQUIVES CHUNGA

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Dionicio, A. (2024). *El proceso de ventas y facturación en una agencia de viajes*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoria Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Aarón Alonso Dionicio Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72001664
Datos de la asesora	
Nombres y apellidos	Mag. Nancy Margot Esquives Chunga
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08510968
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5156-6798
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Edwin Collazos Paucar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	22997939
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.19 Sistemas y procesos contables

Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	No aplica.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Miraflores Calle: Av. José Larco 759- Miraflores Latitud: -12.12523 Longitud: -77.02931
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2024 - Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Otras Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.00

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 0062-FCC-D-2024

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la ciudad de Lima, en el local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día veinte de diciembre del año dos mil veinticuatro, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 002598-2024-D-FCC/UNMSM de fecha 20 de diciembre de 2024, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO	:	Dr. Edwin Collazos Paucar
MIEMBRO ASESORA	:	Mag. Nancy Margot Esquives Chunga

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulada: ***"EL PROCESO DE VENTAS Y FACTURACIÓN EN UNA AGENCIA DE VIAJES"***, presentado por el bachiller Dionicio Ramírez, Aarón Alonso con código de matrícula N° 18110193, para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

Habiendo concluido con la sustentación y evaluación sobre las asignaturas terminales o concentradoras (capstone) de la especialidad, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADO

Siendo las 12:00 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Presidente

Dr. Edwin Collazos Paucar
Miembro

Mag. Nancy Margot Esquives Chunga
Miembro - Asesora

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Mag. Nancy Margot Esquives Chunga en mi condición de asesora acreditada con el Dictamen N° 000113-2024-EPAESP-FCC/UNMSM de fecha 20 de diciembre de 2024 del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es **"EL PROCESO DE VENTAS Y FACTURACIÓN EN UNA AGENCIA DE VIAJES"**, presentado por el bachiller **Dionicio Ramírez, Aarón Alonso,** para optar el Título Profesional de Contador Público, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **17 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contador Público, correspondiente.

Firma de la Asesora: _____

DNI: 08510968

Nombres y apellidos de la asesora: Mag. Nancy Margot Esquives Chunga



Calle Germán Amézaga N.° 375
Pabellón "F" - Ciencias Contables
Ciudad Universitaria, Lima - Perú

Teléfonos (511) 619-7000 Anexos: 2416
E-mail: epauditoria.contables@unmsm.edu.pe

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres y hermano que siempre me han apoyado a lo largo de mis estudios y en el desarrollo de todos mis objetivos

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la universidad Nacional Mayor de San Marcos, a la facultad de Ciencias Contables y a todos los profesores que he tenido en mis estudios universitarios que me brindaron su valioso conocimiento

Agradezco a mi asesora por su paciencia y motivación para el desarrollo del presente trabajo.

Agradezco a mis padres y hermano por su apoyo constante y ánimos brindados

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN **1**
I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD **2**
1.1. Institución donde se desarrolló la actividad 2
1.1.1. Reseña histórica 2
1.1.2. Servicios que brinda 3
1.1.3. Organización y estructura empresarial 3
1.2. Periodo de duración de la actividad 4
1.3. Finalidad y objetivos de la entidad 4
1.4. Razón o denominación social 4
1.5. Dirección postal 4
1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral 5
II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD **5**
2.1. Organización de la actividad 5
2.2. Finalidad y objetivos de la actividad 8
2.3. Problemática 8
2.3.1. Descripción del problema 8
2.3.2. Formulación del problema 10
2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática 10
2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema 12
2.4. Metodología y procedimientos 20
2.4.1. Técnicas e instrumentos 20
2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso 20
2.5. Resultados de la actividad 22
2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos 22
2.5.2. Análisis de las alternativas de solución 40
2.5.3. Discusión de las alternativas de solución 41
2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida 43
III. CONCLUSIONES **44**
IV. RECOMENDACIONES **45**
REFERENCIAS **46**
ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES **49**

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa 3
Figura 2 Ubicación de la empresa 5
Figura 3 Proceso de ventas y facturación 30
Figura 4 File VC-F240691 32
Figura 5 Billete electrónico N° 605-3047285183 33
Figura 6 Factura de venta electrónica F001-5406 35
Figura 7 File VC-F2408101 36
Figura 8 Billete electrónico N° 075-3047403857 37
Figura 9 Billete electrónico EMD N° 075-1813631590 38
Figura 10 Boleta de venta electrónica B001-8133 39

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera el proceso de ventas influye en la facturación de una agencia de viajes. Para ello se realizó una reorganización del proceso de ventas y facturación con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, establecimiento de controles internos y revisión de la información generada para la correcta emisión de comprobantes de pago electrónicos. La técnica usada en este trabajo fue la recolección y análisis documental.

Finalmente, se determinó que un proceso de ventas estructurado y planificado permite generar los comprobantes de pago de manera oportuna, ya que brinda la información de los servicios brindados, los costos incurridos y los cobros realizados, lo cual fundamental para la correcta emisión de comprobantes de pago.

Palabras clave: Procesos, ventas, facturación, comprobantes de pago

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine how the sales process influences the turno ver of a travel agency.To this end, a reorganization of the sales and invoicing process was carrie d out with the aim of improving the efficiency and effectiveness of the operational processes, establishment of internal controls and review of the information generated for the correct issuan ce of electronic payment receipts. The technique used in this work was documentary collection and analysis.

Finally, it is determined that a structured and planned sales process allows for the generation of payment vouchers in a timely manner, since it provides information on the services provided, the costs incurred and the charges made, which is essential for the correct issuance of payment vouchers. pay.

Keys Words: Processes, sales, billing, payment receipts

INTRODUCCIÓN

Viajes Club S.A es una agencia de viajes minorista que tiene como actividad comercial la reserva y emisión de boletos aéreos y venta de paquetes turísticos, se encarga de comercializar los productos de las mayoristas a cambio de un acuerdo de comisiones. La empresa tiene la obligación de emitir comprobantes electrónicos a partir del 01 de agosto del 2018 según lo establecido en el Anexo III de la RS 155-2017. Para dar cumplimiento a la misma emplea un sistema administrativo donde se registra la información de las ventas y se generan los comprobantes de pago electrónicos por medio de un Operador de Servicios Electrónicos.

Sin embargo, se ha detectado que existen atrasos en la generación de los comprobantes de pago, debido a falta de controles internos y revisión al área de ventas, lo que ocasiona que la información contable no se registre de manera oportuna. Es por ello que, el presente trabajo de suficiencia tiene por finalidad se reorganice el proceso de ventas y facturación, estableciendo actividades de control y supervisión para asegurar el registro de información en el sistema y la generación de comprobantes de pago de manera oportuna.

El desarrollo de la reorganización mencionada se realizará mediante cuatro capítulos. En el primer capítulo, se señala la información acerca del lugar donde se desarrolló la actividad profesional desempeñada. El segundo capítulo presenta la descripción de la actividad llevada a cabo, indicando la organización, finalidad y el objetivo de la actividad profesional llevada a cabo; también la problemática encontrada, la metodología, los procedimientos empleados, y los resultados de la actividad. En el tercer capítulo brindarán las conclusiones a las que se llegó con el desarrollo del presente trabajo. Finalmente, en el cuarto capítulo se indicarán las recomendaciones para mejorar la entidad.

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD

1.1.Institución donde se desarrolló la actividad

1.1.1. Reseña histórica

La empresa Viajes Club S.A nació un 20 de agosto de 1980, con la idea que tuvo su Gerente General de que viajar sea una gran experiencia, tanto desde su planeamiento hasta el regreso a casa, acompañados y asesorados en todo momento por la agencia, tanto en viajes familiares como en viajes corporativos. El objetivo es brindar una atención personalizada a los diferentes destinos turísticos del Perú y del extranjero.

Inicialmente contaban con un solo local que operaba en la avenida Larco del distrito de Miraflores, y con el pasar de los años, se fue consolidando más en el mercado, aumentando de prestigio y ventas, lo cual permitió formar negociaciones y contratos directos con diferentes cadenas hoteleras y operadores turísticos, con el objetivo de obtener mejores tarifas y condiciones para disfrutar los viajes.

Posteriormente en el año 2010 pudieron abrir un segundo local en Miraflores ubicado en la avenida Arequipa, y en el año 2014 un tercer local en el Jockey Plaza, alcanzando a tener más de 30 trabajadores en total entre sus 3 locales.

Sin embargo, la pandemia afectó bastante el sector turismo, debido a ello tuvieron que recortar personal y cerrar sus oficinas ubicadas en el jockey club y en la avenida Arequipa en el año 20220, funcionando únicamente el local de la avenida Larco en el distrito de Miraflores. Así continúa operando hasta la actualidad, contando con 12 trabajadores en dicha oficina.

1.1.2. Servicios que brinda

La empresa tiene como actividad principal la emisión de boletos aéreos nacionales e internacionales y venta de paquetes turísticos tanto para viajes recreativos como corporativos.

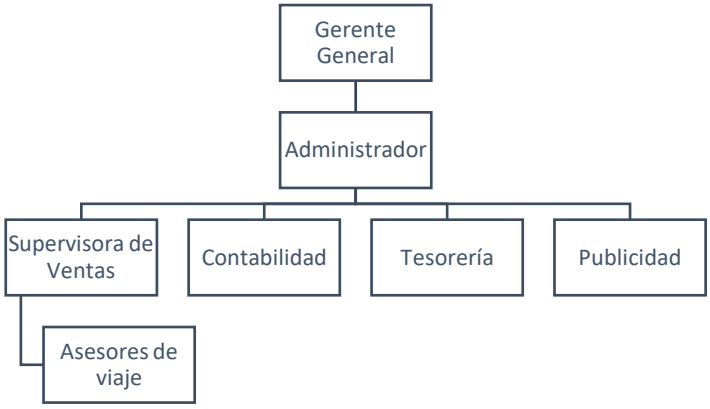
Asimismo, la agencia brinda asesoría y orientación personalizada al cliente, desde la planeación, durante el viaje y al regreso.

1.1.3. Organización y estructura empresarial

La estructura de la empresa se encuentra conformada de la siguiente manera:

Figura 1

Organigrama de la empresa.



Nota. Adaptado Organigrama de la agencia de viajes.

1.2.Periodo de duración de la actividad

El periodo de duración de la actividad laboral desarrollada fue de 2 años y 5 meses.

1.3.Finalidad y objetivos de la entidad

La empresa tiene como finalidad brindar un servicio de calidad en la emisión de boletos aéreos y venta de paquetes y servicios turísticos, además de brindar la orientación y asesoría necesaria a los pasajeros a lo largo de todo el viaje.

El objetivo de la empresa es liderar el mercado de turismo, ser un referente caracterizado por ofrecer una gran variedad de proveedores turísticos, ofreciendo un precio justo el cual permita a sus clientes poder conocer y disfrutar de los mejores lugares del Perú y del mundo.

