

ELABORACION DEL MANUAL DE FACTURACION PARA EL AREA DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA G ADVENTURES

por Joana Guadalupe Morante Matta

Fecha de entrega: 04-nov-2025 06:26p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2803678830

Nombre del archivo: NTE_MATTA_JOANA_GUADALUPE_TITULOPROFESIONAL_2024_25_09_2025.docx
(109.37K)

Total de palabras: 7218

Total de caracteres: 39349



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

³²
ELABORACION DEL MANUAL DE FACTURACION PARA EL
AREA DE CUENTAS POR PAGAR ² DE LA EMPRESA G
ADVENTURES

Línea de Investigación:
Desarrollo Empresarial

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración de Turismo y Negocios Internacionales con mención
en Administración de Turismo

Autor(a):
Morante Matta, Joana Guadalupe

Asesor(a):
Lazo Alva, Jorge
(ORCID: 0009-0005-3810-3739)

²
Jurado:
[Apellidos, Nombres]
[Apellidos, Nombres]
[Apellidos, Nombres]

Lima – Perú
2025

Resumen

El presente informe ha sido desarrollado en base a mi experiencia profesional en el área de cuentas por pagar del departamento de Finanzas en la empresa Grandes Aventuras del Perú S.A.C. (en adelante “G Adventures”) sede Latinoamérica ubicada en Miraflores, dedicada a la comercialización de tours y paquetes turísticos a nivel nacional e internacional.

Este presenta un análisis que evidencia la necesidad de elaborar un manual de procedimientos a fin de ejecutar y estandarizar el proceso de facturación de manera organizada y eficiente. El documento establece una guía clara para la revisión de facturas, que describe detalladamente cada etapa desde la recepción de la factura, su revisión, la conciliación de servicios y el envío a pago, hasta la actualización en los sistemas de control interno; el cual se puso a disposición de los miembros actuales del equipo como para los futuros colaboradores.

Para su elaboración, durante el levantamiento de información se utilizó la técnica de recolección de datos cualitativos, como las entrevistas individuales a miembros del equipo, focus group y la revisión de los registros informativos de años anteriores del área.

La propuesta fue aprobada por la Gerencia General y el área de Finanzas, y posteriormente implementada en la plataforma institucional Galaxy, lo cual permitió estandarizar el proceso a nivel regional.

Esta herramienta no solo optimiza la gestión del área, sino que también sirve como base para la inducción del personal y la mejora continua de los procesos administrativos.

Palabras clave: documentos de gestión, procedimientos, organización, process

Abstract

This report has been developed based on my professional experience in the Accounts Payable area of the Finance Department at Grandes Aventuras del Perú S.A.C. (hereinafter “G Adventures”), Latin America regional office, located in Miraflores. ²⁶ The company is dedicated to the commercialization of national and international tour packages.

The report presents an analysis that highlights the need to develop a procedures manual in order to execute and standardize the billing process in an organized and efficient manner. The document provides a clear guide for invoice review, detailing each stage of the process—from receipt and verification, to service reconciliation and submission for payment, including updates to internal control systems. The manual was made available to both current team members and future collaborators.

For its development, qualitative data collection methods were employed, including individual interviews with team members, focus groups, and a review of previous years' records within the department.

The proposal was approved by the General Management and the Finance Department and was subsequently implemented through the institutional platform Galaxy, allowing for the standardization of the billing process at the regional level.

This tool not only optimizes the department's operational management, but also serves as a foundation for onboarding new staff and for the continuous improvement of administrative processes.

Keywords: management documents, procedures, ¹ organization, process

I. INTRODUCCION

En el presente trabajo informativo se expone la experiencia profesional de la autora, en el que se describe el contexto de la empresa G adventures, las funciones realizadas durante el tiempo de permanencia en el cargo y el desarrollo de un documento de gestión administrativa para el área de cuentas por pagar.

Según, Monascal, s.f. se establece que “los manuales representan un medio de comunicar las decisiones de la administración, concernientes a organización, políticas y procedimientos. Las empresas progresistas han llegado a considerar sus estructuras organizativas, planteamientos de políticas y prácticas de procedimientos, simplemente como elementos de administración que pueden y deben cambiar tan a menudo como se requiera para capitalizar nuevas oportunidades y afrontar la competencia. Este concepto de administración ha aumentado la necesidad, y modificado también el papel que desempeñan los manuales”.

Cabe resaltar, que la causa principal de la elaboración de este manual es la falta de estandarización del proceso de revisión de facturas que aumentaba el margen de error en los nuevos colaboradores.

En el marco de investigación cualitativa descriptiva se realizaron entrevistas con preguntas abiertas a los colaboradores que ejecutan el proceso de facturación, y la recolección de datos a través de registros informativos de los últimos 5 años.

El presente informe presenta los siguientes capítulos:

- Capítulo I: Describe el contexto de la empresa en donde se obtuvo la experiencia profesional del autor.
- Capítulo II: Describe la actividad específica que desempeña el autor y el desarrollo de la elaboración del manual de procedimientos de revisión de facturas.

- Capítulo III: Menciona ² los aportes realizados a la empresa.
- Capítulo IV. Presenta las conclusiones del informe.
- Capítulo V: Plantea recomendaciones para la mejora del proceso en el área.

¹ I.1. Trayectoria del autor

Bachiller en Administración de Turismo de la Universidad Nacional Federico Villarreal, certificada en dos idiomas, Portugués a nivel avanzado - ²⁰ Certificado de Proficiência em Língua Portuguesa para Estrangeiros (CELPEBRAS) otorgado por el Instituto Nacional de Estudos e Proficiência Educacionais Anísio Teixeira (Inep), y el ¹⁶ idioma inglés a nivel avanzado por el Centro de Idiomas de la Universidad San Martín de Porres, certificada en el manejo de Excel Empresarial por el ¹⁷ Centro de extensión y proyección social de la Universidad Nacional de Ingeniería, certificada a nivel intermedio en Power BI por el instituto DMC.

Asimismo, ha seguido, un ¹ curso de Administración y gestión de Archivos en la Escuela Nacional de Gestión Pública y el curso de Auditoría y ³ control de las operaciones de la empresa en la escuela de negocios de la Universidad del Pacífico.

²¹ En el ámbito profesional se ha desempeñado en el puesto de asistente administrativo en la empresa Grandes Aventuras del Perú S.A.C., desarrollando labores de gestión de archivos físicos y digitales, coordinación y homologación de proveedores, compra de útiles de oficina y suministros.

Luego laboró como asistente de control interno en la empresa Grand Visión Perú S.A.C., desarrollando labores de recopilación, procesamiento, análisis de información y auditoría con la planificación del área; y monitoreo de procesos. También se desempeñó en labores administrativas en la empresa Distribuidora Ikigai S.R.L. ejecutando funciones de soporte al área contable, legal y operativa.

Posteriormente laboró como Asistente de cuentas por pagar en la empresa Grandes Aventuras del Perú S.A.C. desarrollando labores ⁸ en el área de cuentas por pagar y administración realizando funciones de facturación, resolución de consultas de proveedores en cuanto al registro y pago de sus facturas, realizar el seguimiento y ejecución del plan de mantenimiento anual de la oficina y asistencia directa a gerencia general.

Actualmente se desempeña como coordinadora de contratos en el área de Compras de Grandes Aventuras del Perú S.A.C. desarrollando funciones de coordinación con distintos agentes de la industria del turismo en Centro América y Sur América, búsqueda de nuevos proveedores estratégicos y soporte en la creación de nuevos productos competitivos para su lanzamiento al mercado.

² 1.2. Descripción de la empresa

Datos generales de la empresa en la que se labora y en la ² que se ha adquirido la suficiencia profesional motivo de este informe:

- **RAZON SOCIAL:** Grandes Aventuras del Perú S.A.C.
- RUC: 20492239276
- DIRECCIÓN FISCAL: Av. Larco 1301 Int. 1703 urb. Torre Parque Mar - Miraflores
- Rubro: Actividades de agencia de viajes.
- CIIU: 7911

G Adventures es una compañía internacional canadiense, se fundó en el año 1990 por el empresario, líder y filántropo Bruce Poon Tip, con 30 años en el mercado posee 28 oficinas alrededor del mundo entre ellas la sede Latinoamérica ubicada en Miraflores y una anexa en Cusco; ³ la empresa se especializa en la comercialización de tours y paquetes turísticos nacionales e internacionales.

En el año 2006 inician sus actividades comerciales como tour operador en el distrito de Barranco, el equipo fue conformado por 3 personas encargadas de todo el proceso desde recibir al turista, realizar los tours y el pago a los proveedores operando sólo a nivel nacional. A partir del año 2008, debido al crecimiento exponencial de las ventas, decidieron trasladarse a Miraflores como agencia de viajes y aperturar una sede anexa en Cusco, la empresa extendió sus servicios hasta Ecuador, Colombia, Costa Rica, México, Chile y Argentina.

²³ Con el inicio de la pandemia en el año 2020, los directivos de la empresa deciden cerrar las oficinas de Quito, Buenos Aires y Costa Rica y se suspendieron todas las actividades de estas sedes. Post pandemia, la sede de Lima se convierte en la oficina principal a cargo de las operaciones de Latinoamérica y pasa a llamarse sede LATAM.

Actualmente, la oficina principal centraliza las actividades administrativas y operativas no solo de Lima, sino también de Quito, Buenos Aires, Colombia, y América. Cabe resaltar que la región Latinoamérica representa el 25% de los ingresos por ventas a nivel mundial para la compañía.

1.2.1. Lineamientos estratégicos ¹ de la empresa: Misión, Visión, Objetivos y Valores institucionales

1.2.1.1. Misión. Cambiar ³⁰ la vida de las personas a través de un viaje, enfocados en la completa experiencia del servicio al cliente externo e interno.

1.2.1.2. Visión. Transformar la industria del turismo a través de viajes que empoderen a las comunidades locales y respeten el medio ambiente.

1.2.1.3. Objetivos estratégicos. G Adventures tiene 4 principales objetivos:

- Crear oportunidades de crecimiento para los empleados.
- Brindar acceso a la información y conocimiento.

- Proporcionar una experiencia sencilla y útil al cliente de principio a fin.
- Simplificar los mensajes y las comunicaciones.

1.2.1.4. Valores institucionales. A continuación, se detallan los 5 valores de la compañía.

- Amamos cambiar la vida de las personas: G Adventures promueve cambiar la vida de las personas, este es ²⁹ el núcleo de la cultura de la empresa, es la fuerza impulsora detrás de todo lo que se realiza.
- Liderar con servicio: La pasión por viajar solo tiene rival en el compromiso con aquellos a quienes se sirve. Desde ayudar a los viajeros a elegir el viaje perfecto hasta brindarles la aventura más auténtica posible que les cambie la vida, se hace todo lo posible para garantizar una experiencia de viaje diferente que jamás se hayan imaginado.
- Abrazar lo extraño: La empresa promueve a los empleados y a los viajeros a emprender audazmente el camino menos transitado. Es la razón por la que la cultura de G Adventures celebra la individualidad, defiende la diversidad e inspira una innovación intrépida.
- Crear felicidad y comunidad: Esta combinación única de respeto y entusiasmo evita que se pierda ⁷ de vista lo que más importa: la comunidad, las personas, el intercambio cultural, y recuerda que crear felicidad es un privilegio que todos compartimos.
- Hacer lo correcto: ⁶ La base del éxito se basa en el principio de hacer lo correcto todo el tiempo. Por nuestro personal, por nuestros viajeros, por las personas y lugares visitados. Es la diferencia entre reservar un viaje y vivir una aventura única en la vida. Es un compromiso reconocer los problemas que enfrenta el mundo de hoy y actuar rápidamente para resolverlos. Sobre todo, es un compromiso de desafiarlos

continuamente a nosotros mismos ⁷ para ver el panorama general y lograr un cambio significativo y positivo siempre que podamos.