También busca ser un aliado estratégico para sus clientes en el mejor manejo de sus recursos económicos, en recomendaciones y orientación de las mejores opciones de viaje y actividades turísticas que se adapten a sus necesidades.

1.4.Razón o denominación social

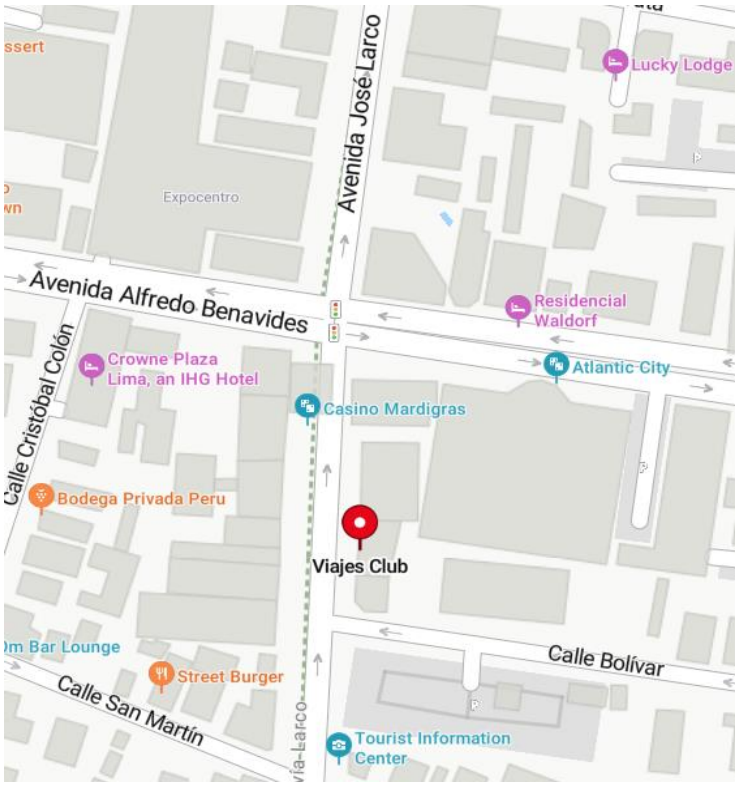
La razón social de la empresa es Viajes Club S.A

1.5.Dirección postal

La empresa se encuentra ubicada en la Av. Larco 759, en el distrito de Miraflores, departamento y provincia de Lima.

Figura 2

Ubicación de la empresa



Nota. Adaptado de Google Maps.

1.6.Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

De acuerdo con la página web de la empresa se encuentra el correo: informes@viajesclub.com y el teléfono: (01) 717-5555.

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1.Organización de la actividad

Las agencias de viajes minoristas funcionan como intermediario entre las agencias de viaje mayorista y el consumidor final, es decir, se encarga de comercializar los servicios turísticos de la mayorista los cuales ofrecen el

alojamiento, transporte, actividades recreativas y servicios diversos relacionados con el viaje. Dicha relación comercial funciona mediante un acuerdo de comisiones entre ambas agencias, para ello la agencia mayorista emite una factura de venta a la minorista por los servicios turísticos descontándose un importe por comisión previamente pactado entre ambos. A su vez, la minorista emite una factura de venta o boleta de venta al consumidor final que incluye el costo de los servicios que facturó la mayorista y un adicional o "fee" por los servicios de asesoría prestados.

También es común que entre las operaciones se generen documentos administrativos llamados Documento de Cobranza en algunas operaciones, que sirve para gestionar el cobro entre las agencias, pero no es un documento válido tributariamente, es decir no es un comprobante de pago.

Así mismo, la agencia brinda servicios de reservas y emisión de boletos aéreos, en ese caso existe la actividad de mediación de servicios con las agencias de aviación comercial, pero el modelo de negocio en ese caso es un cobro por encargo de terceros, eso significa que la compañía aérea genera un boleto a nombre del consumidor final. A su vez, la agencia genera un documento de cobranza a nombre del cliente por el mismo importe del boleto, ya que está actuando por cuenta de terceros, es decir por cuenta de las líneas aéreas.

La emisión de boletos se encuentra regulada por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, la cual ofrece soporte y atención a las aerolíneas y agencias de viaje a nivel internacional. Así mismo, ofrece una plataforma informática llamada Amadeus que es donde se realizan las

cotizaciones y emisión de boletos, posteriormente se generan reportes semanales donde se indica el total de boletos emitidos y el valor total a pagar por la agencia, descontándose los montos de las comisiones.

Sin embargo, también hay situaciones en que dicho boleto aéreo se emite a nombre de la agencia de viaje indicando su razón social y RUC, en ese caso, dicho boleto sirve como costo para la agencia, de acuerdo con lo establecido en el inciso a) del numeral 6.1 del artículo 4 del Reglamento de Comprobantes de Pago, que indica que permite sustentar costo o gasto y ejercer derecho al crédito fiscal los boletos aéreos de las empresas de aviación. En esa situación la agencia debe emitir una boleta de venta si es cliente es persona natural o una factura de venta si es persona jurídica, dicho comprobante de pago debe tener el mismo valor que el boleto aéreo.

Después de gestionar los servicios, los asesores de venta deben crear una carpeta o file en el sistema administrativo con todos los datos de la venta, incluyendo los medios de pago elegido por el cliente y la creación de comprobantes de pago y documentos de cobranza en el sistema.

Dicha información de los files es revisada por el área de tesorería y facturación, que se encarga de la creación y emisión de comprobantes de pago electrónicos después de verificar el pago realizado por el cliente la en la cuenta corriente.

Posteriormente al finalizar el mes, facturación debe enviar un reporte de comprobantes de pago emitidos para su revisión y registro contable.

2.2.Finalidad y objetivos de la actividad

Para el presente trabajo de suficiencia profesional se tiene como finalidad describir el proceso operativo de ventas de la agencia de viaje y su proceso contable en la de emisión de comprobantes de pago en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Comprobantes de Pago, lo cual permite mantener ordenada y actualizada la información contable.

El objetivo general del presente trabajo es mejorar la gestión contable de la empresa en el proceso de ventas y emisión de comprobantes de pago a fin de cumplir con lo establecido en la normativa contable y tributaria.

2.3.Problemática

2.3.1. Descripción del problema

La emisión de comprobantes de pago es una obligación que tienen que cumplir las empresas para sustentar sus ventas y realizar las declaraciones y pagos de tributos mensuales correspondientes del IGV e Impuesto a la Renta de Tercera Categoría.

Para el cumplimiento de dicha obligación se debe emitir todos los comprobantes de pago generados en el periodo y reconocer los ingresos contablemente, teniendo en cuenta el Reglamento de Comprobantes de Pago, donde se establece que en el caso de la prestación de servicios la oportunidad de emitir comprobantes de pago es cuando se culmine el servicio o se reciba la contribución

total o parcial, para ello se debe emitir un comprobante de pago por el monto recibido.

Sin embargo, mediante un proceso de revisión realizado por el área de contabilidad se llegó a determinar que existen atrasos en la emisión de algunos comprobantes de pago y que existe errores en el uso de los documentos de cobranza, lo que trae como consecuencia que la información contable se encuentre incompleta.

En el proceso de sus operaciones, los asesores de venta se encargan de generar files en el sistema administrativo por cada cliente que recibe, éstos son archivos donde se debe registrar toda la información relacionada con la venta, sin embargo, en algunos casos no logran crear todos los files del periodo y/o completar toda la información necesaria, es por ello por lo que el área de facturación presenta dificultades para realizar la generación de todos los comprobantes de pago del periodo.

Esta situación es ocasionada también porque el cliente realizó el pago y no envió la constancia, por lo tanto, en la cuenta corriente queda esta transacción queda como pendiente de identificar.

Así mismo se ha detectado el documento de cobranza se está haciendo uso de manera incorrecta en algunas situaciones, dicho documento es administrativo y sirve para la gestión de cobro en la emisión de boletos aéreos, sin embargo, hay casos en donde dichos boletos se emiten con nombre y RUC de la agencia, por lo que constituye costo de servicio y debería facturarse ese monto. Pero

no ocurre de esa manera y los asesores de venta generan documentos de cobranza, lo que ocasiona que no se facture la totalidad del servicio.

Es por ello que es necesario determinar cómo el proceso de ventas influye en el correcto cumplimiento de la emisión de comprobantes de pago de manera oportuna, ya que brinda información de los servicios prestados y de los cobros realizados al cliente a través del sistema administrativo.

2.3.2. Formulación del problema

¿De qué manera el proceso de ventas influye en la correcta emisión de comprobantes de pago en una agencia de viajes?

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática

Mendo (2024) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la emisión de comprobantes de pago y la determinación del IGV en una empresa de servicios hoteleros. La investigación tuvo un diseño con un enfoque correlacional y descriptivo, utilizó el análisis documental y revisión de literatura de documentos tributarios de la empresa de estudio. El resultado que se obtuvo en la investigación se demuestra que existe una correlación positiva y significativa entre la emisión de comprobantes de pago y la determinación del IGV a la vez señala la importancia de tener registros electrónicos adecuados para el cumplimiento de las normas tributarias y financieras. Concluyó que es necesario revisar y actualizar el sistema de facturación electrónica para lograr una

mejor efectividad en el cumplimiento del pago de IGV de manera oportuna.

Meza (2023) tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la emisión de comprobantes de pago en la recaudación fiscal en una agencia de viajes, realizó un análisis de la normativa tributaria para explicar el proceso de facturación de servicios y el uso de los Documentos de Cobranza. La investigación tuvo un enfoque descriptivo, incluyendo el análisis del Informe N°195-2004-SUNAT/2B0000. Concluyó que existe desinformación respecto a la obligación de emitir comprobantes de pago en la prestación de servicios turísticos y brindó alternativas de solución para evitar la evasión tributaria, como realizar capacitaciones para el uso del sistema de facturación electrónica y realizar controles periódicos de las ventas realizadas para verificar la generación correcta del comprobante de pago.

Nuñez (2023) tuvo como objetivo principal determinar la influencia de los comprobantes de pago electrónicos en los registros contables en la empresa POSGYS E.I.R.L., Chota, 2021. La investigación fue de tipo correlativo-descriptivo y de diseño no experimental, la técnica aplicada para dicha investigación fue la encuesta que se realizó al personal del área de contabilidad de la empresa, conformada por 7 trabajadores. Como resultado de la investigación concluyó que los comprobantes de pago electrónicos influyen en los registros contables mediante una automatización de los procesos contables, reduciendo riesgos de errores y permite

realizar las declaraciones juradas con mayor eficiencia. Esto es importante porque indica que una correcta generación y emisión de comprobantes de pago electrónicos garantiza cumplir con las obligaciones tributarias y evitar infracciones, así como en la reducción de documentación física y mejor almacenamiento de información.