1.2.2. Planeterra

G Adventures se caracteriza por desarrollar una fuerza positiva y crear un cambio en el mundo a través de la responsabilidad social.

En el año 2003 se decide fundar Planeterra, ¹⁵ una organización sin fines de lucro que se dedica a mejorar la vida de personas, miembros de comunidades rurales e indígenas a través del impulso financiero para crear su propio emprendimiento con el objetivo de generar participación dentro de la industria del turismo de manera independiente.

Además, contribuye económicamente con proyectos en área de interés social, empresarial, salud, educación y conservación en destinos de viaje a nivel mundial.

1.2.3. Estilos de viaje

G Adventures ha diseñado estilos de tours, según el destino elegido por el pasajero. Actualmente, se comercializan tours en Asia, Sur América, Europa, Norte América, Centro América, África, Oceanía y Antártica.

- Tours Clásicos: Este recorrido combina seguridad y organización orientado a viajeros independientes y mochileros.
- National Geographic tours: Diseñado para profundizar las culturas y los hábitats de los lugares. Este estilo ofrece mayor exploración práctica e interacciones con expertos locales.
- 18 – to – thirty something tours: Orientado a viajeros que desean realizar recorridos largos alrededor del mundo y explorar nuevos lugares.

- Wellnes Travel destinations: Este estilo de viaje ofrece bienestar y salud a través del recorrido por lugares impresionantes, actividades rejuvenecedoras y experiencias de alimentación saludable.
- Active Travel tours: Ofrece aventuras activas tales como caminar, andar en bicicleta y practicar deportes con personal especializado.
- Rail Tours: El recorrido ofrece una experiencia de viaje sobre los rieles para personas amantes de explorar comunidades aisladas con grandes ciudades.
- Marine tours: Los recorridos marítimos de G Adventures conectan a los viajeros con los mejores destinos acuáticos del mundo en el extranjero en barcos y yates pequeños e íntimos.
- Local living tours: Diseñado para los viajeros que desean realizar turismo vivencial en lugares donde el pasajero es recibido por un anfitrión local y experimenta la vida tal como se vive todos los días.
- Family tours: Los recorridos familiares exploran lugares emocionantes con actividades apropiadas y hoteles especializados en atender familias en movimiento.

1.3. Organigrama de la empresa

Grandes Aventuras del Perú ¹ es una persona jurídica de tipo sociedad anónima cerrada, la estructura es conformada por ⁵ los siguientes órganos:

- **La Junta General de Accionistas**

Constituida por 2 personas jurídicas, cuya participación es alicuanta del capital social.

- **Gerencia General**

Liderada por la Sra. Sarah Miginiac, ³⁵ responsable de la conducción estratégica de la empresa, administrar los ³ recursos y la toma de decisiones vitales para la organización.

Mantiene comunicación con todos los departamentos ³³ para lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

- **Órganos de asesoría externa**

En este nivel se encuentra el outsourcing de Planillas encargado de la elaboración de la nómina.

- **Órganos de Línea**

Conformado por los departamentos de Operaciones, Finanzas, Contratos, Cuentas por Pagar, Ventas, Vuelos, Soluciones de Cliente y Recursos Humanos. Encargados de decidir y ejecutar las actividades vinculadas a los objetivos de la organización.

- **Área de Compras:** Este departamento se dedica a la negociación y generar contratos comerciales con los hoteles, restaurantes, proveedores de actividades, transporte terrestre y aerolíneas para la ejecución del tour.
- **Área de Operaciones y reservas:** Encargada de resolver todas las incidencias presentadas durante el desarrollo del tour, y se encargan del seguimiento de todos los servicios contratados en hoteles, restaurantes y actividades adicionales, para el desarrollo del itinerario de viaje.
- **Área de Finanzas**
 - **Oficina de contabilidad:** Encargada de gestionar y controlar ³ las actividades financieras de la organización, así como asesorar a la alta dirección.

- **Oficina de cuentas por pagar:** Encargada del proceso de facturación de los servicios y el cumplimiento de pago con los proveedores.
- ³⁷ **Área de Recursos Humanos:** Encargada de la experiencia del candidato desde el inicio de labores en la empresa, desarrollo del proceso de selección, inducción y programas de bienestar orientados al empleado.
- **Área de Ventas:** Encargada de la comercialización directa de los tours nacionales e internacionales a través de la página web y vía telefónica.
- **Área de Vuelos:** Encargada de la gestión de vuelos, crear alianzas comerciales con las aerolíneas y garantizar el transporte aéreo durante el tour.
- **Área de Soluciones de cliente:** Encargada de la gestión y resolución de reclamos generados por pasajeros, inconformes con el servicio ofrecido.

¹ 1.4. Áreas y funciones desempeñadas

Me he desempeñado como asistente de cuentas por pagar, entre mis funciones he estado encargada del monitoreo y pago de facturas de proveedores, asimismo he realizado funciones administrativas como el control de inventario y coordinación con proveedores para el mantenimiento general de la oficina.

⁸ 1.4.1. A nivel del área de cuentas por pagar

- Recepción de facturas y actualización en el control de pagos.
- Realizar la validación de los servicios facturados en Polaris según el procedimiento de revisión establecido por el área.
- Reportar las inconsistencias detectadas durante el proceso de revisión de la factura a las áreas vinculadas para su actualización.
- Resolver consultas y/o reclamos de proveedores en cuanto al registro y pago de sus facturas asegurando que los mismos se atiendan de acuerdo a los procedimientos y plazos del área.

1.4.2. A nivel administrativo

- Manejar el presupuesto mensual para la adquisición de suministros de oficina, cafetería y limpieza.
- Realizar ³⁴ el control de inventario de los equipos de tecnología.
- Atender los requerimientos de gerencia general y las otras áreas de la empresa.
- Ejecutar el plan de mantenimiento general de la oficina.
- Negociar, evaluar y cotizar con proveedores, creando nuevos acuerdos comerciales y logrando condiciones beneficiosas en los precios de los servicios y productos obtenidos. ²

II. DESCRIPCION DE UNA ACTIVIDAD ESPECIFICA

Posterior a la obtención del grado de Bachiller, he adquirido experiencia laboral en diferentes áreas dentro de la industria del turismo, en G Adventures he desarrollado funciones como asistente administrativa en el año 2019 y de asistente de cuentas por pagar a partir de mayo del 2022 hasta Agosto del 2023, donde he ejecutado los procesos de facturación establecidos por las políticas del área de pagos de la empresa.

El proceso de facturación en G Adventures se efectúa por parte de los asistentes de manera manual, la gestión ²⁴ se inicia con la recepción de la factura hasta el envío a pago, donde la última revisión está a cargo del equipo de cuentas por pagar ubicado en la sede de Toronto.

Este procedimiento empieza involucrando al proveedor el cual envía una plantilla de Excel, vía correo electrónico, con los montos facturados acorde al servicio prestado y según la región correspondiente. El colaborador se encarga de la organización y revisión del documento.

Dentro de la etapa de validación de los montos facturados, se utilizan sistemas como Polaris, Salesforce, Compass, Precious y los correos de reservas de cada región, para verificar si dichos importes han sido cargados acorde con los servicios solicitados por el equipo correspondiente; de no tener observaciones la factura es enviada a pago. En caso se encuentren inconsistencias, estas son reportadas a las partes involucradas tales como el área de Operaciones, área de Contratos y/o el proveedor del servicio, para su corrección dentro de un plazo determinado.

Posterior al levantamiento de las observaciones, la factura es enviada al departamento de Finanzas para su respectivo pago.

2.1. La Situación Problemática

Durante la ejecución del proceso de facturación, se detectó que los asistentes ²⁷ con más años de experiencia en el área y con mayor dominio sobre los conceptos de revisión habían desarrollado

formas propias de revisión de las facturas, por lo que la etapa de inducción de un nuevo colaborador no resultaba uniforme, generando que los asistentes con menos experiencia aumenten el margen de error, de modo que la información a ser validada por las áreas vinculadas no llegaba de forma adecuada e incrementaba el riesgo de no cumplir con los plazos de pago según los términos y condiciones del contrato pactado con el proveedor.

Frente a este escenario, se vio por conveniente fijar un procedimiento estándar, ¹⁸ a través de la elaboración de un manual de procedimientos de revisión que sirva como herramienta para la inducción a los nuevos colaboradores y que todos los miembros del equipo del área de cuentas por pagar realicen la revisión de manera organizada y uniforme, controlar el margen de error y minimizar el impacto con las demás áreas. Además, se realizó la actualización de las funciones en Galaxy, aplicación en donde se encuentra la descripción de cada proceso por área.

¹ 2.2. Diseño Metodológico

Para la elaboración del manual de procedimientos, se inició con el levantamiento de información utilizando técnicas ¹⁴ de recolección de datos cualitativos, como las entrevistas individuales a 2 miembros de la empresa, 2 focus group de 4 personas cada uno y los registros informativos de años anteriores.

2.3. Elaboración del manual de procedimientos

⁴ Según Valencia (2002) un manual es: “Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una Empresa, que se considera necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Sin embargo, en la práctica, un manual es un documento que contiene ¹⁹ instrucciones, bases o procedimientos para realizar una actividad específica.

Según Valencia (2002) “un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo. Se puede comprobar esto si consideramos que, aun siendo unos simples puntos de llegada, los manuales vienen a ser las rutas por las cuales opera todo el apartado organizacional, es decir, son la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada hacia la relación sistemática de las diversas funcionales y actividades”.

2.3.1. ⁴ Naturaleza de los manuales

El contenido de los manuales obedece generalmente al asunto que se le piensa a dar en la organización. Los distintos tipos de manuales deberán ser diseñados con detalles de carácter instructivo, con el fin de abarcar las necesidades administrativas de la Empresa. (Orozco, 2007)

⁶ Los más utilizados son los siguientes:

- Organización y Funciones
- Procedimiento u Operaciones
- Puestos
- Normas
- Técnicas

Para el presente informe se ha elaborado un manual de procedimientos que, según Torres (2001), este ¹⁰ es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia y organización.

Bajo el marco conceptual descrito, se procede a la elaboración del manual de procedimientos. Este describe cada paso para la ejecución del proceso de facturación.

2.3.2. Determinación de objetivos

¹ Se plantearon 2 objetivos primordiales a alcanzar durante la elaboración del manual:

- Estandarizar el proceso de facturación ³ del área de cuentas por pagar.
- Establecer una guía de revisión de facturas, para los miembros del área de cuentas por pagar.

2.3.3. Alcance

El proceso de revisión inicia desde la recepción de la factura hasta su registro en la carpeta del operador de pagos para el proceso de abono ³ por parte del área de cuentas por pagar de Base Camp.

2.3.4. ⁶ Glosario de términos

Se han incluido los siguientes términos que se utilizan en repetidas ocasiones, con el objetivo de brindar definiciones concretas relacionadas al proceso de facturación tales como:

- Polaris: Plataforma, que contiene todos los servicios prestados por los proveedores registrados.
- Salesforce: Sistema que contiene información comercial de proveedores.
- Precious: Sistema que contiene las tarifas de los proveedores.
- Hoja de reserva: Documento en Excel que contiene los servicios (Alojamientos y actividades) programados con los proveedores.
- VIF: Fichero de información de proveedores, su documento contiene los datos bancarios.
- Plantilla: Es un documento en Excel que contiene los códigos de viaje y los montos facturados.