Antaurco y Yanac (2022) tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre los comprobantes de pago y la evasión tributaria en una Agencia de Viaje, Punta Negra, 2015-2019, la investigación fue de tipo correlacional y el diseño fue no experimental. El resultado obtenido fue que los trabajadores a pesar de tener conocimiento tributario de los comprobantes de pago incumplen las normas. Concluyó que es necesario fomentar una cultura tributaria y mantenerse actualizado respecto a las normas contables y tributarias para evitar la evasión de impuestos. También es importante realizar capacitaciones al personal de la empresa encargado de la facturación para asegurar la declaración y pago de impuestos de manera oportuna y correcta.

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema

Proceso de Ventas

El proceso de ventas es un conjunto de acciones que realiza la empresa para poder realizar la venta del bien o la prestación del servicio. En el caso de la agencia de viaje, incluye la atención por

primera vez que se brinda al pasajero, la propuesta de las mejores ofertas turísticas, recomendaciones de viaje y orientación a las diversas interrogantes del pasajero para finalmente ofrecer un producto que satisfaga sus necesidades.

Respecto al proceso de ventas de una agencia de viajes y su función de intermediadora García (2006) señala que:

> Consiste en gestionar e intermediar la reserva, distribución y venta de productos turísticos. Aunque no sea imprescindible es importante, ya que permite acercar el producto al cliente y multiplica los puntos de venta. Normalmente esta función mediadora es ejercida por las agencias minoristas, que materializan la reserva, el alquiler o venta de los servicios que se ofertan. (p.4)

Eso indica que las agencias minoristas conectan a los consumidores finales a una variedad de servicios turísticos que existe en el mercado, ofrecen las mejores alternativas y orientan a tomar una decisión para adquirir la mejor oferta turística de acuerdo con las necesidades y expectativas del cliente.

Comprobantes de Pago

Según Chávez y Requena (2018), "Los comprobantes de pago electrónicos son documentos que se emiten usando herramientas autorizadas por la Administración Tributaria lo que acredita la transferencia de bienes o prestación de servicios" (p.18). En ese sentido la emisión de comprobantes electrónicos se puede realizar

por medio de los recursos que la SUNAT brinda, facilitando su cumplimiento.

También es importante señalar la importancia que desempeñan los comprobantes de pago respecto al cumplimiento de obligaciones tributarias, al respecto Mendo (2024) indica que: “Al facilitar la generación y el intercambio de documentos, promueven una mayor formalización y registro de las operaciones comerciales, lo que ayuda a combatir la evasión fiscal y a fortalecer la base impositiva” (p.29). En ese sentido, destaca la importancia de la emisión de comprobantes para el registro contable y la sustentación de operaciones comerciales para que la Administración tributaria realice sus labores de recaudación y fiscalización.

Proceso de Facturación

Así mismo Bancayan (2019) señala: “Dentro del área financiera, el área de facturación cumple un papel muy importante, ya que a través de ella se materializan los ingresos dentro de la empresa” (p.41). De esa manera destaca el rol que desempeña la facturación para la información financiera y contable de la empresa, ya que los comprobantes de pago sustentan los ingresos de la empresa y sirven para realizar los reportes financieros y el análisis del rendimiento de la empresa durante un periodo de tiempo determinado.

Entre las ventajas que tiene la facturación electrónica para las empresas se puede destacar que permite automatizar ciertos procesos y mantener un archivo más ordenado de los comprobantes

de pago emitidos. Según Matos (2016) indica que la emisión de comprobantes de pago electrónicos es parte de un nuevo proceso de implementación de herramientas tecnológicas por parte de las autoridades tributarias, incluyendo también el sector público. Considerando que los beneficios obtenidos de esta nueva forma de procedimientos están orientados para ayudar al cumplimiento tributario tanto de los ciudadanos como las empresas.

Esto indica que además de ayudar a las empresas en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, también facilita la labor de fiscalización de la SUNAT y mejorar el proceso de recaudación tributaria detectando posibles infracciones.

También es importante señalar que las empresas deben contar con el personal debidamente capacitado y poseer los recursos electrónicos adecuados para llevar a cabo la facturación de manera correcta.

Sistemas de Emisión Electrónica (SEE)

Existen diversas maneras en que los contribuyentes pueden cumplir su obligación de emisión de comprobantes de pago. A continuación, se detallan los más usados por los contribuyentes:

1- SEE-SOL (Sunat Operaciones en Línea)

Mediante este sistema el contribuyente puede generar sus comprobantes de pago usando los recursos gratuitos que brinda la administración tributaria, es decir por medio de una plataforma online de la SUNAT.

Está orientado tanto para personas naturales como personas jurídicas y la SUNAT es la que se encarga del almacenamiento, procesamiento y archivo de información, lo cual resulta una alternativa útil para aquellos contribuyentes que no quieren incurrir en costos extras para la implementación de sistemas adicionales.

Entre los requisitos para emitir por este sistema se encuentran:

- Que el usuario debe tener su clave SOL activa, u
- Tener una condición de domicilio fiscal habido y
- No presentar la condición de suspensión temporal de actividades o estar de baja.

2- SEE del Contribuyente

Para esta modalidad hay dos opciones a elegir: realizarlo a través de un software implementado por el contribuyente o realizar la tercerización de servicios de un Operador de Servicios Electrónicos (OSE).

Además, esta modalidad está orientado principalmente a las grandes empresas debido a los costos que necesitan asumir en el diseño e implementación del software o en la prestación de servicios del OSE.

a) Software del contribuyente: Los contribuyentes podrán realizar la emisión de comprobantes por medio de un sistema propio que se encuentra facultados para realizar dicha labor, cumpliendo los siguientes requisitos:

   - Tener la condición fiscal de habido

- No presentar la condición de suspensión temporal de actividades o estar de baja
- Disponer de un Certificado Digital en el Portal SOL
- Asumir la responsabilidad del almacenamiento, procesamiento y archivamiento de los Comprobantes de Pago
- Tener registrado un correo electrónico en el Portal SOL
- Deberán enviar los comprobantes de pago a la SUNAT en un plazo de 24 horas después de la emisión

b) Operador de Servicios Electrónicos (OSE): De esta forma se hace uso de la prestación de servicios de un tercero, quien se encuentra debidamente acreditado por la SUNAT. El contribuyente emite los comprobantes de pago al OSE y éste se encarga de la verificación de los requisitos y enviarlos a los sistemas de la SUNAT, así como de enviar las Constancias de Recepción al contribuyente

3- SEE Facturador SUNAT

En esta modalidad los comprobantes se emiten a través de una aplicación gratuita que fue desarrollada por la SUNAT, quien se encarga de almacenar y archivar los comprobantes de pago electrónicos. Los documentos autorizados para enviar por este medio son la factura de venta electrónica, la boleta de venta electrónica y las notas de crédito y débito electrónicas, para ello se

hace uso de los formatos digitales que se encuentran en dicho sistema y se debe enviar en los plazos establecidos.

Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo

El numeral 9 del artículo 33° del Texto Único Ordenado de la Ley del IGV indica que el paquete turístico está informado por: los, transporte turístico aéreo, ferroviario o acuático, alimentación, conciertos musicales, espectáculos deportivos, eventos gastronómicos, museos y deportes de aventura y demás actividades de turismo que brindan los operadores turísticos domiciliados en el país a las agencias de viaje, personas naturales y/o no domiciliados en el país.

En ese sentido, señala la diversidad de servicios propios del giro de negocio que pueden ofertar y comercializar las agencias de viaje y operadores turísticos a los consumidores finales.

Informe de SUNAT N° 195-2004-SUNAT/2B0000

Señala los documentos denominados "Liquidaciones de Cobranza" que emiten las agencias de viaje no constituyen comprobantes de pago. Eso significa de dicho documento es usado solo con fines administrativos para la gestión de cobranza en determinadas operaciones, como en los boletos aéreos que son emitidos a nombre del consumidor final, sin embargo, no son documentos con validez tributaria ni contable.

Así mismo se indica que en las actividades de mediación que realizan las agencias de viaje con la compañía aérea para la emisión de boletos y por el cual se reciben comisiones como contraprestación, se debe emitir el respectivo comprobante de pago a nombre de las compañías aéreas por los servicios prestados.

Actividades de Control

Son aquellas acciones que llevan a cabo la administración de la empresa con el propósito de asegurar el correcto funcionamiento de las operaciones, la eficiencia y eficacia de los procesos internos y la optimización de los recursos.

Dichas actividades son importantes porque permite garantizar la transparencia y confiabilidad de la información financiera, cumplir con las disposiciones legales, prevenir fraudes y realizar un seguimiento y supervisión continua de las operaciones.

Al respecto Frías (2015) señala que el control interno es determinante para lograr registros exactos de transacciones y preparar los reportes financieros fiables. Las diversas actividades de los negocios involucran altos niveles de transacciones, es por ello que unos controles adecuados deben asegurar el registro apropiado de dichas transacciones las cuales sirven de sustento para las decisiones de la gerencia, así como el cumplimiento de las normas legales del sector y ante las autoridades reguladoras.

Entre las actividades de control más importantes que debe cumplir una empresa son:

- Realizar una correcta delegación de funciones

- Identificar las áreas críticas o los puntos débiles de los procesos
- Establecer canales de comunicación dentro de la empresa
- Establecer protocolos de acción en caso de errores operativos
- Realizar un análisis costo beneficio de la implementación de nuevos procesos

2.4.Metodología y procedimientos

2.4.1. Técnicas e instrumentos

Para el presente trabajo de suficiencia profesional se utilizó la técnica e instrumento de análisis documental, entre los documentos analizados se encuentran el Reglamento de Comprobantes de pago, el informe de SUNAT N° 195-2004-SUNAT/2B0000, la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo.

También se realizó la recolección y análisis de documentos generados por la empresa como las facturas de venta y boletas de venta, información administrativa del sistema de la empresa y boletos aéreos generados.

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

a. Identificación del Problema

La identificación del problema del presente trabajo consiste en que durante el proceso de control realizado por el área contable

de detectaron inconsistencias en la facturación de servicios. Existe atraso en la generación de comprobantes de pago y también el uso inadecuado de los documentos de cobranza en algunas operaciones. Situación que ocasiona que el registro contable no se realice de manera oportuna.

También se realizó una reunión con el administrador de la empresa para la discusión de dicha situación, lo cual llevó a un análisis del proceso de ventas y facturación, así como el registro de información a nivel administrativo y contable, encontrándose deficiencias en el proceso operativo de la generación de comprobantes de pago.

b. Análisis del Marco Normativo

Para el presente trabajo de suficiencia profesional se realizó el análisis documental, teniendo en cuenta el Reglamento de Comprobantes de Pago aprobado mediante Resolución de Superintendencia N007-99-SUNAT y la revisión del informe de SUNAT N° 195-2004-SUNAT/2B0000.