2.3.5. Responsabilidades

La información presentada en la elaboración del manual ¹ se divide en dos categorías:

a) Las personas encargadas de cumplir con la función de revisión de facturas son:

- Asistente ³ de cuentas por pagar
- Analista de cuentas por pagar

b) La persona encargada de hacer cumplir con el procedimiento:

- Supervisora Senior de cuentas por pagar

2.3.6. Desarrollo del manual de procedimientos

El proceso de facturación en ¹² el área de cuentas por pagar inicia con la recepción de las facturas de los proveedores, se revisan los costos en el Master Invoice Checker (Plantilla Maestra de Excel), si los montos de los servicios del proveedor están correctamente validados en Polaris, éste termina con el envío de la factura para su pago al área de pagos de Canadá.

Se procede a la descripción detallada de cada parte, la primera que consiste en la recepción de la factura, el proceso de revisión de la factura, la conciliación de los servicios y el envío a pago.

2.3.6.1. Recepción de la factura. El área de cuentas por pagar recibe la factura en formato Excel con los servicios prestados por correo electrónico del proveedor, si la factura está en el formato incorrecto o faltan detalles esenciales (código de viaje, número de pasajeros, detalles de la cuenta bancaria, código del proveedor, código de referencia, etc.) el área de cuentas por pagar que en adelante denominaremos Ap, solicitará al proveedor que vuelva a emitir la factura incluyendo estos datos. En caso de no tener errores se notifica al proveedor como “Recibido” y procedemos a guardar la factura en la carpeta del proveedor.

A. Primer paso. Ingrese manualmente la información completa (proveedor, región, fecha de recepción, plazo e importe) en el drive titulado seguimiento de facturas pendientes.

Considerar lo siguiente para el llenado:

- Proveedor: Nombre del proveedor.
- Región: Región del proveedor.
- Fecha de Recepción: Fecha en la que el proveedor envía la factura (día laborable siguiente si se envía fuera de rango).
- Plazo: Depende ²⁸ de la fecha en que se prestó el servicio.
- Importe: Importe facturado.
- Conciliador: Persona encargada de la región.
- La fecha de pago, el último día para enviar y los días de vencimiento están vinculados con fórmulas de Excel, solo bájelas, verifique que corresponda al proveedor.
- Moneda: verifique la moneda correcta antes de extraer fórmulas de Excel.

B. Segundo paso. Cargar la factura en la carpeta de Proveedores que corresponda según la región (Buenos Aires, Colombia, Costa Rica, Lima o Quito) considerando el horario de recepción (lunes a viernes de 9 hrs. a 18:00 hrs. - horario de Perú); Si el proveedor lo envía fuera del rango, se considerará para el próximo día hábil.

2.3.6.2. Proceso de revisión de la factura. El área de Cuentas por pagar inicia una revisión de las facturas que tienen 10 días de vencimiento o más en el Seguimiento de facturas pendientes y programadas para el pago en la semana.

A. Primer paso. Descargar la factura designada desde la carpeta y aplica el formato antes de la revisión para brindarle mayor orden.

Nota:

- Eliminar notas, casillas adicionales, firmas externas, etc.
- Verifique los códigos, algunos proveedores usan "-01" al final del código, por lo que reemplace con la letra "O", como "-O1".
- Verifique códigos duplicado.

B. Segundo paso. Revisa los códigos, verifica si fue procesado en una factura anterior, y aplica formato condicional o filtro personalizado para evitar duplicados (no eliminar duplicados), si encuentras códigos repetidos, notifica al proveedor. De no haber observaciones pasar al tercer paso.

C. Tercer paso. Completa las celdas de la plantilla:

- Mes: El mes ³⁶ en que se prestó el servicio.
- Fecha: El día que el proveedor envía la factura de acuerdo a lo pendiente.
- Vendedor: Poner el nombre completo del proveedor.
- Código de proveedor: Es un código que se encuentra en el perfil del proveedor en Salesforce.

D. Cuarto paso. Se agregan 2 columnas al lado del total, llamadas Validación y Comentarios

E. Quinto paso. Compruebe la moneda correcta en el perfil del proveedor activo en Salesforce

F. Sexto paso. Verifique el VIF (Formulario de información del proveedor). La información debe coincidir con el VIF adjunto en Salesforce. Además, se debe confirmar los datos bancarios con facturas anteriores.

G. Séptimo paso. El Título de la plantilla se completa con la información llenada en el cuarto paso, se debe colocar código del proveedor, la fecha en orden (mes/día/año), período (según la fecha de los servicios prestados) y el código de viaje (un solo código), para varios códigos colocar (ESTADO DE CUENTA).

- Código de un viaje: OV-ITXX2009 - 053023 MAY III '23 - GAPSEANG230526-O1
- Más de un código de viaje: OV-LAFL1102 - 020923 JAN '23 – ESTADO DE CUENTA

A continuación, la plantilla de Excel del Hotel La Floresta como ejemplo, completa y lista para proceder a la revisión.

- Los detalles de la factura están completos.
- Los códigos de viaje están completos y organizados.
- Se agregaron las columnas de validación y comentarios.
- La moneda es la correcta según SF.
- VIF está completo.
- Título completo.

2.3.6.3. Conciliación de servicios. El área de Cuentas por Pagar de Finanzas debe verificar los costos en la factura previamente organizada y cotejar los costos enviados por el proveedor con los montos cargados en el sistema Polaris.

Existen dos tipos de resultados, cuando la factura está correctamente validada y cuando no lo está, en el segundo caso, se notifica al proveedor.

A. Primer paso. Descargar desde Salesforce la plantilla maestra de Excel. Esta herramienta permitirá verificar que los servicios facturados de la región en conciliación coincidan entre lo validado en Polaris y lo reportado por el proveedor en su factura.

- Buenos Aires y Lima : FINAL-MASTER Verificador de Facturas-Cono Sur.
- Quito: FINAL-MASTER Verificador de Facturas – Ecuador.
- Centro America: FINAL-MASTER Verificador de Facturas – Central.

B. Segundo paso. Abrir la plantilla maestra de facturas y completar la información requerida, solo las columnas resaltadas en amarillo.

- Código de proveedor
- Código de viaje: Códigos de la plantilla.
- Moneda: USD, PEN, MXN, COL.
- Importe: Cantidad por servicio.
- Tipo de servicio: Alojamiento, Actividad/Comidas de pasajeros, Traslado de llegada/salida, Vuelo, Otro, Pre/Post noche , Proveedor.
- Componentes, Transporte.

C. Tercer paso. Copie los códigos de viaje y los montos de cada servicio de la factura del proveedor Termas de Papallacta.

D. Cuarto paso. Pegue en la plantilla maestra los montos y códigos de viaje del proveedor y mostrará los resultados de la validación por cada código de servicio.

E. Quinto paso. Copie y pegue los resultados junto a los comentarios de la columna en la factura de Termas de Papallacta.

2.3.6.4. Identificación de las diferencias en el sistema.

A. Servicios facturados coinciden con las validaciones del sistema

Colocar "OK" en comentarios si no tiene diferencias en los resultados, el conciliador debe firmar, cargar en la carpeta de Proveedores, Tabla de Pagos y el operador de pago según la región.

- a. Primer paso. Colocar Ok de no encontrar diferencias durante la validación.
- b. Segundo paso. Colocar la firma del conciliador que ha revisado la factura.
- c. Tercer paso. Cargar la plantilla en la siguiente secuencia:
 - Carpeta del proveedor.
 - Carpeta Tabla de pagos.
 - Carpeta del Operador de Pago.
- d. Cuarto paso. Actualice el drive titulado Seguimiento de facturas pendientes colocando la fecha en (Fecha de estado), seleccione "Enviado a Toronto" y "Operador de Pago "; y resaltar en amarillo.

B. Servicios facturados no coinciden con las validaciones del sistema

De acuerdo con los resultados de la plantilla maestra, de encontrar diferencias se notifica las observaciones según el caso al proveedor para que vuelva a cargar correctamente los servicios en la factura , o al equipo de operaciones para que valide manualmente los montos correctos en Polaris.

Las notificaciones se realizarán por correo electrónico teniendo en cuenta lo siguiente:

a. Observaciones para el proveedor:

- Resaltar en amarillo la fila o las filas con diferencias en los costos.

b. Observaciones para el equipo de operaciones:

- Región Buenos Aires : Las diferencias en los costos son resaltadas de color azul.
- Región Centro América, Colombia, Lima y Quito: Las diferencias en los costos son resaltados de color verde.

Se utilizan las siguientes herramientas de búsqueda para identificar cuál es el problema:

- Polaris
- Salesforce
- Precious
- Slack
- Correo electrónico de operaciones y reservas (sjobookings@gadventures.com, opsquito@gadventures.com y lima_ap@gadventures.com)

A continuación se detalla el caso del Hotel Mercure para fines prácticos. Este es un proveedor de la región de Quito , que envía facturas mensualmente y suele presentar observaciones.

Caso 1. Mercure Hotel

De acuerdo con los resultados de la plantilla maestra en excel , verificadora de los servicios de la región Quito, tiene 6 observaciones que procederemos a analizar para encontrar el origen de la diferencia de costos.

- a. Primer paso. Busque el código en Polaris y verifique que las tarifas aplicadas al servicio coincidan con lo solicitado en la hoja de reserva, el monto facturado y las tarifas negociadas en Salesforce.
- b. Segundo paso. Verifique que el servicio esté validado en DTO y que la columna “proveedor” coincida con el nombre del proveedor de la factura en revisión en Polaris.
- c. Tercer paso. Consulte los e-mails de reservas en caso de Quito (opsquito@gadventures.com), Costa Rica (sjobookings@gadventures.com), Lima (lima_ap@gadventures.com), y Slack para encontrar más información, filtrando el código para encontrar la última hoja de Reserva enviada al proveedor.
- d. Consulte en Precious y/o el contrato real para verificar las tarifas y políticas de cancelación en Salesforce.

Al realizar la búsqueda en Precious y en Salesforce no indican la tarifa de la habitación Quad, por lo que notificamos al departamento de Contratos para confirmar la tarifa. Después de la confirmación de la tarifa correcta, se notifica al área de Operaciones para cambiar el importe en Polaris.

El tercer código de la figura 16 está duplicado según el proceso se procede a notificar al proveedor. Con respecto al cuarto y quinto código deben ser verificados en los e-mails de reservas, para observar cambios en la hoja de reservas ,según el proceso se notifica al equipo de Operaciones.

El último código debe ser verificado en el correo electrónico para observar los cambios en la hoja de reserva enviada 1 día antes de operar el viaje al proveedor ,según el proceso se notifica al equipo de Operaciones.

- e. Quinto paso. Registre en la columna “Comments” la información de la acomodación final encontrada en las hojas de reserva. Se resalta en color verde las observaciones para el equipo de operaciones de Quito, la primera y segunda observación indica que la tarifa cargada en la factura es correcta y se debe realizar la corrección en Polaris. La tercera es una observación de código duplicado para el proveedor por lo tanto se resalta en amarillo, la cuarta y quinta observación detalla el cálculo de la tarifa por habitación solicitada en las hojas de reservas de 10 días y 1 día antes de iniciar el tour respectivamente.
- f. Sexto paso. Notifique al proveedor por correo adjuntando el documento con las observaciones resaltadas en amarillo.
- g. Séptimo paso. Notifique al área de Operaciones por correo, adjuntando las facturas con observaciones para la corrección.
- h. Octavo paso. Actualice el drive Seguimiento de Facturas Pendientes de acuerdo con el estado de la factura, coloque la fecha y elija el tipo de observación encontrada, observaciones para el proveedor (Vendor observations) o para el equipo de Operaciones (Ops obs.)