También se evaluó la Resolución de Superintendencia N° 000003-2023/SUNAT.

c. Construcción de la alternativa de solución

Se estableció un proceso de ventas y facturación que garantice el registro de información en el sistema administrativo de manera oportuna, el establecimiento de parámetros y lineamientos para la creación de los files, el registro de los servicios solicitados, el costo, el precio de venta, así como de

los cobros realizados. Información que será usada por el área de facturación para la generación y emisión de comprobantes de pago, así como para la determinación del uso correcto de los documentos de cobranza.

d. Aplicación de la propuesta a tratamiento identificado

Esta alternativa se puede aplicar al proceso de ventas y facturación de las agencias de viaje minoristas, que realizan funciones de intermediación entre las agencias mayoristas y aerolíneas y el consumidor final.

2.5.Resultados de la actividad

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos

a. Identificación del Problema

El área de contabilidad mediante las actividades de control y revisión de las ventas y comprobantes de pago creados en el sistema administrativo ha encontrado inconsistencias en la creación de los files de venta, se determinó que no se está ingresando la información de manera oportuna o la información se encuentra incompleta.

Los agentes de venta por falta de tiempo y por falta de políticas internas no logran realizar la creación de todos los files en el sistema de manera inmediata, lo que ocasiona que el área de tesorería y facturación no cuente con toda la información necesaria para generar los comprobantes de pago electrónicos

de manera oportuna, ello trae como consecuencia atrasos en el registro contable de las ventas y no se reconozca todas las ventas en el periodo que corresponde.

b. Análisis del Marco Normativo

Para realizar el desarrollo de este trabajo fue necesario hacer un análisis de la normativa contable y tributaria incluyendo el Reglamento de Comprobantes de Pago aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT donde se establece la obligación de emitir los comprobantes de pago y sus características.

Así mismo, se hizo el análisis del informe de SUNAT N° 195-2004-SUNAT/2B0000 donde se establece el uso de los Documentos de Cobranza, señalando que no constituye comprobante de pago ni tiene efecto tributario, así mismo se establece que en las actividades de intermediación en las agencias de viaje se deben facturar por los servicios prestados.

También se realizó el análisis de la Resolución de Superintendencia N° 000003-2023/SUNAT, donde se establece el plazo para enviar la factura de venta electrónica a la SUNAT, lo cual indica que debe enviarse el mismo día de la fecha de emisión del comprobante o como máximo al tercer día calendario a partir de dicha fecha.

c. Construcción de la alternativa de solución

Para la alternativa de solución propuesta en el presente trabajo que consiste en evaluar en qué medida el proceso de ventas influye en la generación de comprobantes de pago, se planteó una reorganización del proceso de ventas y facturación, así como el establecimiento de políticas internas para garantizar el registro adecuado de información administrativa y contable.

También se realizó un análisis de los diferentes casos de prestación de servicios de la agencia de viajes, su proceso de determinación de costos, del precio de venta final y la generación de facturas de venta, boletas de venta y los documentos de cobranza que serán emitidos.

Proceso de ventas y facturación propuesto

El proceso de ventas inicia cuando el cliente se pone en contacto con la empresa por medio de alguno de los canales de venta, ya sea el correo electrónico, mensajes de WhatsApp o de manera presencial en la oficina. El cliente solicita una cotización de un servicio turístico o emisión de boletos aéreos.

1- Realización de cotizaciones

En el caso de la cotización de servicios turísticos la minorista solicita mediante correo electrónico una liquidación a una agencia mayorista. En dicha liquidación se encuentra información detallada del servicio requerido, el itinerario, términos y condiciones, así como la tarifa y el monto de la

comisión que cobrará la minorista por su labor de intermediación.

En el caso de una solicitud de reserva y emisión de boletos aéreos se realiza una cotización mediante el programa informático Amadeus, donde se detalla la información de las fechas, la tarifa aérea, el valor de los impuestos y el monto total del boleto.

El agente de ventas recopila la información de ambos servicios y procede a realizar una cotización donde se establece el precio final y se comunica al cliente.

2- Creación del file en el sistema

Después que el cliente acepte la cotización propuesta se procede a realizar la creación del file en el sistema administrativo, donde el asesor de ventas debe ingresar la información de los servicios requeridos del mismo día que se recibe el pago o como máximo al tercer día calendario, ello con el objetivo de que el área de tesorería tenga tiempo de revisarlos. Así mismo, en el mismo file se debe realizar la creación de la boleta de venta, factura de venta y documento de cobranza dependiendo de los servicios que se va a prestar.

La información que debe contener cada file es:

- El nombre o razón social y número de DNI, pasaporte o número del RUC del cliente
- El detalle de los servicios requeridos

- El costo de los servicios
- El precio de venta identificando el valor de la ganancia, también llamado" fee" por la prestación de servicios.
- El medio de pago usado por el cliente

3- Verificación de los ingresos y revisión de los files

El área de tesorería y facturación debe realizar la revisión de los ingresos en el banco y relacionarlo con los files creados por los asesores de viaje, para ello debe verificar que los datos ingresados en los files se encuentren completos.

En caso de encontrar un ingreso que no se relacione con un file, debe notificar inmediatamente al área de ventas para que procedan a realizar la creación del file y crear los comprobantes de pago en el sistema.

Entre las funciones del área de tesorería y facturación se encuentra:

- Revisión de los ingresos en las cuentas bancarias y su registro en el sistema administrativo
- Hacer el seguimiento de los cobros realizados por medio de POS Visa y MasterCard y por medio de Link Openpay
- Revisión y seguimiento de los files generados por el área de ventas y la verificación de la creación del comprobante de pago en el sistema y

- Generación de las boletas y facturas de venta electrónica de manera correlativa

4- Generación de los comprobantes de pago electrónicos

El área de tesorería y facturación después de revisar que la información en los files se encuentre completa y se haya identificado el ingreso correspondiente en el banco, procede a la generación de la factura de venta electrónica o boleta de venta electrónica dentro de los plazos establecidos por la SUNAT, que indica debe ser el mismo día de la emisión del comprobante o como máximo al tercer día calendario contado desde el día siguiente de la fecha de emisión según lo establecido en la Resolución de Superintendencia N.º 03-2023/SUNAT.

Para ello realiza la revisión de que todos los files del periodo cuenten con los comprobantes de pago y documentos de cobranza creados en el sistema.

La forma de emisión electrónica de la agencia es por medio de un Operador de Sistema Electrónico (OSE), llamado Nubefact, quien se encarga de realizar la comprobación informática del documento y envía la Constancia de Recepción.

La generación de comprobantes electrónicos se realiza a través del sistema administrativo que se encuentra vinculado con el operador electrónico, para ello es necesario que se verifique que la información se encuentre completa.

5- Verificación del área contable

Posteriormente el área contable debe realizar la validación de los comprobantes de pago verificando que no exista inconsistencias y la integridad de los comprobantes de pago del sistema administrativo con el reporte generado del facturador. Finalmente, cuando no hay observaciones los comprobantes serán registrados contablemente y se realiza la preparación del registro de ventas para la declaración mensual de impuestos.

Funciones del área de contabilidad:

- Revisión de los comprobantes electrónicos generados por el área de tesorería y facturación correspondiente a cada file
- Revisión de los costos de servicio de cada file creado
- Registro de los comprobantes de pago en el sistema contable Concar
- Registro de las demás operaciones financieras de la empresa
- Realizar las declaraciones y pagos de tributos

Actividades de control que deben cumplir el área de ventas y facturación:

Después de analizar el caso, se ha identificado controles internos deficientes

- El área de ventas debe cerrar los files creados con la información completa en el mismo día que el cliente paga por el servicio o al tercer día calendario como máximo
- No se puede hacer modificaciones el file después de cerrarlo sin previa autorización de la administración
- Debe existir comunicación entre el área de ventas y facturación respecto a los ingresos recibidos y los medios de pago
- El área de facturación debe notificar mediante correo electrónico al área de ventas los files que faltan completar o cerrar, y hacer el seguimiento correspondiente
- El área de facturación debe emitir a contabilidad un reporte de todos los comprobantes de pago generados en el periodo para su revisión y registro contable. En caso haya inconsistencias se deberá a proceder la regularización.

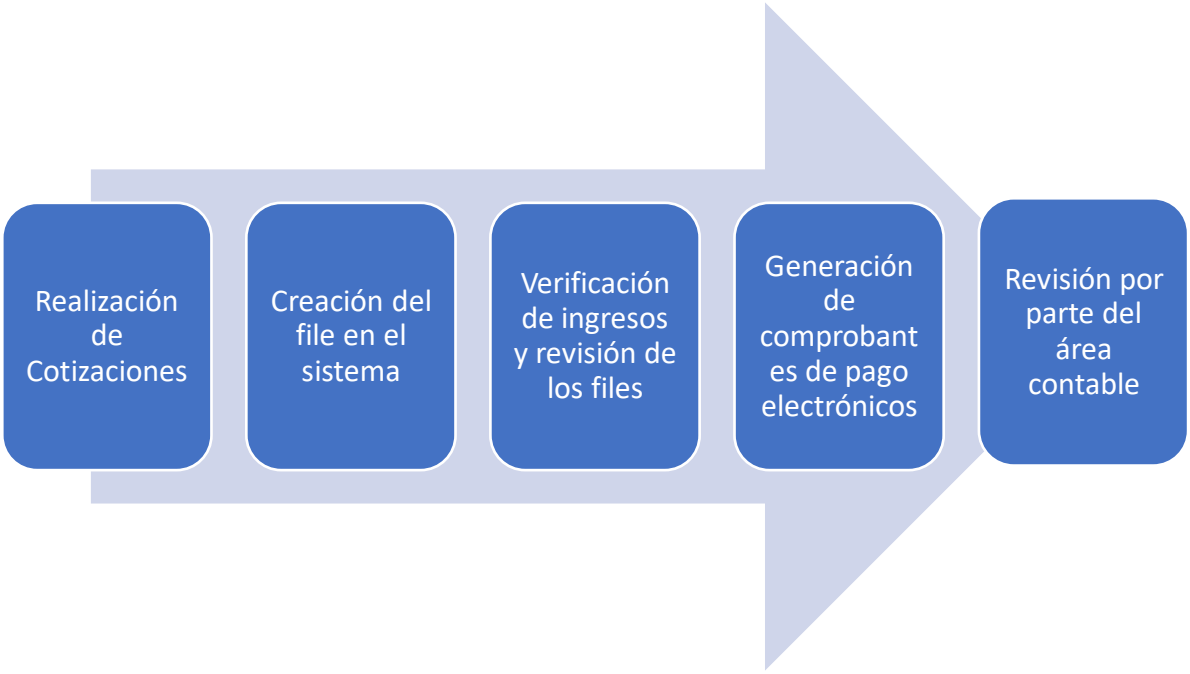
Los objetivos que se plantea alcanzar con esta alternativa son:

- Establecimiento de funciones y responsabilidades de cada área involucrada en el proceso de ventas y facturación
- Estandarización de los procedimientos de venta
- Registro de información de manera completa y oportuna en el sistema administrativo

- Revisión constante de las actividades desarrolladas para asegurar su cumplimiento
- Registro contable oportuno y generación de reportes financieros fiables para la toma de decisiones

Figura 3

Proceso de Ventas y Facturación



Nota. Proceso de ventas y facturación

Uso de los Documentos de Cobranza

El uso de los documentos de cobranza u orden de cobranza es muy frecuente donde se actúa por cuenta de terceros, se emplean para realizar el cobro de la emisión de boletos aéreos donde se identifica el nombre y número de RUC, DNI

o pasaporte del cliente. Son generados en los files del sistema administrativo y se entregan al cliente junto con el boleto.

Así mismo, dicho documento sirve para identificar los boletos emitidos en los reportes que genera la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés) y realizar el pago correspondiente durante un periodo determinado. Esta organización se encarga de regular las operaciones entre las agencias de viaje y las aerolíneas, garantizando la transparencia de las operaciones de compra y venta de boletos.

Entre la información que debe tener dicho documento se encuentra:

- El monto total del boleto aéreo
- La fecha de emisión
- El nombre y número de identificación del adquiriente
- El número de file de servicio

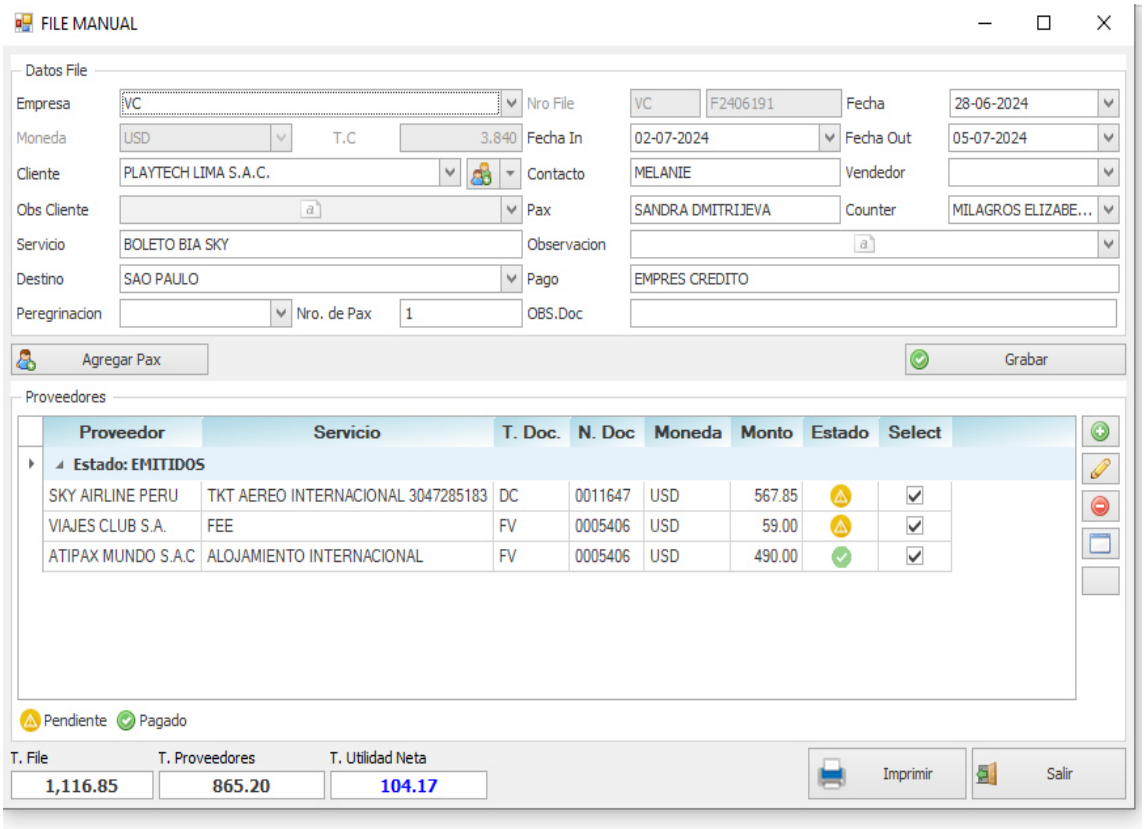
A continuación, se presentan unos casos prácticos respecto al proceso de facturación mostrando los files y documentos creados, la base legal aplicada, la determinación del costo y precio de venta y la factura de venta electrónica o boleta de venta electrónica. El objetivo es mostrar el registro de información en el sistema y el cumplimiento de la normativa para la generación y emisión de comprobantes de pago.

Caso 1: Emisión de boletos aéreos con número de RUC del cliente y prestación de servicios turísticos de alojamiento.

Para la presentación del caso 1 se muestra el file VC-F2406191, donde se encuentra creado la factura de venta F001-5406 y el Documento de Cobranza 001-11647

Figura 4

File VC-F2406191



Nota. La figura muestra los comprobantes de pago creados en el file del sistema

Identificación de los servicios brindados:

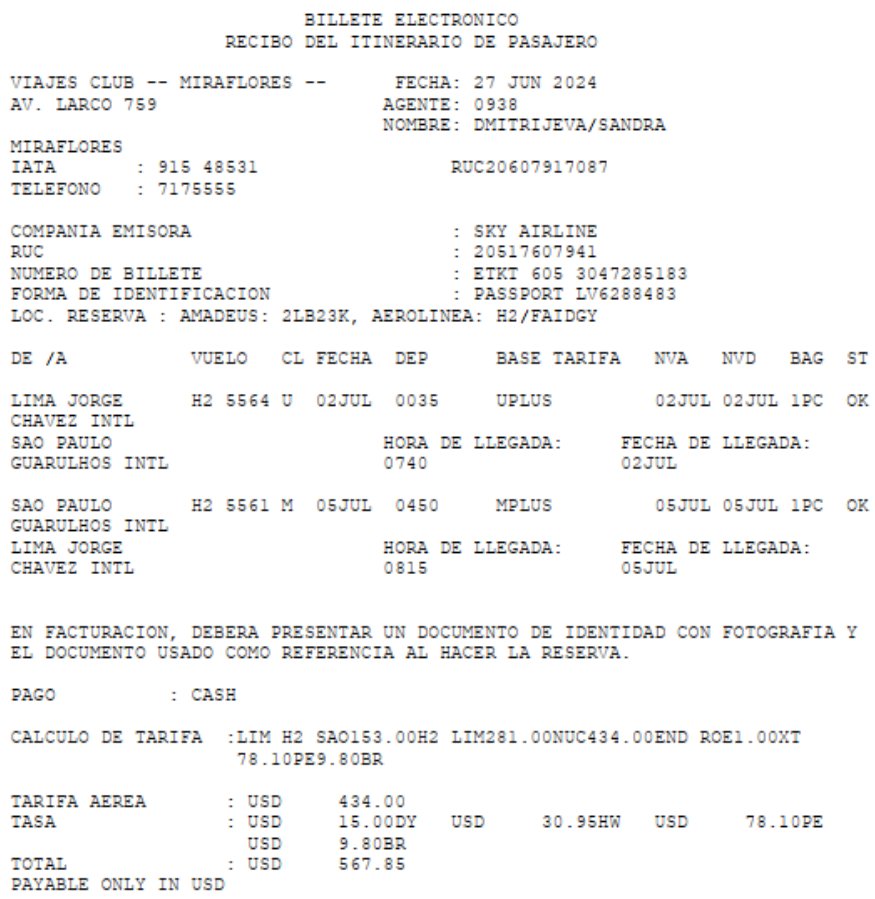
- Reserva y emisión de boletos aéreos
- Venta de paquete turístico de alojamiento internacional

Aplicación de la Base Legal:

La agencia se encarga de realizar la emisión de los boletos con el número de RUC del cliente final. Este es un caso de cobro por encargo de terceros, es decir la agencia ejerce de intermediario entre la aerolínea y el cliente para la obtención de dicho boleto, de acuerdo con lo establecido en el informe se SUNAT N° 195-2004-SUNAT/2B0000, donde indica que los documentos de cobranza son documentos administrativos que se usan para el proceso de cobro, pero no es un comprobante de pago.

Figura 5

Billete electrónico N° 605-3047285183



BILLETE ELECTRONICO
RECIBO DEL ITINERARIO DE PASAJERO

VIAJES CLUB -- MIRAFLORES --
AV. LARCO 759
MIRAFLORES
IATA : 915 48531
TELEFONO : 7175555

FECHA: 27 JUN 2024
AGENTE: 0938
NOMBRE: DMITRIJEVA/SANDRA

RUC20607917087

COMPANIA EMISORA : SKY AIRLINE
RUC : 20517607941
NUMERO DE BILLETE : ETKT 605 3047285183
FORMA DE IDENTIFICACION : PASSPORT LV6288483
LOC. RESERVA : AMADEUS: 2LB23K, AEROLINEA: H2/FAIDGY

DE /A	VUELO	CL	FECHA	DEP	BASE TARIFA	NVA	NVD	BAG	ST
LIMA JORGE CHAVEZ INTL	H2 5564	U	02JUL	0035	UPLUS	02JUL	02JUL	1PC	OK
SAO PAULO GUARULHOS INTL	HORA DE LLEGADA: 0740				FECHA DE LLEGADA: 02JUL				
SAO PAULO GUARULHOS INTL	H2 5561	M	05JUL	0450	MPLUS	05JUL	05JUL	1PC	OK
LIMA JORGE CHAVEZ INTL	HORA DE LLEGADA: 0815				FECHA DE LLEGADA: 05JUL				

EN FACTURACION, DEBERA PRESENTAR UN DOCUMENTO DE IDENTIDAD CON FOTOGRAFIA Y EL DOCUMENTO USADO COMO REFERENCIA AL HACER LA RESERVA.

PAGO : CASH

CALCULO DE TARIFA :LIM H2 SAO153.00H2 LIM281.00NUC434.00END ROE1.00XT 78.10PE9.80BR

TARIFA AEREA	: USD	434.00					
TASA	: USD	15.00DY	USD	30.95HW	USD	78.10PE	
	USD	9.80BR					
TOTAL	: USD	567.85					

PAYABLE ONLY IN USD

Nota. La figura muestra el boleto aéreo con el número de RUC de la agencia.

Es por ello, que se genera un documento de cobranza 001-11647 por el valor del boleto para gestionar su cobro y posteriormente pagarlo a la aerolínea.

Determinación del costo total del servicio:

El costo está conformado por el valor de los servicios de alojamiento de acuerdo con lo fijado en la liquidación previamente enviada por parte de la empresa mayorista, el cual es $ 490.00

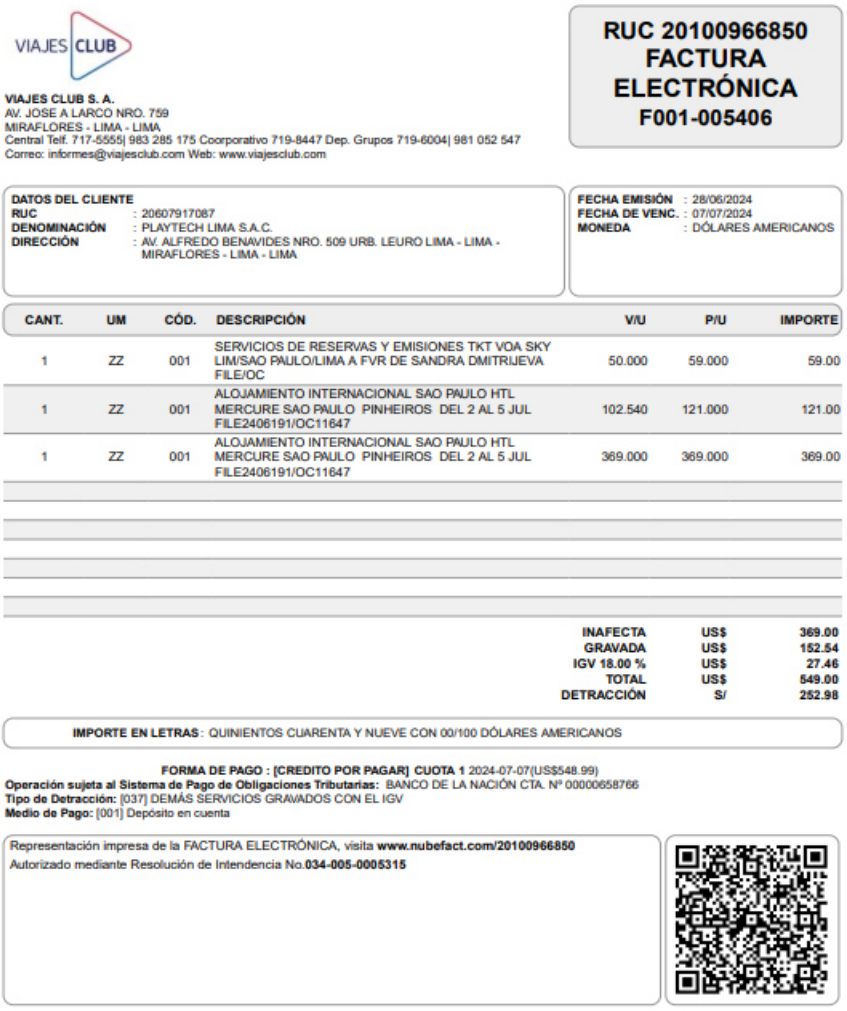
Determinación del precio de venta y facturación:

Para la determinación del precio de venta se traslada el costo del servicio cuyo valor es de $ 490.00 y se adicionan los $ 59.00 de “fee”, lo cual representa la ganancia por todo el proceso de la prestación de servicio y la asesoría brindada. Posteriormente cuando se recibe el pago, se procede a generar y emitir la factura de venta F001-5406 por el valor total de $ 549.00.

Es importante mencionar también que esta operación está sujeta a detracción por la prestación de servicios. La tasa aplicable es de 12% sobre el precio de venta, y el monto se encuentra consignado en la factura de venta electrónica.

Figura 6

Factura de Venta electrónica F001-5406



VIAJES CLUB

VIAJES CLUB S. A.
AV. JOSE A LARCO NRO. 759
MIRAFLORES - LIMA - LIMA
Central Telf. 717-5555| 983 285 175 Coorporativo 719-8447 Dep. Grupos 719-6004| 981 052 547
Correo: informes@viajesclub.com Web: www.viajesclub.com

RUC 20100966850
FACTURA ELECTRÓNICA
F001-005406

DATOS DEL CLIENTE
RUC : 20607917087
DENOMINACIÓN : PLAYTECH LIMA S.A.C.
DIRECCIÓN : AV. ALFREDO BENAVIDES NRO. 509 URB. LEURO LIMA - LIMA - MIRAFLORES - LIMA - LIMA

FECHA EMISIÓN : 28/06/2024
FECHA DE VENC. : 07/07/2024
MONEDA : DÓLARES AMERICANOS

CANT.	UM	CÓD.	DESCRIPCIÓN	V/U	P/U	IMPORTE
1	ZZ	001	SERVICIOS DE RESERVAS Y EMISIONES TKT VOA SKY LIM/SAO PAULO/LIMA A FVR DE SANDRA DMITRIJEVA FILE/OC	50.000	59.000	59.00
1	ZZ	001	ALOJAMIENTO INTERNACIONAL SAO PAULO HTL MERCURE SAO PAULO PINHEIROS DEL 2 AL 5 JUL FILE2406191/OC11647	102.540	121.000	121.00
1	ZZ	001	ALOJAMIENTO INTERNACIONAL SAO PAULO HTL MERCURE SAO PAULO PINHEIROS DEL 2 AL 5 JUL FILE2406191/OC11647	369.000	369.000	369.00

INAFECTA	**US$**	**369.00**
GRAVADA	**US$**	**152.54**
IGV 18.00 %	**US$**	**27.46**
TOTAL	**US$**	**549.00**
DETRACCIÓN	**S/**	**252.98**

IMPORTE EN LETRAS: QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE CON 00/100 DÓLARES AMERICANOS

FORMA DE PAGO : [CREDITO POR PAGAR] CUOTA 1 2024-07-07(US$548.99)
Operación sujeta al Sistema de Pago de Obligaciones Tributarias: BANCO DE LA NACIÓN CTA. N° 00000658766
Tipo de Detracción: [037] DEMÁS SERVICIOS GRAVADOS CON EL IGV
Medio de Pago: [001] Depósito en cuenta

Representación impresa de la FACTURA ELECTRÓNICA, visita **www.nubefact.com/20100966850**
Autorizado mediante Resolución de Intendencia No.**034-005-0005315**

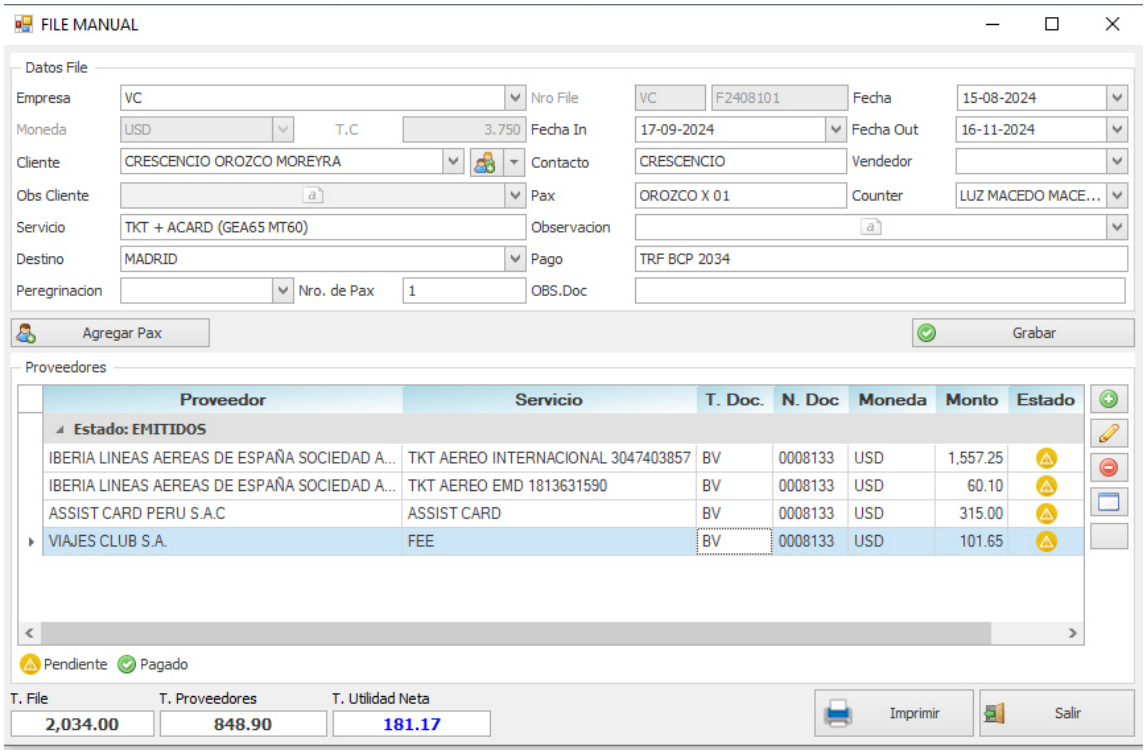
Nota: Factura de venta electrónica F001-5406

Caso 2: Emisión de boletos aéreos con número de RUC de la agencia y prestación de servicios turísticos de seguro de viaje

Para la presentación del caso 2 se muestra el file VC-F2408101, donde se encuentra creada únicamente la boleta de venta B001-8133.

Figura 7

File VC-2408101



Nota. La figura muestra los comprobantes de pago creados en el file del sistema

En este caso, la prestación de servicios identificados es:

- Reserva y emisión de boletos aéreos
- Venta de seguros de asistencia

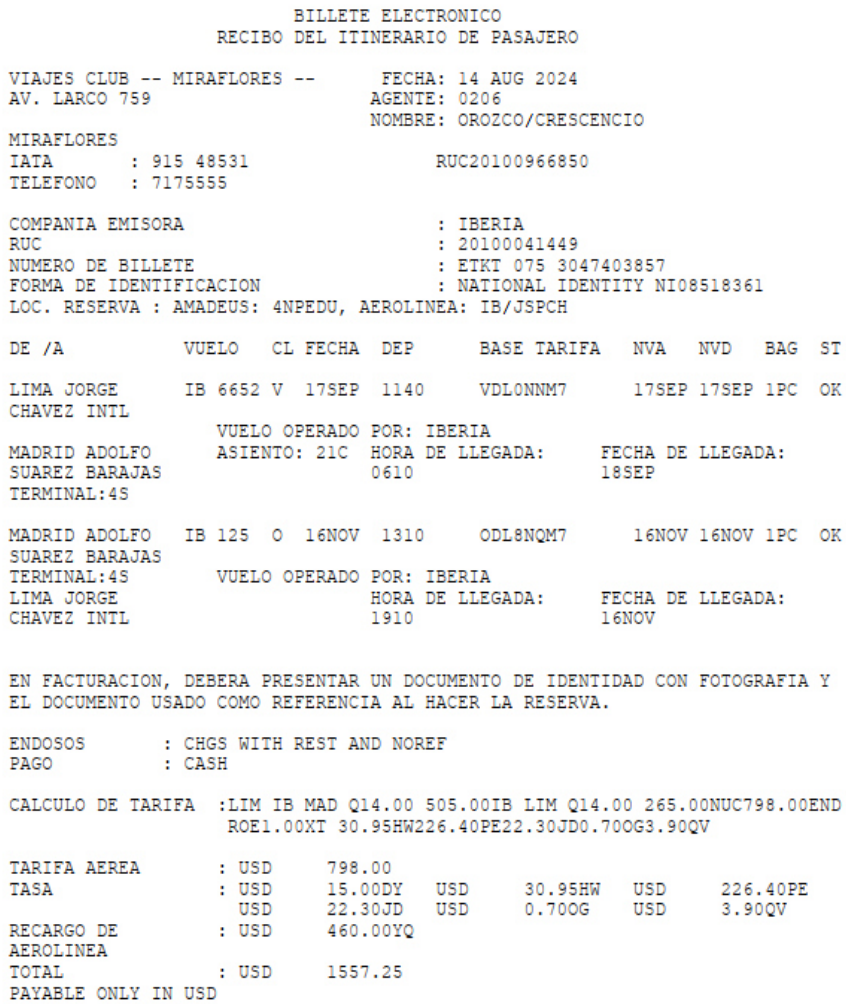
Aplicación de la Base Legal:

> De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Comprobantes de pago, entre los documentos autorizados que permite sustentar gasto o costo para efecto tributario y/o ejercer el derecho al crédito fiscal, se encuentra el boleto aéreo que emiten las Compañías de Aviación Comercial.

En ese sentido, la empresa puede realizar la emisión de un boleto aéreo donde se identifica su número de RUC, y usar dicho valor del boleto como costo que será trasladado al precio final del servicio.

Figura 8

Billete electrónico N° 075-3047403857



BILLETE ELECTRONICO
RECIBO DEL ITINERARIO DE PASAJERO

VIAJES CLUB -- MIRAFLORES --
AV. LARCO 759
MIRAFLORES
IATA : 915 48531
TELEFONO : 7175555

FECHA: 14 AUG 2024
AGENTE: 0206
NOMBRE: OROZCO/CRESCENCIO

RUC20100966850

COMPANIA EMISORA : IBERIA
RUC : 20100041449
NUMERO DE BILLETE : ETKT 075 3047403857
FORMA DE IDENTIFICACION : NATIONAL IDENTITY NI08518361
LOC. RESERVA : AMADEUS: 4NPEDU, AEROLINEA: IB/JSPCH

DE /A	VUELO	CL	FECHA	DEP	BASE TARIFA	NVA	NVD	BAG	ST
LIMA JORGE CHAVEZ INTL	IB 6652	V	17SEP	1140	VDL0NNM7	17SEP	17SEP	1PC	OK
	VUELO OPERADO POR: IBERIA								
MADRID ADOLFO SUAREZ BARAJAS TERMINAL:4S	ASIENTO: 21C			HORA DE LLEGADA: 0610		FECHA DE LLEGADA: 18SEP			
MADRID ADOLFO SUAREZ BARAJAS TERMINAL:4S	IB 125	O	16NOV	1310	ODL8NQM7	16NOV	16NOV	1PC	OK
	VUELO OPERADO POR: IBERIA								
LIMA JORGE CHAVEZ INTL				HORA DE LLEGADA: 1910		FECHA DE LLEGADA: 16NOV			

EN FACTURACION, DEBERA PRESENTAR UN DOCUMENTO DE IDENTIDAD CON FOTOGRAFIA Y EL DOCUMENTO USADO COMO REFERENCIA AL HACER LA RESERVA.

ENDOSOS : CHGS WITH REST AND NOREF
PAGO : CASH

CALCULO DE TARIFA :LIM IB MAD Q14.00 505.00IB LIM Q14.00 265.00NUC798.00END ROE1.00XT 30.95HW226.40PE22.30JD0.70OG3.90QV

TARIFA AEREA	: USD	798.00					
TASA	: USD	15.00DY	USD	30.95HW	USD	226.40PE	
	USD	22.30JD	USD	0.70OG	USD	3.90QV	
RECARGO DE AEROLINEA	: USD	460.00YQ					
TOTAL	: USD	1557.25					

PAYABLE ONLY IN USD

Nota. La figura muestra el billete electrónico con el número de RUC de la agencia

Figura 9

Billete electrónico EMD N° 075-1813631590

```
********************** ---------------------------- ********************
 EMD-075-1813631590 0         EMD AGENT COUPON            1A ELECTRONIC
                                                          MISCELLANEOUS
IBERIA                                 14AUG24     PE       DOCUMENT
                                       RUC20100966850
VIAJES CLUB                  91548531 7906 0206 /LMGS
OROZCO/CRESCENCIO                       PNR 4NPEDU/1A NOT VALID FOR TRAVEL
AIR TRANSPORTATION                                    ********************

CPN 1 0B5 SEAT ASSIGNMENT
      NON-REFUNDABLE
      ICW: 0753047403857C1
      RMKS: CHARACTERISTICS: A CH L O

LIM IB MAD50.90USD50.90END

 RUC20100041449 BR 1.09256004


USD       50.90                CASH
USD        9.20 PE
                           EXCH/
                           ORIG ISS/
USD       60.10
```

Nota. La figura muestra el billete electrónico EMD con el número de RUC de la agencia

Determinación del costo total del servicio:

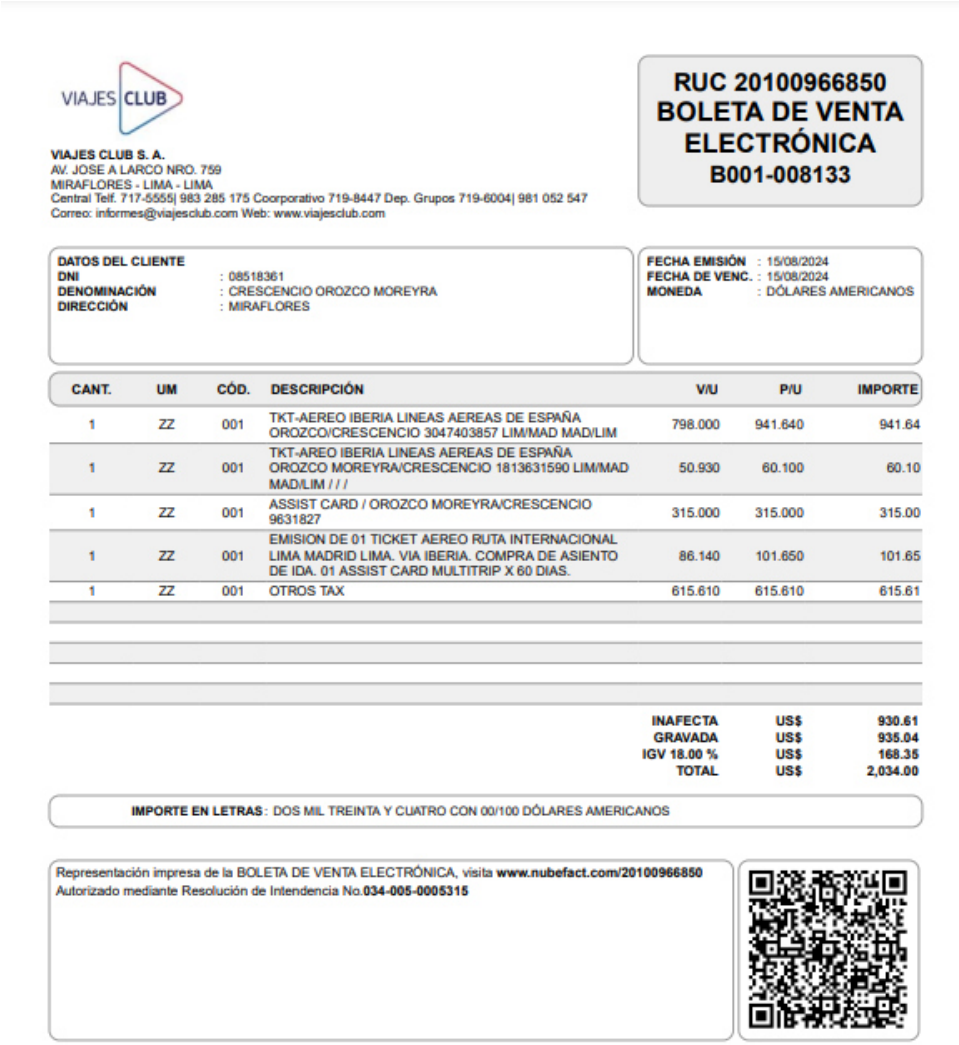
El costo está conformado por el valor del seguro de viaje, otorgado por el proveedor Assist Card, el cual son $315.00 y el valor del boleto aéreo N° 304740385 por $ 1557.25 y el boleto N° 1813631590 por $ 60.10. El costo total del servicio es de $ 1932.35

Determinación del precio de venta y facturación:

Para la determinación del precio de venta, se añade al costo un los $101.65 de “fee. Posteriormente cuando se recibe el pago, se procede a generar y emitir la factura de venta B001-8133 por el valor total de $ 549.00

Figura 10

Boleta de venta electrónica B001-8133



VIAJES CLUB

VIAJES CLUB S. A.
AV. JOSE A LARCO NRO. 759
MIRAFLORES - LIMA - LIMA
Central Telf. 717-5555| 983 285 175 Coorporativo 719-8447 Dep. Grupos 719-6004| 981 052 547
Correo: informes@viajesclub.com Web: www.viajesclub.com

RUC 20100966850
BOLETA DE VENTA ELECTRÓNICA
B001-008133

DATOS DEL CLIENTE
DNI : 08518361
DENOMINACIÓN : CRESCENCIO OROZCO MOREYRA
DIRECCIÓN : MIRAFLORES

FECHA EMISIÓN : 15/08/2024
FECHA DE VENC. : 15/08/2024
MONEDA : DÓLARES AMERICANOS

CANT.	UM	CÓD.	DESCRIPCIÓN	V/U	P/U	IMPORTE
1	ZZ	001	TKT-AEREO IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA OROZCO/CRESCENCIO 3047403857 LIM/MAD MAD/LIM	798.000	941.640	941.64
1	ZZ	001	TKT-AREO IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA OROZCO MOREYRA/CRESCENCIO 1813631590 LIM/MAD MAD/LIM / / /	50.930	60.100	60.10
1	ZZ	001	ASSIST CARD / OROZCO MOREYRA/CRESCENCIO 9631827	315.000	315.000	315.00
1	ZZ	001	EMISION DE 01 TICKET AEREO RUTA INTERNACIONAL LIMA MADRID LIMA. VIA IBERIA. COMPRA DE ASIENTO DE IDA. 01 ASSIST CARD MULTITRIP X 60 DIAS.	86.140	101.650	101.65
1	ZZ	001	OTROS TAX	615.610	615.610	615.61

INAFECTA	**US$**	**930.61**
GRAVADA	**US$**	**935.04**
IGV 18.00 %	**US$**	**168.35**
TOTAL	**US$**	**2,034.00**

IMPORTE EN LETRAS: DOS MIL TREINTA Y CUATRO CON 00/100 DÓLARES AMERICANOS

Representación impresa de la BOLETA DE VENTA ELECTRÓNICA, visita **www.nubefact.com/20100966850**
Autorizado mediante Resolución de Intendencia No.**034-005-0005315**

Nota. La figura la boleta de venta electrónica B001-8133

d. Aplicación de la Propuesta

La aplicación del proceso de ventas y facturación permite definir las tareas operativas de cada área involucrada, mejorando la eficiencia y eficacia de las operaciones, fomentando una mejor comunicación entre ambas áreas de trabajo y realizando revisiones continuas de la información generada.

Así como el establecimiento de actividades de control para la creación de los files y generación oportuna de los comprobantes de pago electrónicos.

Es por ello que con la aplicación de este proceso se logra el mejor procesamiento y registro de la información contable, y el cumplimiento de las disposiciones contables y tributarias para la correcta declaración de impuestos mensuales.

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución

Entre las ventajas de la presente alternativa de solución es que se establecen parámetros y procedimientos claros para el registro de información en el sistema administrativo, la cual será usada por el área de tesorería para la generación de comprobantes de pago de manera oportuna, y otorga mayor tiempo al área de contabilidad para realizar la revisión y control respectivo de los comprobantes y preparar la declaración mensual con mayor eficacia.

Otra de las ventajas es que no se requiere incurrir en costos adicionales en la implementación en un sistema de facturación que ayude a la automatización de los procesos, ya que la empresa cuenta con los servicios de un Operador de Servicios Electrónicos y está funcionando correctamente.

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución

Mendo (2024) en su investigación llegó a la conclusión de que la facturación electrónica influye de manera positiva en la gestión tributaria de la empresa. Indica que ayuda en el cumplimiento oportuno de la declaración y pago del IGV y ayuda a evitar la evasión de impuestos. Con ello podemos coincidir en el presente trabajo de investigación ya que se demuestra que el correcto proceso de ventas y facturación garantiza el cumplimiento de la emisión de comprobantes de pago de manera oportuna, y también asegura que los registros contables serán realizados de manera correcta. Por lo tanto, se determina que en ambos casos se dispone de información contable fiable para declaración y pago mensual del impuesto general a las ventas e impuesto a la renta.

Nuñez (2023) en su investigación llegó a la conclusión de que la emisión de comprobantes de pago electrónico influye de manera positiva en los registros contables de diversas maneras: permite optimizar el tiempo, reduce costos y recursos empleados, además proporciona información actualizada para

la toma de decisiones. y en el proceso operativo de la empresa, es ese sentido coincide con el presente trabajo de investigación ya que se determina que una mejor organización del proceso operativo las ventas y en el registro de información permite tener mayor control de la emisión de comprobantes de pago. Mediante el establecimiento de plazos, procedimientos y mejoras en la comunicación entre las áreas operativas va a influir de manera positiva en el cumplimiento de las actividades diarias de la empresa, aumentando la eficiencia y eficacia de estas.

Antaurco y Yanac (2022) en la investigación que realizaron llegaron a la conclusión que no existe una cultura tributaria en la empresa, también de que hay controles muy débiles en el área de facturación, lo que ocasionó que no se emitieran todos los comprobantes de pago en el momento oportuno, y como consecuencia no realizaron las declaraciones de manera correcta, lo que los llevó a pagar menos tributos. Es por ello que hace énfasis en la implementación de controles internos y revisión de las operaciones. En ese aspecto, coincide con la investigación realizada en donde se señala los controles internos de la empresa son débiles, no hay un correcto seguimiento del registro de las operaciones de ventas lo que genera atraso en la emisión de comprobantes de pago y que el área de contabilidad no disponga de toda la información

completa para realizar el registro. En ese sentido, en ambos casos proponen la implementación de actividades de control y seguimiento continuo de las operaciones para asegurar su eficiencia y eficacia.

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo su alcance en los procesos operativos de ventas y facturación de la agencia de viajes.

También se tuvo acceso a la información del sistema administrativo como son los files y los billetes electrónicos e información contable como los comprobantes de pago electrónicos emitidos y facturas del proveedor.

Entre las limitaciones del trabajo se encuentra que la reorganización de los procesos de ventas y facturación se aplican para las agencias de viaje minoristas, ya que para las agencias mayoristas se requiere un proceso más detallado y riguroso porque manejan una cantidad de información mucho más amplia.

III. CONCLUSIONES

1. El proceso de ventas cumple un rol importante para la generación de comprobantes de pago, ya que brinda la información necesaria a través del sistema administrativo para la generación de comprobantes de pago electrónicos de manera oportuna

2. El uso de un sistema administrativo que integre los datos de la venta y que permite automatizar la generación de comprobantes de pago electrónicos es importante para la optimizar la gestión documentaria y ahorrar tiempo en el proceso de facturación

3. El documento de cobranza es un documento administrativo usado frecuentemente por la agencia de viajes, que sirve para la gestión de cobro por encargo de terceros, usados en la emisión de boletos aéreos, sin embargo, no constituye un comprobante de pago

4. El establecimiento de actividades de control garantiza la eficiencia y eficacia de las operaciones de ventas y facturación, ya que establece parámetros y políticas internas que mejoran la gestión documentaria y comunicación entre las áreas involucradas

IV. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta el caso analizado se recomienda a la empresa:

1. Elaborar y establecer un sistema de control interno en el área de ventas y facturación, para asegurar el cumplimiento de los procedimientos operativos de manera eficiente y eficaz, con el registro de información de manera oportuna y supervisión constante en las actividades realizadas y mejorar la comunicación entre las áreas

2. También se recomienda fomentar el cumplimiento Manual de funciones y procedimientos en la empresa, para determinar responsabilidades en el desarrollo de las actividades y mejorar la organización interna

3. Así mismo se recomienda realizar capacitaciones periódicas al personal de ventas, facturación y contabilidad en materia tributaria y comprobantes de pago para que se mantengan actualizados respecto a las nuevas normas y disposiciones legales que surgen

4. Por último, se recomienda realizar actualizaciones y dar mantenimiento al sistema administrativo para el correcto procesamiento de información y generación de reportes

REFERENCIAS

Antaurco, H & Yanac, S. (2022). *Los comprobantes de pago y la evasión tributaria en una Agencia de Viaje, Punta Negra, Lima, 2015-2019.* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6642/H.Antaurco_S.Yanac_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bancayan, E. (2019). *Optimización del Proceso de Facturación de la empresa Discover Mayorista de Turismo SAC, 2018* [Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad San Ignacio de Loyola] https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/839d21dd-2deb-46bc-807f-99e3936e990b/content

Chávez. Y & Requena, I (2018). *Emisión de los Comprobantes de Pago Electrónicos para Evitar las Sanciones Tributarias en la Empresa Binresa S.A.C., 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú].

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1597/Yonirian%20Chavez_Isabel%20Requena_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Frías, I (2015). El control interno en la empresa. *Illustro, 6,* (65-80).

https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/illustro/article/view/1249/626

García, E. (2009). La agencia de viaje: Una empresa importante y poco conocida dentro del sector turístico actual. TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible,2. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9221360

Google maps (2024) https://www.google.com/maps/place/Viajes+Club/@-12.1254695,-77.0288867,17.96z/data=!4m6!3m5!1s0x9105c81ec89c8e23:0xb3021e3d0334312!8m2!3d-12.125236!4d-77.0292356!16s%2Fg%2F11b6dxsmd9?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI0MTExOS4yIKXMDSoASAFQAw%3D%3D

Informe N° 195-2004-SUNAT/2B0000 (2004, 21 de octubre). SUNAT https://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2004/oficios/i1952004.htm

Matos, C. (2017). *Factores que limitan el uso de la factura electrónica por la micro y pequeña empresa (MYPE) del distrito de La Victoria - 2016* [Tesis de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo], Escuela de Posgrado, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9028/Matos_GCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendo, C. (2024). *La emisión de comprobantes de pago y la determinación del IGV en una empresa de servicios hoteleros*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/12c393a4-470f-4302-8d62-c6b2417cf8a6/content

Meza (2023) *Emisión de comprobantes de pago y su impacto en la recaudación fiscal de una agencia de viajes ubicada en San Miguel, año 2021* [Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9170

Nuñez, P. (2023). *Comprobantes de pago electrónicos y su influencia en los registros contables en la empresa POSGYS E.I.R.L., Chota, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca] https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5890/TESIS%20-

%20PABLO%20JAVIER%20NU%C3%91EZ%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reglamento de Comprobantes de Pago (1999, 24 de enero). https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/1999/007_anterior.htm

Resolución de Superintendencia N.º 03-2023/SUNAT (2023, 04 de enero) https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2023/000003-2023.pdf

Resolución de Superintendencia N.º 155-2017/SUNAT (2017, 26 de junio) https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2017/155-2017.pdf

Texto Unico Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo (1999, 15 de abril). https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/826-d-s-n-055-99-ef/file

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES

Anexo 1: Ficha de evaluación de trabajo de suficiencia profesional

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FICHA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

1. Datos generales			
• Razón social de la empresa	VIAJES CLUB S.A.		
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	DPTO. CONTABILIDAD		
• Nombre y cargo del profesional responsable	ALEX F. CRISPIN CARPIO / ADMINISTRADOR		
• Periodo de labores (Horas laboradas)	2 AÑOS 5 MESES (4640 HORAS)		
• Nombre del bachiller	AARON ALONSO DIONICIO RAMIREZ		
• Escuela profesional	AUDITORIA EMPRESARIAL y SECTOR PUBLICO		
2. Evaluación (*)	**Óptimo (2pts)**	**Buend (1 pt)**	**Deficiente (0)**
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)	X		
b. Puntualidad y asistencia	X		
c. Eficiencia y dedicación	X		
d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado.	X		
e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación.	X		
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría.	X		
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.	X		
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.	X		
i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría.	X		
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.	X		
Sub total	20		
TOTAL (Números y letras)	VEINTE 20		
Comentarios adicionales			

(*) Evaluación
Satisfactorio : 20 - 15
No satisfactorio : 14 a menos

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

ALEX CRISPIN CARPIO
Departamento de Contabilidad

Dr./Mág.
Evaluador