- i. Noveno paso. Verificar correcciones después de haber sido levantadas por parte del proveedor.
- j. Decimo paso. Verificar las correcciones del área de Operaciones, ingresando el código de viaje en Polaris y colocar Ok si el monto es correcto.
- k. Décimo primer paso. Actualizar la factura después de corroborar que cada observación ha sido corregida.
- l. Décimo segundo paso. Colocar la firma considerando lo siguiente:
 - AP Reconciliador firmar montos en el rango de \$ 1 - \$ 4999
 - Más de \$ 4999, debe solicitar la firma del Supervisor de AP.

Para el Caso 1 Mercure, necesita la firma del supervisor senior de cuentas por pagar porque el monto a pagar es 12k., finaliza la revisión siguiendo el 3er paso del punto 2.3.6.4.- (A)

2.3.7. ⁸ *La elaboración del diagrama de flujo del proceso*

Según ⁹ la Real Academia Española (RAE) el término flujo proviene del latín Fluxus como la acción y resultado de fluir, mientras que grama, viene del latín Graphicus que ¹³ se refiere a la escritura o dibujo, a la utilización de dibujos o signos no lingüísticos.

⁵ Según Rodríguez y Aguilera (2007) un flujograma es una representación del algoritmo de ejecución y tráfico de la información interna contenida en la organización, que ilustra mediante redes y grafos, la secuencia de actividades, nodos y los centros neurales implicados en un proceso particular y discreto.

Actualmente, se requiere que la simbología aplicada sea de fácil comprensión a la hora de elaborar un flujograma o diagrama de flujos. Existen ciertas normativas de uso general que

plantean simbología convencional para su elaboración sin embargo la elección de alguna dependerá del contexto específico de cada industria y el propósito del diagrama.

2.3.7.1. ISO5807:1985. Documentación. Símbolos gráficos utilizados en los diagramas de flujo. Este es un estandar internacional que establece los símbolos y convenciones de documentación por ³¹ diagramas de flujo de datos, programas y sistemas, diagramas de redes y de recursos del sistema.

2.3.7.2. ¹ Simbología ASME. La American Society of Mechanical Engineer es una organización sin fines de lucro que promueve la ciencia, las artes, la ingeniería y similares, la cual ha desarrollado símbolos convencionales empleados en la diagramación de flujos de procedimientos con amplia aceptación, las cuales son generalmente utilizadas para la diagramación de procedimientos en las áreas de producción (American Society of Mechanical Engineers [ASME], s.f).

2.3.7.3. Simbología ANSI. Es una norma de diagramación de flujo de procedimientos que plantea signos convencionales, la cual es ampliamente utilizada en la diagramación de procedimientos administrativa (ANSI: Instituto Nacional Americano de Estándares, s.f).

Para realizar esta etapa se aplicaron 2 entrevistas presenciales a la gerente de reservas y a una anterior asistente de facturación con el fin de recabar información sobre como era el proceso antes de consolidar ⁸ el área de cuentas por pagar y compararlo con el proceso actual.

Posteriormente se realizaron 2 focus groups a los actuales colaboradores del área encargados de cada región, con el fin de evaluar las diferencias durante el proceso de facturación, realizar los ajustes necesarios y unificar los conceptos.

Para esto se expuso el proceso actual a los participantes del focus group y se realizaron ronda de preguntas en cada punto del proceso a fin de que ellos identifiquen diferencias en la forma de ejecución de cada uno.

¹ Adicional a ello se recurrió al método de observación directa a partir de mi experiencia en las labores del área de cuentas por pagar desde hace un año y medio, y a la revisión de archivos digitales históricos que contenían información relevante sirviendo de guía para la consolidación del manual.

Después de la identificación de diferencias y lograr unanimidad en las etapas del proceso de facturación se procedió a la elaboración del flujograma. Cabe resaltar que se usaron símbolos para graficar el proceso de revisión de la factura con el fin de facilitar el entendimiento de cada etapa.

¹ 2.3.8. Descripción de los anexos del manual de procedimientos

En esta etapa se contó con la participación de la supervisora de cuentas por pagar para fijar las políticas de facturación a solicitud de sede central con el fin de cumplir con los plazos de pago a cada proveedor.

2.3.8.1. Políticas de facturación. A continuación se detallan las políticas de facturación en el área de cuentas por pagar LATAM.

- a. Todas las facturas serán procesadas y pagadas 30 días después de que la factura no presente datos erróneos.
- b. Las facturas que presenten observaciones y que deben ser levantadas por el proveedor, deberán ser resueltas dentro de las 72 horas, pasado el plazo la factura será pagada en los 14 días posteriores.

- c. De presentarse cambios en los datos bancarios del proveedor, deberá ser comunicado a través del correo al área de cuentas por pagar con anticipación, para que se actualicen correctamente en el sistema Salesforce.

2.3.8.2. Políticas de medios de pago. Las políticas de medios de pago dependen del monto a pagar de la factura. Las facturas que superen los \$5000 dolares americanos, deberán ser aprobadas para pago por el supervisor de cuentas por pagar.

2.3.8.3. Modalidades de pago. ¹ La empresa cuenta con 2 modalidades de pago para gestionar los abonos con los proveedores:

- a. **Transferencia bancaria:** Se cuenta con la plataforma Cambridge que es manejada por ¹² el área de cuentas por pagar de la sede central, cuya función es realizar la transferencia al banco que utiliza el proveedor para cobrar por sus servicios.
- b. **Efectivo:** Este tipo de pago es asignado a los guías encargados de cada tour para pagar los distintos servicios como acomodación, comidas para los pasajeros, entre otros, que hayan sido pactados por el área de contratos durante la negociación con el proveedor.

¹ **2.4. Implementación del manual de procedimientos de facturación**

Posterior a la aprobación de la supervisora de cuentas por pagar, se realizaron las siguientes actividades para implementar el manual:

- Como primer paso se remitió via correo electrónico el manual de procedimientos al gerente de Finanzas y Gerencia General región Latam para la aprobación.
- El 15 de Agosto del 2023 se envió por mail el documento al área de procesos de la sede central para luego subirlo a la plataforma Galaxy, la cual registra todos los procesos

administrativos de manera escrita, de uso exclusivo para todos los colaboradores a nivel global.

- **La evaluación de los resultados está a cargo del** asistente cuentas por pagar senior quien se encarga de la inducción de los nuevos colaboradores en el proceso de revisión de la factura.

III. APORTES MAS DESTACABLES A LA EMPRESA

3.1. Implementación del manual de procedimientos de facturación

Como primer y destacable aporte dentro del área fue **la implementación del manual de procedimientos de facturación** **que** actualmente se usa para la etapa de capacitación a los nuevos asistentes de cuentas por pagar.

3.2. Incorporación del manual de procesos al sistema Galaxy.

Grandes Aventuras del Perú maneja la plataforma Galaxy, la cual contiene todos **los procesos de las áreas de la empresa** de todas las oficinas alrededor del mundo, en la sección de procesos de facturación del área no se encontraba ninguna guía relacionada al proceso de revisión de una factura, por lo tanto, la información proporcionada durante la inducción no tenía sustento más que la experiencia del colaborador a cargo.

Ante esta problemática, se solicitó la incorporación de este manual en una nueva sección en dicha plataforma, el cual es aplicado no solo a la región LATAM sino también a todas las oficinas de América.

3.3. Elaboración de cronograma de actividades administrativas

Durante la apertura de la nueva sede en Lima, me encargué de crear las bases para organizar los procesos administrativos, como aporte destacable elaboré e implementé un cronograma de actividades para el mantenimiento general de la oficina. Esta herramienta contiene todos los sistemas operativos que deben pasar por revisión de manera bimestral, trimestral y anual por cada uno de los proveedores. Este fue programado y configurado con la aplicación de Google Calendar, de modo que se crearan notificaciones de alerta a Gerencia General y a la asistente administrativa de turno para cumplir con los plazos de mantenimiento y renovación de licencia con el objetivo de evitar multas o sanciones por parte de la municipalidad ante una visita inopinada.

IV. CONCLUSIONES

1. En la empresa G Adventures no existía una clara división de tareas para ejecutar los procesos de facturación dentro del departamento de cuentas por pagar, encargado de la facturación para la región Latinoamérica.
2. La poca previsión de los líderes de esta área generó que no existiera un debido registro de este proceso, generando incertidumbre y retrasos en el equipo encargado de dichas funciones.
3. El área de cuentas por pagar tuvo un mejor desempeño al implementar el manual de procedimientos durante la fase de inducción de nuevos colaboradores, facilitando la misma.
4. El área de administración se desarrolló de manera eficiente gracias a la creación de las bases de organización de la información administrativa, y el cronograma de actividades.

V. RECOMENDACIONES

1. Fomentar la revisión del manual de procedimientos en los colaboradores antiguos, dado que estos llevaban un estilo propio de ejecutar la revisión de la factura, para estandarizar los conceptos del proceso en toda la región.
2. Actualizar el manual según se den casos como la actualización de los programas involucrados en el proceso, a solicitud de la sede central, y cambios en el organigrama.
3. Aperturar canales de comunicación dentro de la organización para detectar fallas y/o retrasos en los procesos de las demás áreas y generar mejoras a partir de las experiencias de los colaboradores en la ejecución de los procesos según corresponda.
4. Crear manuales de procedimientos administrativos, de procesos de compra, de procesos contables y mantenimiento para el área de administración. Con el objetivo de estandarizar el método de trabajo y realizar los ajustes necesarios de manera periódica para el correcto funcionamiento del área.

ELABORACION DEL MANUAL DE FACTURACION PARA EL AREA DE CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA G ADVENTURES

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to espam Trabajo del estudiante	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	inkatrail.com.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.careerjet.com.pr Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
10	www.qualidade.org Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	<1%
12	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1%

13	eprints.rclis.org Fuente de Internet	<1 %
14	www.facultaddelenguas.com Fuente de Internet	<1 %
15	gaynewcastle.co.uk Fuente de Internet	<1 %
16	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	(1-8-04) http://150.186.96.52/cgi-win/be_alex.exe? Descriptor=ADMINISTRACI%D3N+DE+LA+CALIDAD+TO Fuente de Internet	<1 %
19	1library.co Fuente de Internet	<1 %
20	www.cremesp.org.br Fuente de Internet	<1 %
21	quintocuerpo.eluniversal.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	southfloridapublishing.com Fuente de Internet	<1 %
24	www.microfusion.es Fuente de Internet	<1 %
25	arc.cnea.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

worldwidescience.org

27

Fuente de Internet

<1 %

28

www.ithaca.edu

Fuente de Internet

<1 %

29

www.nicecrane.com

Fuente de Internet

<1 %

30

es.laphil.com

Fuente de Internet

<1 %

31

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

32

repositorio.upec.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

33

riuc.bc.uc.edu.ve

Fuente de Internet

<1 %

34

www.cesdepu.com

Fuente de Internet

<1 %

35

www.iese.edu

Fuente de Internet

<1 %

36

www.triples-med.org

Fuente de Internet

<1 %

37

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo