

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO**

**CARRERA:  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**“VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TERCERIZACIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE CONTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE  
VIAJE UBICADAS EN EL NORTE DE QUITO, DURANTE LOS  
ÚLTIMOS TRES AÑOS.”**

**AUTORA:  
María José Torres Yáñez**

**TUTOR:  
MSC. Dalia Gordón**

**Quito, septiembre 2020**

Yo, María José Torres Yánez, con documento de identificación No 1718514779, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de grado del artículo académico: “VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TERCERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJE UBICADAS EN EL NORTE DE QUITO, DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Firma

A handwritten signature in blue ink that reads "María José Torres Yánez". The signature is written in a cursive style with a large, circular flourish at the end.

.....  
Nombre: María José Torres Yánez

Cédula: 1718514779

Fecha: Septiembre, 2020

## DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTOR

Yo DALIA GORDÓN declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de grado del artículo académico *“VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA TERCERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJE UBICADAS EN EL NORTE DE QUITO, DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.”* realizado por María José Torres Yánez, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dalia Gordón', is written over a horizontal dotted line.

Nombre: Dalia Gordón

Cédula: 1710756931

Fecha: Septiembre, 2020

## INDICE CONTENIDO

Resumen .....	1
Palabras clave .....	2
Abstract.....	3
1. Introducción .....	4
2. Justificación.....	4
3. Antecedentes .....	5
4. Objetivos .....	6
4.1. Objetivo General.....	6
4.2. Objetivos Específicos .....	6
5. Metodología de Desarrollo.....	6
5.1. Diseño de la investigación.....	7
5.2. Tipo de investigación .....	7
5.2.1. Transversal .....	7
5.2.2. Analítica .....	7
5.2.3. Descriptiva y explicativa.....	7
5.3. Población y Muestra .....	7
6. Marco Teórico .....	8
6.1. Terminología .....	8
6.2. Outsourcing .....	8
6.3. Tipos de tercerización.....	9
6.3.1. Tercerización Total .....	9
6.3.2. Tercerización Parcial.....	9
6.4. Tercerización de servicios contables en el Ecuador .....	9
6.5. Prestadoras de servicios técnicos especializados.....	9
6.6. Sociedades de servicios de tercerización.....	10
6.7. La tercerizadora y el usuario .....	10

6.8.	La prestación de actividades complementarias .....	10
6.9.	Relación Laboral.....	11
6.9.1.	Contratos .....	11
6.10.	Agencias de viaje .....	11
6.11.	Tipos de agencias de viajes.....	11
6.11.1.	Agencias de viaje mayoristas .....	11
6.11.2.	Agencias de viajes internacionales.....	12
6.11.3.	Agencias de viaje operadoras .....	12
6.11.4.	Agencias de viaje dual.....	12
6.12.	Funciones de las Agencias de viaje .....	12
6.12.1.	Función Asesora.....	12
6.12.2.	Función Mediadora.....	12
6.12.3.	Función productiva.....	13
6.13.	Turismo .....	13
6.14.	Ministerio de Turismo como ente rector.....	13
6.15.	Reformas tributarias aplicables a empresas relacionadas al Turismo... 14	
7.	Análisis e Interpretación de Resultados .....	14
8.	Conclusiones .....	26
9.	Bibliografía.....	27
10.	Anexos.....	31

## INDICE TABLAS

Tabla 1. Tiempo de tercerización de la Contabilidad en Agencias de Viajes. ....	15
Tabla 2. Duración de la tercerización de la contabilidad. ....	15
Tabla 3. Duración de la suspensión de la contabilidad externa.....	16
Tabla 4. Tipo de proveedor del servicio de contabilidad externa.....	16
Tabla 5. Motivo para la tercerización de la contabilidad. ....	17
Tabla 6. Forma de comunicación con el proveedor de servicios.....	18
Tabla 7. Frecuencia de sanciones recibidas de Organismos de Control.....	18
Tabla 8. Cumplimiento del contrato legal entre la agencia de viaje y tercerizadora. .....	19
Tabla 9. Problemas por incumplimiento del contrato legal.....	19
Tabla 10. Calidad de la información recibida de la tercerizadora. ....	20
Tabla 11. Carácter de los problemas con la tercerización de la contabilidad.....	20
Tabla 12. Aplicación de normas contables razonablemente aceptadas de acuerdo a NIC's y NIFF's.....	21
Tabla 13. Uso de tecnología especializada. ....	22
Tabla 14. Aplicación de las actualizaciones legales en el ámbito laboral.....	22
Tabla 15. Gestión tributaria por parte de la tercerizadora. ....	23
Tabla 16. Cumplimiento de las expectativas motivadas para tercerizar la contabilidad. ....	23
Tabla 17. Confiabilidad de los resultados obtenidos.....	24
Tabla 18. Precio de la tercerización en relación a los resultados obtenidos.....	24
Tabla 19. Importancia de contratar servicios externos de contabilidad en el sector de las agencias de viajes. ....	25
Tabla 20. Renovación del contrato de tercerización de la contabilidad. ....	26

# **Ventajas y desventajas de la tercerización de los servicios de contabilidad en las agencias de viaje ubicadas en el norte de Quito, durante los últimos tres años.**

María José Torres Yáñez<sup>1</sup>, Msc. Dalia Gordón<sup>2</sup>

## **Resumen**

La tercerización de servicios contables en el País en la actualidad es una importante actividad que tiene alta participación en el mercado de servicios.

Las agencias de viajes por su parte mueven una gran cantidad de dinero y son fuente importante de los ingresos del país, las actividades que desarrollan estos establecimientos forman parte de la economía sostenible, y por ello se encuentra en constante regulación y vigilancia. En el País, el término de tercerización está contemplado en algunas normas, pero hay ausencia de una normativa especializada y reguladora de las relaciones entre empresas tercerizadoras y sus clientes.

El presente estudio analiza las ventajas y desventajas de la tercerización de la contabilidad específicamente en el sector de las agencias de viajes que están ubicadas en la ciudad de Quito.

No se cuentan con suposiciones previas al estudio, todo está reflejado en la investigación y en las respuestas emitidas por representantes de las agencias que realizaron dicha tercerización durante los últimos tres años.

Se analizaron campos que hacen referencia a la relación y los resultados obtenidos con esta tercerización. Este tipo de servicios se han desarrollado por un tiempo considerable en el que fue posible evaluar la validez del funcionamiento de estos, mismo que es positivo referente al cumplimiento de expectativas y preparación de una contabilidad acorde al sector.

Las ventajas sobresalientes fueron: reducción de costos, entrega de información oportuna, presentación correcta de la contabilidad a Organismos de Control, aprovechamientos tributarios, tecnología para optimizar recursos, información contable real y

---

<sup>1</sup> Estudiante de Contabilidad y Auditoría – Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito. Correo: [mtorresy1@est.ups.edu.ec](mailto:mtorresy1@est.ups.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente – Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito. Correo: [dgordon@ups.edu.ec](mailto:dgordon@ups.edu.ec)

cronológica, mejora del manejo contable y gestión tributaria, financiera y legal.

Las desventajas encontradas son mínimas, pero comprende algunas sanciones por parte de entes de control, que no son frecuentes, existe la no aplicación de políticas de las agencias, incomprensibilidad de la información por el usuario, falta de actualización de conocimientos del personal de la tercerizadora, y pérdidas monetarias / problemas legales, pero no significativos.

**Palabras clave**

Tercerización – Outsourcing -Agencias de viajes- Ventajas- Desventajas



## **Abstract**

The outsourcing of accounting services in the country is currently an important activity that has a high participation in the services market.

Travel agencies, for their part, move a large amount of money and their important source of the country's income, the activities that modify these means are part of the sustainable economy, and that is why it is in constant regulation and vigilance. In the country, the term of outsourcing is contemplated in some regulations, but there is an absence of specialized regulations that regulate the relationships between outsourcing companies and their clients.

This study analyzes the advantages and disadvantages of outsourcing specific accounting in the travel agency sector that is located in the city of Quito.

There are no assumptions prior to the study, everything is reflected in the investigation and in the responses issued by representatives of the agencies that declared such outsourcing during the last three years.

Analyze the fields that refer to the relationship and the results detected with this outsourcing. These types of services have been developed for a considerable time in which it is possible to evaluate

the assertiveness of their operation, as well as being positive in relation to the fulfillment of expectations and the preparation of accounting according to the sector.

The outstanding advantages were: cost reduction, timely delivery of information, corrected presentation of accounting to Control Bodies, tax benefits, technology for the optimization of resources, real and chronological accounting information, improvement of accounting management and tax, financial and legal.

The disadvantages found are minimal, but it includes some limitations on the part of control entities, which are not frequent, there is the non-application of agency policies, incomprehensibility of information per user, lack of updating of knowledge of the outsourcing staff, and monetary losses / legal problems, but not losses.

## **Keywords**

Outsourcing - Travel agencies -  
Advantages - Disadvantages

## **1. Introducción**

En la actualidad se hace muy común ver empresas o profesionales independientes que ofrecen sus servicios de asesoría contable externa, o que manejan la contabilidad de diferentes tipos de negocios, es por ello que la tercerización al presentar un aumento en los últimos años, con diferentes gamas de servicios se ha convertido en un negocio que pretende permanecer en el tiempo y seguir desarrollándose. Pero surgen las dudas de cómo se maneja, ya que este negocio no cuenta con una ley o normativa que permita tener las pautas para su desarrollo en el ejercicio de sus actividades. Como se sabe es necesario que existan normas que regulen la relación y alcances de responsabilidades de los contratistas y contratados. Es por ello que, al desarrollarse este negocio sin este requerimiento, se estarán creando ciertas informalidades que pueden ser penadas por organismos de control y afectar gravemente a una empresa.

El enfoque de agencias de viaje se consideró de acuerdo con datos estadísticos en los que se revela un crecimiento cada año de los servicios que estas ofrecen, y que gracias a las plataformas digitales se prevé un crecimiento significativo en la forma de vender servicios.

Entonces, considerando que habrá grandes beneficios en el desarrollo de la economía por parte de la actividad económica de agencias de viaje, es importante analizar la forma en que éstas utilizan los servicios externos para beneficiarse, y como normalmente se desarrollan.

## **2. Justificación**

La presente investigación se basa en la necesidad de conocer la conveniencia de utilizar servicios contables externos; los negocios de agencias de viaje en la actualidad van más allá de prestarse como intermediarios de compra y venta de boletos aéreos, paquetes turísticos, servicios para viajeros, reserva de hoteles, asesoría para trámites como obtención de visas y otros servicios relacionados. Todos estos servicios han aumentado en el País significativamente durante los últimos años, por lo que agencias de viaje se han convertido en una fuente importante de ingresos, han generado nuevos puestos de trabajo, y han aumentado sus operaciones con una gran gama de servicios. Pero, el crecimiento de plataformas digitales ha complicado el desarrollo normal de las agencias de viaje tradicionales, y debido a ello se ven en la obligación de reinventarse buscando nuevos nichos de mercado.

El enfoque de esta investigación busca analizar la situación del entorno, resultados y participación de las tercerizadoras específicamente en esta rama de negocio que va en pleno crecimiento. Sin duda alguna el manejo contable que realizan dichas empresas, es importante para el desarrollo de cualquier tipo de negocios, pero queda la incertidumbre de la efectividad de los resultados de estas operaciones, como el conocer si garantizan que su personal está capacitado y comprometido con su trabajo, cómo es manejada y protegida la información de los diferentes clientes, y cómo se minimizan los riesgos financieros, legales y operacionales que se presenten en las agencias de viaje.

Este tipo de negocios a veces es visto como un emprendimiento que realizan personas particulares, por lo que el crecimiento de la actividad de outsourcing ha ido ganando credibilidad en muchos mercados por ofrecer soluciones óptimas. Las empresas que prestan servicios complementarios en el Ecuador brindan una amplia gama de servicios como son la asistencia en obligaciones contables, financieras, tributarias, manejan los libros contables obligatorios y auxiliares, realizan análisis de cuentas, preparan estados financieros, informes, reportes

mensuales y anuales, entre. Por ello esta investigación busca contar con suficiente material de evidencia para certificar los resultados obtenidos con la tercerización de servicios contables en el negocio de las agencias de viaje.

### **3. Antecedentes**

Como señala Romero (2002), “las empresas que prestaban servicios complementarios datan del inicio de la era moderna, no fue considerado como un concepto nuevo, pues algunas compañías competitivas lo realizaban como estrategia de negocios”.

“A partir de la era posindustrial inicia la competencia en los mercados globales, Stolovich (1994) asegura que las economías centrales y las de algunos países subdesarrollados (...), se desarrollaron protegiendo sus producciones internas, siendo el mercado interno lo más importante para las empresas” (Vaca, 2018).

El concepto de Outsourcing, “comienza a ganar credibilidad al inicio de la década de los 70’s enfocado, sobre todo, a las áreas de información tecnológica en las empresas” (Fernández, 2002).

Según expertos la tercerización de servicios “comenzaría a tomar forma en el Ecuador hace aproximadamente 18

años debido a varios factores como la transformación de la producción y la competitividad con mercados nacionales como internacionales” (Vaca, 2018).

Por estas razones los empresarios, grandes marcas y también quienes carecían de conocimientos contables y su actualización constante en temas de tributos y demás, tomaron como alternativa para la maximización de su producción, minimización de costos y otros; a la tercerización, con el paso del tiempo la implementación de empresas especializadas surge como alternativa a la alta demanda de estos servicios.

Durante muchos años esta actividad se desarrolló sin control alguno, en el año 2007 se dispuso la aprobación del (Mandato Constituyente N° 8, 2008) que deja de usar el término “tercerización” como método de contratación, subcontratación y trabajo por horas en términos laborales. Entonces, las empresas especializadas comienzan a considerar profesionales para el desarrollo de servicios para terceros, además los profesionales quienes contaban con capacidades técnicas necesarias comenzaron a brindar asesoramientos contables y que pronto fueron legalizados con contratos.

## **4. Objetivos**

### **4.1. Objetivo General**

- Identificar las ventajas y desventajas de la tercerización de los servicios de contabilidad de agencias de viaje ubicadas en el norte de Quito, durante los últimos tres años.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- Investigar razones por las que agencias de viaje demandaron los servicios contables de empresas especializadas externas durante los últimos tres años en el DMQ.
- Determinar el impacto de la contratación de servicios contables externos en aspectos internos contables de las agencias de viaje.
- Evaluar el grado de cumplimiento de las expectativas de agencias de viaje que decidieron utilizar los servicios de outsourcing.

## **5. Metodología de Desarrollo**

La metodología aplicada a la siguiente investigación está detallada según el diseño a obtener, tipo de investigación, población y técnicas:

### 5.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es de tipo formal, pues se observará una metodología específica en para lograr los objetivos propuestos.

### 5.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación a aplicar para el desarrollo de este artículo es de tipo:

#### 5.2.1. Transversal

En la muestra seleccionada de agencias de viaje que ofrecen sus servicios en la Zona Norte de Quito, se medirá en un periodo de tres años, las diferentes variables determinantes de su capacidad de gestión, y su disponibilidad exclusiva a su razón de ser.

#### 5.2.2. Analítica

Se estudiará la gestión operativa y comercial que desarrollan agencias de viaje en la zona norte de la ciudad con la utilización de empresas o profesionales que brindan el servicio de outsourcing.

#### 5.2.3. Descriptiva y explicativa

Los datos recabados del estudio de campo se procesarán en forma descriptiva, se presentará el diagnóstico de la gestión operativa de tercerizadoras, exclusivamente en el área contable, factores que influyen a tomar la decisión de tercerizar y los resultados de ello.

### 5.3. Población y Muestra

Se utilizó datos del portal de información de la Superintendencia de Compañías, valores y seguros, junto con la filtración del CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) con mención actividades de agencias de viaje en general, pertenecientes a la provincia de Pichincha ubicadas en el cantón Quito, se obtuvo un dato de 216 establecimientos de este tipo. A partir de ahí se revisó el estado tributario de las mismas mediante el Servicio de Rentas Internas (SRI) y se determinó que 143 agencias se encuentran activas, y están ubicadas en el norte de la ciudad. Adicionalmente se conoció por empresas tercerizadoras que 87 tienen tercerizados sus servicios, con estos datos se procede a aplicar la fórmula de muestra estadística:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{87 \times 1,96^2 \times 0,99 \times 0,01}{0,05^2 \times (87 - 1) + 1,96^2 \times 0,99 \times 0,01}$$

$$n = \frac{3,31}{0,25} = 13,08$$

n= muestra de agencias de viaje para realizar encuestas

N= población de 87 agencias de viaje

z= desviación estándar 1,96

p= probabilidad de éxito 99%

q= probabilidad de fracaso 1%.

e= error de muestreo 5%

- La encuesta será aplicada a 13 agencias de viaje.

## **6. Marco Teórico**

Cabe mencionar que actualmente “no existe un marco teórico amplio de este tema ya que desde la perspectiva legal actualmente las empresas de servicios contables externos y sus relacionadas no cuentan con una normativa pertinente a los servicios que están prestando” (Paez, 2005).

### **6.1. Terminología**

El título original de esta investigación es “Tercerización”, pero no es la única utilizada para referirse a la misma acción; al no existir una normativa exclusiva para el control de la acción de este término, se establece el uso de otros términos como “subcontratación”, “externalización”, “outsourcing” (termino en inglés). Mismos términos que harán referencia al mismo tema, sin distinción.

### **6.2. Outsourcing**

Es un término cuya traducción tiene relación con una fuente externa, en este contexto dentro del ámbito empresarial puede hacer referencia a la subcontratación, externalización o tercerización; el cual, se puede definir como un proceso empleado por una empresa en el cual contrata a otra y esta

desarrolla actividades en una determinada área (Conde, 2015).

“Según (Werther & Keith , 2000), los servicios de outsourcing son conocidos como servicios externos que una empresa requiere para completar funciones administrativas de determinadas tareas técnicas que está ya no puede realizar de manera interna por múltiples razones o prefiere externalizarlas” (Almanza & Archundia , s.f.).

No existe marco teórico adicional que regule la relación entre el usuario, y la empresa o persona dedicada a la tercerización; por lo que sin duda quedan grandes vacíos legales acerca de la contratación del servicio y normas que garanticen el correcto funcionamiento de este acuerdo.

“Con el pasar del tiempo nuestra legislación, al “Outsourcing”, lo ha cambiado de denominación y en cierta forma también su esencia como tal, aparece en el 2004 bajo la denominación de “Sociedades de Servicios Complementarios”; posteriormente, en el 2006 bajo la Ley Reformativa al Código de Trabajo cambia el nombre y llama al Outsourcing como “Tercerización de Servicios Complementarios”. En la Actualidad el (Mandato Constituyente N° 8) cambia la denominación nuevamente llamándole

“Prestación de Actividades Complementarias” (Mera, 2008).

### **6.3. Tipos de tercerización**

#### **6.3.1. Tercerización Total**

“Implica la transferencia de equipos de personal, redes, operaciones y responsabilidades administrativas al contratista” (Zapata, y otros, 2009).

#### **6.3.2. Tercerización Parcial**

Solamente se transfieren algunos de los elementos anteriores. En este tipo constan los profesionales independientes que realizan funciones de contador interno o solo brindan un asesoramiento.

En el área contable los recursos que se transfieren a la tercerizadora es la información contable, documentos internos, claves para ingresos a sistemas gubernamentales, plataformas contables si se cuenta con ellas, políticas y normas para el desarrollo de estos.

### **6.4. Tercerización de servicios contables en el Ecuador**

El modelo de Outsourcing o tercerización se ha establecido como un modelo de negocios que permite a una empresa concentrarse en lo que es su especialidad, con importantes ahorros en tiempo y dinero. La tercerización es un mecanismo para mejorar la competitividad empresarial contratando a empresas especializadas

personal o desarrollo de funciones en las cuales no se tiene eficiencia o especialidad profesional. Todas las actividades de una empresa son tercerizables, a excepción de las que componen su "core business" (actividad principal). Es decir, la norma básica y más importante es no dar en Outsourcing ninguna de las funciones o áreas que se consideran como fundamentales en la empresa. (Uquillas, 2007).

En Ecuador, las estadísticas de servicios, en su elaboración y metodología, presentan deficiencias que impiden su precisión para la cuantificación e identificar adecuadamente la oferta de servicios especializados como, por ejemplo: servicios de contabilidad, servicios financieros, servicios de asesoría contable entre otros similares.

### **6.5. Prestadoras de servicios técnicos especializados.**

El Mandado N° 8 señala que, "se podrá contratar civilmente servicios técnicos especializados que evalúe las actividades propias y habituales de la usuaria, tales como los de contabilidad, publicidad consultoría auditoría, jurídicos y de sistemas, entre otros, que serán prestados por naturales, o jurídicas con su propio personal y que contarán con la adecuada infraestructura física y estructura organizacional, administrativa y

financiera. La relación laboral será directa y bilateral entre los prestadores de servicios técnicos especializados y sus trabajadores” (Mandato Constituyente N° 8, 2008)

La figura de la Prestación de Servicios Técnicos Especializados sería la nueva forma de disfrazar desde la Intermediación Laboral, hasta la Prestación de Actividades Complementarias por cuanto también se ha dejado la puerta abierta para que el empresario interprete si una actividad es ajena o propia o habitual de su empresa (Mera, 2008).

#### **6.6. Sociedades de servicios de tercerización**

Art. 8.-DEFINICIÓN. - Las sociedades de servicios de tercerización complementarios son las que brindan servicios permanentes u ocasionales en actividades no vinculadas a la actividad principal de la empresa usuaria a través de la asignación de sus trabajadores. Están incluidas las que prestan servicios que requieren de un alto nivel de conocimientos técnicos científicos o particularmente calificados (Parral, 2008).

#### **6.7. La tercerizadora y el usuario**

“Art. 6. Las empresas de actividades complementarias y las usuarias no pueden entre sí, ser matrices, filiales, subsidiarias ni relacionadas, ni tener

participación o relación societaria de ningún tipo” (Mandato Constituyente N° 8, 2008).

Cabe mencionar que este hecho debe legalizarse “mediante (...), un contrato entre la prestadora y la usuaria; y, que es validado ante un notario o juez (...). Mismo que deberá establecer expresamente la actividad complementaria del proceso productivo que se desarrollará mediante la tercerización de los servicios (Decreto Ejecutivo 1121, 2018)”

Adicional a esto se menciona que “las empresas de actividades adicionales como outsourcing, no tendrán otras competencias que prestar servicios a terceros sin afectación de su estructura organizacional” (Ministerio del Trabajo, s.f.).

“El Ministerio de Trabajo tiene la tarea de encargarse del control y vigilancia de este tipo de empresas mediante las direcciones regionales de trabajo, (...), sin perjuicio de las atribuciones de la Superintendencia de Compañías” (Reglamento para la Aplicación del Mandado Nro.8, 2006).

#### **6.8. La prestación de actividades complementarias**

El 23 de junio de 2006 la Asamblea Constituyente cambio la figura de la



Tercerización de Servicios Complementarios por la Prestación de Actividades Complementarias, lo que dejaba al empresario la facultad para interpretarla y de esta forma abusar de la Tercerización, al considerar a actividades que estaban dentro de la actividad principal de la empresa como de apoyo (Mera, 2008).

## **6.9. Relación Laboral**

Es importante mencionar que, “la relación laboral la mantendrá únicamente la Empresa Prestadora de la Actividad Complementaria y el trabajador, derivándose de esta relación el pago de sus remuneraciones y beneficios sociales, así como la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (Mera G. , 2008).

### **6.9.1. Contratos**

La realización de actividades complementarias requerirá de la suscripción de dos clases de contratos:

a) Un contrato mercantil de actividades complementarias entre la empresa dedicada a estas gestiones y la usuaria, en el cual se establecerá expresamente las actividades complementarias del proceso productivo, que se desarrollarán mediante esta contratación.; y

b) Un contrato de trabajo celebrado por escrito, entre la empresa que realiza actividades

complementarias y cada uno de sus trabajadores (Mera, 2008).

## **6.10. Agencias de viaje**

“Art. 77.- Definición. - Son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros” (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2011).

En el Ecuador las agencias de viaje tienen amplia acogida ya que un 60% de los ecuatorianos que salen del país lo hacen por temas de turismo, el resto de las personas lo hace por negocios, eventos, compras y estudios. Los extranjeros que llegan al país en cambio lo hacen mayoritariamente por turismo con aficiones por deportes extremos, visitas a sitios patrimoniales y tours con rutas reconocidas que incluyen platos típicos de las zonas. (Redacción Guayaquil, 2016).

## **6.11. Tipos de agencias de viajes**

### **6.11.1. Agencias de viaje mayoristas**

Son aquellas que proyectan, elaboran, organizan y venden toda clase de servicios y paquetes turísticos del

exterior por medio de otras agencias de viajes; lo hacen en el campo internacional a través de agencias de viaje de otros países, o a través de su principal en el exterior. Las agencias de viajes mayoristas pueden operar en el país como representantes en el Ecuador de agencias de viaje extranjeras, pero deberán notificarlo ante el Ministerio de Turismo.(Ley de Turismo, 2016)

#### **6.11.2. Agencias de viajes internacionales**

También llamadas detallistas son aquellas que venden directamente el producto de las agencias de viajes mayoristas, proyectan, elaboran, organizan y venden servicios y paquetes turísticos de agencias operadoras. No pueden vender productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias de viajes dentro del territorio nacional. (Ley de Turismo, 2016)

#### **6.11.3. Agencias de viaje operadoras**

“Son las que elaboran, organizan, operan y venden directamente al usuario o a través de los otros tipos de agencias de viajes, toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional (...)” (Ley de Turismo, 2016).

#### **6.11.4. Agencias de viaje dual**

“Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo que ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico (Ley de Turismo, 2016)”

### **6.12. Funciones de las Agencias de viaje**

#### **6.12.1. Función Asesora**

Consiste en brindar información y asesorías a los clientes acerca de las características de los destinos, paquetes de viaje, aerolíneas, estancias, hoteles en destinos del mundo, etc. Aquí se utilizan recursos de programas de reservaciones, conexiones con aerolíneas, personal para guía de turismo, información actualizada del estado de vías, autopistas, lugares turísticos (Ley de Turismo, 2016).

#### **6.12.2. Función Mediadora**

“Es aquella gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos efectuada entre el consumidor final y los proveedores de los servicios turísticos, comercializados de forma individual o en paquetes turísticos” (Ley de Turismo, 2016).

“Normalmente esta función ejercida por agencias minoristas que son las que materializan la reserva, alquiler, o venta de servicios como: tickets de transporte,

servicios hoteleros, entradas a espectáculos culturales, congresos, pólizas de seguros” (García, Cruz, & Leyva, 2009).

### **6.12.3. Función productiva**

“Son aquellas diversas formas de organización, desarrollo y ejecución directa de viajes y visitas turísticas a nivel nacional, que incluye la provisión de servicios turísticos propios y/o de terceros (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2011)”

### **6.13. Turismo**

Como justificativo del funcionamiento de agencias de viajes se puede decir que el turismo aportó a la economía ecuatoriana con 2.392 millones de dólares, lo que lo mantiene como la tercera fuente de ingresos no petroleros, de acuerdo a estimaciones realizadas a partir de los datos de Balanza de pagos del Banco Central del Ecuador. (Ministerio de Turismo, 2019)

Asimismo, la balanza turística de 2018 creció con relación a 2017 y reflejó un saldo positivo de los ingresos frente a los egresos por 1.332,3 millones de dólares, de acuerdo con las estimaciones realizadas. Esto tiene una amplia relación con las actividades que ejercen agencias de viaje como conexión entre establecimientos turísticos y los usuarios, mismos que generan grandes ingresos a este sector

por lo que el mercado ofertante de este servicio turístico va en crecimiento. (Ministerio de Turismo, 2019)

### **6.14. Ministerio de Turismo como ente rector**

“El 10 de agosto de 1992 se creó el Ministerio de Información y Turismo, en el gobierno del Arq. Sixto Durán Ballén, ya que él pensó al turismo como una actividad encaminada hacia el desarrollo económico y social del Ecuador” (Ministerio de Turismo, 2017).

“En 1999 el turismo se empezó a desarrollar en gran medida por lo que se decidió separar el Ministerio de Turismo del de Información” (Ministerio de Turismo, 2017).

Posteriormente, en agosto de 1999 durante el gobierno de Jamil Mahuad, el Ministerio de Turismo se fusiona con el de Comercio Exterior. Pero para febrero del 2000 el nuevo presidente constitucional de la República, Gustavo Noboa, decide que el Ministerio de Turismo funcionaria más apropiadamente fusionado con el Ministerio de Ambiente. (Yuvi, 2008)

“En abril del 2000, mediante decreto Ejecutivo se otorga independencia a todos los Ministerio, quedando el Ministerio de Turismo como el único

encargado de la actividad turística del Ecuador” (Echeverría & Augusta , 2009)

### **6.15. Reformas tributarias aplicables a empresas relacionadas al Turismo**

Art 56: Menciona al Impuesto al Valor Agregado sobre los servicios. Se Encuentra gravados con tarifa cero: “15.- Los paquetes de turismo receptivo, facturados dentro o fuera del país, a personas naturales o sociedades no residentes en el Ecuador” y “14.- Los que exporten servicios” se encuentran grabados con tarifa cero. (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno [LORTI], 2015)

Art. 63.- Sujetos pasivos. - Son sujetos pasivos del IVA: b) En calidad de agentes de retención: “5. Los Operadores de Turismo que facturen paquetes de turismo receptivo dentro o fuera del país, (...); por comercialización de los servicios que integren el paquete de turismo receptivo facturado (...). (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno [LORTI], 2015)

“**Art. 66.-** Crédito tributario. - El uso del crédito tributario se sujetará a las siguientes normas: 1. Los sujetos pasivos del impuesto al valor agregado IVA, que se dediquen a (...), la comercialización de paquetes de turismo receptivo, facturados dentro o

fuera del país, brindados a personas naturales no residentes en el Ecuador, (...)”. (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno [LORTI], 2015)

“El operador turístico podrá hacer uso del crédito tributario para descontarlo del IVA cobrado en otro tipo de servicios. Si todavía quedare un saldo podrá solicitar al Servicio de Rentas Internas su devolución” (Ley de Turismo, 2016).

Pagos al exterior no sujetos a retención en la fuente: “Los pagos que las agencias de viaje y de turismo realicen a los proveedores de servicios hoteleros y turísticos en el exterior, como un servicio a sus clientes”; “Las comisiones pagadas por promoción del turismo receptivo, sin que excedan del 2% de los ingresos obtenidos en el ejercicio como resultado de tal actividad” (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno [LORTI], 2015)

## **7. Análisis e Interpretación de Resultados**

El cuestionario fue dirigido y contestado por representantes de Agencias de Viajes, mismos que están en la capacidad de conocer la realidad que viven estos establecimientos en cuanto al manejo de la contabilidad usando la tercerización.

## Pregunta N°1

1.- ¿Hace cuánto tiempo tercerizó sus servicios contables?

**Tabla 1. Tiempo de tercerización de la Contabilidad en Agencias de Viajes.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Hace tres años o mas	4	30,77%
Hace dos años	5	38,46%
Hace un año o menos	4	30,77%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 1. Tiempo de tercerización de la Contabilidad en Agencias de Viajes. Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

El 38,46% señala que tercerizaron la contabilidad hace dos años, respecto a un 30,77% de agencias de viaje que lo hicieron en el transcurso de tres o más años, y el mismo porcentaje tercerizaron hace un año o menos.

### Análisis

Pocas agencias de viaje consideraban la tercerización de la contabilidad como una opción válida. Es hace dos años que negocios de este sector aceptan que esta es una alternativa factible para potenciar sus servicios principales y que la contabilidad sea manejada por agentes especializados. Las agencias de viajes que realizaron su tercerización hace menos de un año, lo realizaron exclusivamente por temporada.

## Pregunta N°2

2.- ¿Por cuánto tiempo ha contratado usted los servicios contables externos?

**Tabla 2. Duración de la tercerización de la contabilidad.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por temporada	1	7,69%
De un año a dos años	4	30,77%
De dos años a tres años	5	38,46%
Más de tres años	3	23,08%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 2. Duración de la tercerización de la contabilidad. Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Un 38,46% de agencias de viajes tienen de dos a tres años utilizando los servicios de outsourcing contable, seguido de un 30,77% que ha usado el servicio en el plazo de uno a dos años, y un 23,08% ha utilizado la tercerización por más de tres años. El porcentaje de 7,69% pertenece a la contratación de estos servicios por temporada.

### Análisis

Más del 60% de agencias de viaje tienen contrato permanente con la tercerizadora ya que el servicio ha sido utilizado durante más de un año. Hay también un porcentaje considerable de agencias que han tenido tercerizada la contabilidad por más de tres años; y hay pocos casos de agencias que aún no se han

convencido en realizar contratos permanentes, y realizan la contratación por temporada, exclusivamente por temas de cierre anual y cumplimiento de requisitos para continuar con su funcionamiento.

### Pregunta N°3

3.- En caso de haber suspendido el servicio alguna vez, ¿Por cuánto tiempo lo interrumpió?

**Tabla 3. Duración de la suspensión de la contabilidad externa**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	1	7,69%
De 6 meses a un año	3	23,08%
Un año o mas	1	7,69%
No aplica	8	61,54%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 3. Duración de la suspensión de la contabilidad externa.

Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Las agencias que paralizaron la tercerización de su contabilidad en un 23,08% lo realizaron por el lapso de 6 meses a un año. Un 61,54% de agencias no paralizaron el servicio.

### Análisis

Un 61,54% de las agencias tienen contratación continua de los servicios externos. Las agencias que si interrumpieron la tercerización consideraron posteriormente que esta les

era conveniente y recontrataron el servicio, y esto significa que los servicios externos tuvieron incidencias positivas importantes después de su utilización. También hace referencia a que la contratación fue únicamente por temporada, y por los resultados obtenidos la agencia de viaje considero admisible una contratación permanente.

### Pregunta N°4

4.- ¿De quién recibe usted los servicios de outsourcing contable?

**Tabla 4. Tipo de proveedor del servicio de contabilidad externa.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Empresa Especializada	9	69,23%
Profesional Independiente	4	30,77%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 4. Tipo de proveedor del servicio de contabilidad externa

Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Un contundente 69,23% de agencias de viajes señalan que su proveedor de servicios es una persona jurídica conformada exclusivamente para brindar este tipo de servicios, tan solo un 30,77% utilizan los servicios de un profesional independiente para el manejo contable.

### Análisis

Las agencias consideraron conveniente establecer un contrato con una empresa

especializada de outsourcing contable, mismo dato que hace referencia una sobresaliente ventaja frente al servicio total o parcial que pudo haber brindado un profesional independiente. Esto porque las personas jurídicas poseen recursos más sobresalientes, como pueden ser: personal capacitado y especializado, alta tecnología, facilidad de externalizar procesos, alineamientos con políticas internas de las agencias, y también por razones como la reputación de empresas especializadas en el manejo de la contabilidad externa.

#### **Pregunta N°5**

5.- Sus razones/expectativas para la contratación de outsourcing fueron:

**Tabla 5. Motivo para la tercerización de la contabilidad.**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Reducción de costos	2	15,38%
Mejora de la Contabilidad interna	2	15,38%
Desconocimiento en el área contable	5	38,46%
Agilizar la información contable	0	0,00%
Reforzar una información contable oportuna	3	23,08%
Otros	1	7,69%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 5. Motivo para la tercerización de la contabilidad.

Elaborado por: Torres María José, 2020

#### **Interpretación**

Con un 38,46%, el desconocimiento contable fue la razón más común que impulso a las agencias de viaje a la tercerización de la contabilidad, un 23,08% revelo que requerían una contabilidad oportuna; y, un 15,38% dice que decidieron tercerizar para reducir costos y mejorar la contabilidad interna.

#### **Análisis**

La razón principal que fomentó la tercerización, fue el desconocimiento en el área contable, en agencias que ya funcionaban con una contabilidad interna, el motivo para tercerizar fue reforzar y acelerar el procesamiento de gestiones contables. Otra de las razones fue la reducción de costos, pues muchos consideraron que manejar una nómina de administrativos en esta área resultaba más costoso. Y en una consulta más exhaustiva señalaron que necesitaban mejorar la contabilidad interna, sobre todo en el ámbito tributario que fue el que más inconvenientes poseía, ya que las agencias de viaje manejan ciertos beneficios que no eran de conocimiento de sus propietarios y tampoco se aplicaban.

## Pregunta N°6

6.- ¿Cuál es la manera más frecuente de intercambio de información entre Ud. y su proveedor de servicios?

**Tabla 6. Forma de comunicación con el proveedor de servicios**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Correo Electrónico	10	76,92%
Entrega Física de documentos	2	15,38%
Courier	0	0,00%
Otros	1	7,69%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 6. Forma de comunicación con el proveedor de servicios

Elaborado por: Torres María José, 2020

## Interpretación

Un 76,92% demuestra que la comunicación entre agencias y tercerizadoras es facilitada gracias a la tecnología, un 15,38% de agencias y tercerizadoras aún prefieren el intercambio físico de información.

## Análisis

El medio de intercambio de información preferido demuestra que las agencias y las tercerizadoras confían en las herramientas tecnológicas, la preferencia de medios digitales como el correo electrónico es gracias a varios factores como: la rapidez, la facilidad y la seguridad de entrega de información confidencial. La entrega física de documentos es menos utilizada, pero se

realiza por temas legales de documentos importantes.

## Pregunta N°7

7.- ¿En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿Con qué frecuencia sucede este inconveniente?

**Tabla 7. Frecuencia de sanciones recibidas de Organismos de Control.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Frecuentemente	0	0,00%
Frecuentemente	0	0,00%
Poco Frecuente	4	30,77%
Rara vez	3	23,08%
No aplica	6	46,15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 7. Frecuencia de sanciones recibidas de Organismos de Control.

Elaborado por: Torres María José, 2020

## Interpretación

Tomado en cuenta el número de agencias de viaje que contestaron que sí tuvieron sanciones por parte de Organismos de Control; un 30,77% representa que estas fueron poco frecuentes, un 23,08% señala que tuvo inconvenientes de este tipo, pero rara vez. El 46,15% no tuvo este problema.

## Análisis

Es tranquilizante que las sanciones que han sufrido agencias de viaje con la gestión de tercerizadoras sea poco frecuente, ya que esta respuesta afirma que se mejoró en el manejo de la



contabilidad, se contempló un buen uso de las leyes y por ende aprobación por parte de Organismos de Control, también refleja un adecuado cumplimiento de los tiempos de presentación de información.

### Pregunta N°8

8.- En cuanto al contrato suscrito con la tercerizadora de servicios contables externos, ¿En qué porcentaje se han cumplido las obligaciones?

**Tabla 8. Cumplimiento del contrato legal entre la agencia de viaje y tercerizadora.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
76% - 100%	10	76,92%
51% - 75%	2	15,38%
26% - 50%	1	7,69%
0% - 25%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 8. Cumplimiento del contrato legal entre la agencia de viaje y la tercerizadora. Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Con un 76,92% las empresas especializadas cumplen con las obligaciones predispuestas en el contrato establecido, un 15,38% cumplen parcialmente, y solo un 7,69% no cumplen adecuadamente.

### Análisis

Hay un cumplimiento efectivo de los contratos suscritos, se cumple con la gestión de la contabilidad de acuerdo con

los parámetros establecidos en el contrato, este mismo detalla plazos de cumplimiento y competencias de las partes, con el objeto de que la contabilidad sea real, cronológica y oportuna; misma que servirá de apoyo en la futura toma de decisiones. Es importante señalar que no hay respuestas de que se cumplen las obligaciones en 25% o menos.

### Pregunta N° 9

9.-En caso de existir algún tipo de incumplimiento del contrato, ¿Que problemas han tenido que afrontar?

**Tabla 9. Problemas por incumplimiento del contrato legal.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Problemas legales	1	7,69%
Pérdida de recursos monetarios	2	15,38%
Desconocimiento del estado económico de su agencia	1	7,69%
Atraso en presentación de información contable	3	23,08%
Problemas con clientes	0	0,00%
No aplica	6	46,15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 9. Problemas por incumplimiento del contrato legal. Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Considerando las agencias que sí tuvieron inconvenientes en algún

momento, un porcentaje de 23,08% revelaron que el problema más común fue un atraso en la presentación de la información contable, seguido de pérdidas de dinero con un 15,38%.

### Análisis

En la mayoría de casos cuando la información no ha sido oportuna o no se ha realizado de acuerdo a lo acordado, se ha producido consecuencias como la pérdida de recursos monetarios, problemas legales, y desconocimiento de la situación económica real de la agencia.

### Pregunta N° 10

10. ¿Cómo califica la calidad de información que usted recibe de la empresa contable externa?

**Tabla 10. Calidad de la información recibida de la tercerizadora.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	5	38,46%
Buena	7	53,85%
Regular	1	7,69%
Mala	0	0,00%
Muy Mala	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 10. Calidad de la información recibida de la tercerizadora  
Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

La calidad de la información fue calificada en 53,85% como “buena”, un 38,46% considera esta como excepcional

y tan solo un 7,69% dice la información es regular, pero aceptable.

### Análisis

La calidad de la información que perciben las agencias de viajes es positiva, pues la misma es entendible y refleja datos reales. Sin embargo, al consultar porque no calificaron a la información como “muy buena”, manifestaron que la información no es presentada acorde a las necesidades de las agencias de viajes, mismos que frecuentemente requieren datos mercadotécnicos. Entonces, esto es provocado por falta de comunicación, ya que las tercerizadoras asertivamente preparan la información acorde a sus conocimientos.

### Pregunta N° 11

11.- Si ha tenido problemas en la prestación de servicios con su proveedor, ¿De qué carácter ha sido?

**Tabla 11. Carácter de los problemas con la tercerización de la contabilidad.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Contable	1	7,69%
Tributario	4	30,77%
Financiero	1	7,69%
Otro	7	53,85%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 11. Carácter de los problemas con la tercerización de la contabilidad.  
Elaborado por: Torres María José, 2020

## Interpretación

El 53,85% han tenido problemas no señalados en la encuesta, mientras que los problemas tributarios son los más comunes con un 30,7%, y un 15% aproximadamente tuvieron problemas contables y financieros.

## Análisis

El problema más común en las agencias fue de carácter tributario, y aproximadamente la mitad de agencias han tenido otros tipos de problemas, en los que se encuentran: falla en la coordinación de las partes para determinar la forma de presentación de la información, procedimientos no acordes a las políticas internas, entrega de información a destiempo, y ejecución de actividades adicionales que como manifiestan genera un retraso en el proceso contable.

## Pregunta N°12

12.- Al presentar información a Organismos de Control, ¿Se aplican las normas contables razonablemente aceptadas de acuerdo con NIC's y NIFF's?

**Tabla 12. Aplicación de normas contables razonablemente aceptadas de acuerdo a NIC's y NIFF's**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Se aplican siempre	8	61,54%
Se aplican frecuentemente	4	30,77%
Se aplican ocasionalmente	1	7,69%
No se aplican	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 12. Aplicación de normas contables razonablemente aceptadas de acuerdo con NIC's y NIFF's.

Elaborado por: Torres María José, 2020

## Interpretación

El 61,54% acepta que se contemplan las diversas normas contables en la elaboración y presentación de la información, un 30,77% señala que se aplican las normas frecuentemente, y solo un 7,69% contestó que solo se cumplen ocasionalmente.

## Análisis

Los encuestados aseguran que la contabilidad cumple con los estándares de normas contables; en un análisis más profundo manifestaron que no han recibido llamados de atención de esta índole, y que la contabilidad es comprensible para todos los usuarios, incluyendo los que no tienen conocimientos contables. El 7,69% señalan no se aplica las normas contables correspondientes.

### Pregunta N°13

13.- ¿Conoce usted si la tercerizadora usa programas contables especializados?

**Tabla 13. Uso de tecnología especializada.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	53,85%
No	6	46,15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 13. Uso de Tecnología especializada.

Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Agencias conocen que el 53,85% de tercerizadoras utiliza programas especializados, mientras que un 46,15% señala que no se manejan programas exclusivos para procesar la información.

### Análisis

La pregunta establece la factibilidad de que la tercerizadora utilice programas contables para la realización de registros, con optimización de recursos y de forma oportuna. Las agencias señalan que para ellos esto es importante puesto que constituye un respaldo de la información, y que cuando solicitan algún dato concreto, este es entregado de forma ágil gracias a que los programas contables emiten reportes frecuentemente.

### Pregunta N°14

14.- ¿Cómo considera usted la aplicación de las actualizaciones legales en el ámbito laboral por parte del proveedor de servicios, al momento de ejecutar el proceso contable?

**Tabla 14. Aplicación de las actualizaciones legales en el ámbito laboral.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	69,23%
Buena	2	15,38%
Regular	0	0,00%
Desconoce	2	15,38%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 14. Aplicación de las actualizaciones legales en el ámbito laboral.

Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Un determinante 69,23% señala que la información en cuanto al manejo de nómina de acuerdo a la ley vigente es excelente, el 15,38% señalan que la gestión es buena y un mismo porcentaje señalan que desconocen si se maneja de acuerdo a las normas.

### Análisis

Aproximadamente un 84% de los encuestados consideran que la gestión de los ámbitos contables laborales es positiva, esto es importante porque varios entes de control protegen al trabajador, y el acato a las normas en la administración de esta información es pertinente. Las respuestas señalan que

los profesionales están en constante actualización de las reformas laborales. Sin embargo, hay falta de socialización del manejo de la contabilidad de nómina, y desconocimiento de como los cambios laborales no aplicados correctamente podrían perjudicar a la agencia.

### Pregunta N° 15

15.- ¿Cómo califica la gestión tributaria realizada por la tercerizadora de servicios contables hasta el momento?

**Tabla 15. Gestión tributaria por parte de la tercerizadora.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuada	8	61,54%
Adecuada	4	30,77%
Inadecuada	1	7,69%
Muy inadecuada	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 15. Gestión tributaria por parte de la tercerizadora.

Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Asimismo, un 61,54% refleja que la gestión tributaria es muy adecuada, un 30,77% considera que es buena, pero debe ser mejorada; y un 7,69% tuvo algún inconveniente con este aspecto.

### Análisis

La gestión percibida por las agencias de viajes en cuanto a la gestión de temas tributarios es positiva, pues un aproximado 90%, señala que se respetaron plazos, se presentó de acuerdo

a las normas, y hubo un aprovechamiento de las ventajas tributarias en su sector ya que se han visto beneficiadas en muchos artículos de las leyes tributarias. Sin embargo, hay una minoría que considera que este tipo de gestión no fue correcta, y puede ser mejorada.

### Pregunta N° 16

16.- Con la contratación de los servicios de contabilidad externa, ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de sus expectativas al tercerizar su contabilidad?

**Tabla 16. Cumplimiento de las expectativas motivadas para tercerizar la contabilidad.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
81% - 100%	10	76,92%
61% - 80%	2	15,38%
41% - 60%	1	7,69%
21% - 40%	0	0,00%
0% - 20%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 16. Cumplimiento de las expectativas motivadas para tercerizar la contabilidad.

Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Es importante conocer que el 76,92% de los encuestados aseguran estar conformes con el cumplimiento de sus expectativas, el 15,38% consideran que el cumplimiento aun esta no se concreta y a únicamente un 7,69% consideran que no se cumplieron los objetivos.

## Análisis

Las expectativas al tercerizar la contabilidad fueron variadas, a pesar de ello, agencias de viajes aseguran que estas fueron cumplidas y les proporcionaron una gran satisfacción. Un porcentaje menor asegura que aún esperan los resultados finales para calificar el cumplimiento de las expectativas, y existe una minoría que asegura sus expectativas no son cumplidas al momento, y no eliminan la incertidumbre de haber tercerizado la contabilidad.

### Pregunta N°17

17.- Al concluir un periodo contable con el uso de outsourcing, ¿Cómo califica la confiabilidad de los resultados obtenidos?

**Tabla 17. Confiabilidad de los resultados obtenidos.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Altamente satisfactorios	5	38,46%
Satisfactorios	7	53,85%
Poco satisfactorios	1	7,69%
Nada satisfactorios	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 17. Confiabilidad de los resultados obtenidos.

Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

Los resultados de la tercerización con un 53,85% fueron calificados como

“satisfactorios”, en relación con el 38,46% que consideraron el “altamente satisfactorio”. Determinando que más del 90% confían en el servicio recibido; una minoría considera estos como “poco satisfactorios”.

## Análisis

Más del 90% consideran que los resultados son confiables y cuentan con las normas contables, los resultados que entregaron tercerizadoras son razonables, y siguen los términos acordados en el contrato.

### Pregunta N°18

18.- ¿Son razonables los precios de los servicios de contabilidad externa en relación con los resultados recibidos por su agencia?

**Tabla 18. Precio de la tercerización en relación a los resultados obtenidos.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sobrevalorado	8	61,54%
Asequible	5	38,46%
Económico	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 18. Precio de la tercerización en relación con los resultados obtenidos  
Elaborado por: Torres María José, 2020

### Interpretación

El 61,54% de los encuestados tiene por opinión que los precios de la externalización de la contabilidad están sobrevalorados en relación con los servicios que perciben. Un 38,46%

consideran que son precios accesibles, y ninguna agencia considera estos como económicos.

### **Análisis**

Esta casi dualidad de opiniones se debe a los casos presentados en las diferentes agencias. Quienes señalan que el servicio es sobrevalorado, tienen en común que la tercerización es parcial; es decir, solo algunas áreas de su contabilidad están tercerizadas, y les parecería adecuado el precio si la contabilidad se manejara de forma integral. Un 38% de las agencias están conformes con el precio de los servicios, y no aceptarían un aumento de precios.

### **Pregunta N°19**

19.- ¿Qué tan importante considera la contratación de servicios de contabilidad externos en su sector?

**Tabla 19. Importancia de contratar servicios externos de contabilidad en el sector de las agencias de viajes.**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy importante	5	38,46%
Importante	5	38,46%
Poco Importante	2	15,38%
No es importante	1	7,69%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 19. Importancia de contratar servicios externos de contabilidad en el sector de las agencias de viajes. Elaborado por: Torres María José, 2020

### **Interpretación**

Casi un 80% de los encuestados consideran que en el sector de agencias de viajes si es importante la tercerización de los servicios contables; mientras que aproximadamente el 20% considera poco o nada importante este tipo de servicios.

### **Análisis**

La importancia de estos servicios es alta porque las agencias de viajes tienen diversas actividades, y consideran que la tercerización de la contabilidad les ha permitido enfocarse en aquellas áreas que realmente son de su competencia, debido a que tercerizadoras manejan exclusivamente el área contable, optimizando recursos y maximizando beneficios. El 23,07% que no considera importante la tercerización de la contabilidad manifiesta que esta respuesta está justificada por el tamaño de la agencia y porque las actividades diarias que manejan no son tan complejas.

### **Pregunta N°20**

20.-Al concluir su contrato de outsourcing, ¿Usted consideraría renovar el servicio?

**Tabla 20. Renovación del contrato de tercerización de la contabilidad.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	46,15%
No	1	7,69%
Probablemente	6	46,15%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

NOTA: Tabla 20. Renovación del contrato de tercerización de la contabilidad. Elaborado por: Torres María José, 2020

### **Interpretación**

Un 46,15% opina que afirmativamente firmará un nuevo contrato de outsourcing contable, el 7,69% ya está convencido que no recontratarán el servicio cuando su contrato culmine; y el otro 46,15% dice que posiblemente si renovarán el contrato.

### **Análisis**

Los encuestados que respondieron afirmativamente están apoyados en los resultados que obtuvieron, y están conformes con la presentación de la información a los Organismos Control. Las agencias de viaje que contestaron que probablemente recontratarían el servicio, se amparan en la incertidumbre al desconocer cómo será la situación económica futura, y a las decisiones que se tomarían internamente. Y las agencias que contestaron con un contundente “no”, acreditan su respuesta a la experiencia recibida, y a que sus recursos económicos no lo permiten actualmente.

## **8. Conclusiones**

1. La tercerización de la contabilidad se evidenció hace dos años, debido a que las agencias de viajes tuvieron: desconocimiento en el ámbito contable y tributario de sus administradores, además de una reducción significativa de costos.
2. En cuanto al entorno en que se maneja la contabilidad externa, sobresale la contratación de personas jurídicas, la comunicación se desarrolla comúnmente por medios digitales, existe el uso de programas especializados; y todas las operaciones están respaldadas por un contrato entre la prestadora de servicios y la usuaria, es importante conocer que es la única forma de garantía, en ausencia de una normativa en la legislación ecuatoriana que regule esta relación.
3. El impacto general de los servicios percibidos por agencias de viajes fue positivo ya que se cumplieron las expectativas y hubo favorecimiento en presentación de información oportuna, se aplicaron Normas Internacionales de Contabilidad, se aprovecharon los beneficios tributarios que posee el sector, y se agilizó el proceso contable.



4. Las inconformidades encontradas en el presente estudio son el atraso de entrega de información, no aplicación de políticas internas, incumplimiento a Organismos de Control; y a consecuencia de esto se generaron pérdidas de recursos monetarios, problemas legales y sanciones.
5. La percepción de las agencias de viajes en relación al trabajo de sus proveedores de servicios es favorable, ya que consideran que los resultados presentados son confiables, el manejo de su información es segura, y mencionan que en su sector es importante la tercerización para poder enfocarse en la mercadotecnia, que es su actividad principal.

## 9. Bibliografía

- Almanza, M., & Archundia, E. (s.f.). *EUMED [Enciclopedia Virtual]*. Obtenido de El Outsourcing y la Planeación Fiscal en México: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1452/outsourcing.htm>
- Conde, S. (07 de Septiembre de 2015). *GestioPolis*. Obtenido de Outsourcing: definición, ventajas, desventajas, tipos y niveles: <https://www.gestiopolis.com/out-sourcing-definicion-ventajas-desventajas-tipos-y-niveles/>
- Decreto Ejecutivo 1121. (08 de Abril de 2018). *Reglamento a la supresión de tercerización e intermediación laboral*. Obtenido de Registro Oficial Suplemento 353: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/REGLAMENTO-A-LA-SUPRESION-DE-TERCERIZACION-E-INTERMEDIACION-LABORAL.pdf>
- Echeverría, A., & Augusta, L. (Marzo de 2009). *Biblioteca Digital Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de Diseño de una agencia de viajes IATA y de turismo nacional en el centro histórico de Quito: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/116/1/CD-0131.pdf>
- Fernández, R. (18 de Abril de 2002). *GestioPolis*. Obtenido de Outsourcing. Fundamentos para una aplicación exitosa: <https://www.gestiopolis.com/out-sourcing-fundamentos-para-una-aplicacion-exitosa/>
- García, E., Cruz, M., & Leyva, N. (6 de Noviembre de 2009). *TUR y*

- DES. Revista de investigación en turismo y desarrollo local.* Obtenido de La agencia de viaje: una empresa importante y poco conocida dentro del sector turístico actual: <https://www.eumed.net/rev/turysdes/06/opv.htm>
- Ley de Turismo. (24 de Mayo de 2016). *Ministerio de Turismo.* Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno [LORTI]. (28 de Diciembre de 2015). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno - LORTI.* Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cba1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>.
- Mandato Constituyente N° 8. (02 de Mayo de 2008). *El Universo.* Obtenido de <https://www.eluniverso.com/2008/05/02/0001/8/463B0E041116418DBBD9558B62760D7F.html>
- Mera, F. (14 de Diciembre de 2008). *Universidad Técnica Particular de Loja.* Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5048/1/Tesis%20final.pdf>
- Mera, G. (2008). *Repositorio Digital - Universidad Técnica Particular de Loja.* Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5048/1/Tesis%20final.pdf>
- Ministerio de Turismo. (09 de Agosto de 2017). *Ministerio de Turismo.gob.ec.* Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/conmetas-que-buscan-transformar-la-historia-del-pais-el-ministerio-de-turismo-conmemora-sus-25-anos/>
- Ministerio de Turismo. (07 de Febrero de 2019). *Ministerio de Turismo.gob.ec.* Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/turismo-aporto-con-mas-de-2-300-millones-a-la-economia-ecuatoriana-en-2018/>
- Ministerio del Trabajo. (s.f.). *Ministerio del Trabajo.* Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/actividades-complementarias/>
- Paez, J. (24 de Noviembre de 2005). *Derechoecuador.com.* Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/la-tercerizacioacuten-laboral-en-ecuador>

- Parral, J. (24 de Noviembre de 2008). *DerechoEcuador.com*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/la-tercerizacioacuten-laboral-en-ecuador>
- Redacción Guayaquil. (10 de Abril de 2016). Reforma tributaria preocupa a agencias de viajes y ejecutivos. *El Comercio*, pág. 10. Obtenido de Reforma tributaria preocupa a agencias de viajes y ejecutivos
- Reglamento General de Actividades Turísticas. (16 de Septiembre de 2011). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>
- Reglamento para la Aplicación del Mandado Nro.8. (26 de Junio de 2006). Obtenido de <http://www.fundacionmuseosquito.gob.ec/lotaip/2016/00.archivos/lit.a/a2/Reglamento%20Mandato%208.pdf>
- Romero, A. (19 de Abril de 2002). *GestioPolis*. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/out-sourcing-que-es-y-como-se-aplica/>
- Stolovich, L. (1994). *CLACSO. Centro Latinoamericano de Ciencias Sociales*. Obtenido de La tercerización : ¿Con qué se come?: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/uruguay/ciedur/stolovich.rtf>
- Uquillas, C. (2007). "El outsourcing en el Ecuador" en *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2007/cau-outsourcing.htm>
- Vaca, E. (Septiembre de 2018). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34547/1/VACA%20PERALTA.pdf>
- Werther, W., & Keith , D. (2000). *Administración de Peronal y Recursos Humanos . USA: Mc Graw Hill*.
- Yuvi, C. (2008). *Biblioteca Digital Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de Estudio de factibilidad para la creación de una operadora de ecoturismo en la ciudad de Otavalo: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/798/1/CD->

1697%282008-10-07-10-51-  
52%29.pdf

Zapata, A., Murillo, G., Martínez, J.,  
Hernán, C., Salas, J., Ávila, H.,  
& Caicedo, A. (Enero de 2009).  
*Teorías contemporáneas de la  
organización y del management.*  
Bogotá: Ecoe Ediciones.

Obtenido de

[https://books.google.com.ec/boo  
ks?id=RNvDDQAAQBAJ&pg=](https://books.google.com.ec/books?id=RNvDDQAAQBAJ&pg=)

PT530&lpg=PT530&dq=implic  
a+la+transferencia+de+equipos+  
de+personal,+redes,+operacione  
s+y+responsabilidades+administ  
rativas+al+contratista.+E&sourc  
e=bl&ots=QcmbyO4p7k&sig=A  
CfU3U0ktNogq9Dc42oz\_aTIQf  
cpydhs

## 10. Anexos

### Anexo 1. Encuesta dirigida a Representantes de Agencias de Viajes.

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A REPRESENTANTES DE AGENCIAS DE VIAJES

Tiene por objeto investigar las ventajas y desventajas del outsourcing contable específicamente en el sector de las agencias de viaje. A partir de los datos recopilados se redactará un artículo académico, y los datos de la empresa serán anonimizados de manera que no aparecerán en el presente estudio.

---

1. **¿Hace cuánto tiempo tercerizó sus servicios contables?**
  - Hace tres años o mas
  - Hace dos años
  - Hace un año o menos
2. **¿Por cuánto tiempo ha contratado usted los servicios contables externos?**
  - Por temporada
  - De un año a dos años
  - De dos años a tres años
  - Más de tres años
3. **En caso de haber suspendido el servicio alguna vez, ¿Por cuánto tiempo lo interrumpió?**
  - Menos de 6 meses
  - De 6 meses a un año
  - Un año o mas
  - No aplica
4. **¿De quién recibe usted los servicios de outsourcing?**
  - Empresa especializada
  - Profesional independiente
5. **Sus razones/expectativas para la contratación de outsourcing fueron:**
  - Reducción de costos
  - Mejora de contabilidad interna
  - Desconocimiento en el área contable
  - Agilizar la información contable
  - Reforzar una información contable oportuna
  - Otros: \_\_\_\_\_
6. **¿Cuál es la manera más frecuente de intercambio de información entre Ud. y su proveedor de servicios?**
  - Correo electrónico
  - Entrega física de documentos
  - Courier
  - Otros: \_\_\_\_\_

- 7. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa, ¿Con qué frecuencia sucede este inconveniente?**
- Muy Frecuentemente
  - Frecuentemente
  - Poco frecuente
  - Rara vez
  - No aplica
- 8. En cuanto al contrato suscrito con la tercerizadora de servicios contables externos, ¿En qué porcentaje se han cumplido las obligaciones?**
- 76% - 100%
  - 51% - 75%
  - 26% - 50%
  - 0% - 25%
- 9. En caso de existir algún tipo de incumplimiento del contrato, ¿Que problemas han tenido que afrontar?**
- Problemas legales
  - Pérdida de recursos monetarios
  - Desconocimiento del estado económico de su agencia
  - Atraso en presentación de información contable
  - Problemas con clientes
  - No aplica
- 10. ¿Cómo califica la calidad de información que usted recibe de la empresa contable?**
- Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Mala
  - Muy mala
- 11. Si ha tenido problemas en la prestación de servicios con su proveedor, ¿De qué carácter ha sido?**
- Contable
  - Tributario
  - Financiero
  - Otro: \_\_\_\_\_
- 12. Al presentar información a Organismos de Control, ¿Se aplican las normas contables razonablemente aceptadas de acuerdo a NIC's y NIFF's?**
- Se aplican siempre
  - Se aplican frecuentemente
  - Se aplican ocasionalmente
  - No se aplican
- 13. ¿Conoce usted si la tercerizadora usa programas contables especializados?**
- Si
  - No

- 14. ¿Cómo considera usted la aplicación de las actualizaciones legales en el ámbito laboral por parte del proveedor de servicios, al momento de ejecutar el proceso contable?**
- Excelente
  - Buena
  - Regular
  - Desconoce
- 15. ¿Cómo califica la gestión tributaria realizada por la tercerizadora de servicios contables hasta el momento?**
- Muy adecuada
  - Adecuada
  - Inadecuada
  - Muy inadecuada
- 16. Con la contratación de los servicios de contabilidad externa, ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de sus expectativas al tercerizar su contabilidad?**
- 81% - 100%
  - 61% - 80%
  - 41% - 60%
  - 21% - 40%
  - 0% - 20%
- 17. Al concluir un periodo contable con el uso de outsourcing, ¿Cómo califica la confiabilidad de los resultados obtenidos?**
- Altamente satisfactorios
  - Satisfactorios
  - Poco satisfactorios
  - Nada satisfactorios
- 18. ¿Son razonables los precios de los servicios de contabilidad externa en relación con los resultados recibidos por su agencia?**
- Sobrevalorado
  - Asequible
  - Económico
- 19. ¿Qué tan importante considera la contratación de servicios de contabilidad externos en su sector?**
- Muy importante
  - Importante
  - Poco Importante
  - No es importante
- 20. Al concluir su contrato de outsourcing, ¿Usted consideraría renovar el servicio?**
- Si
  - No
  - Probablemente

## Anexo 2. Encuestas enviadas vía online

docx.google.com/forms/d/1Y75dvroTajCO7u9m3e\_aN9imbQGyRvUe1HE35cZVOI/edit

CUESTIONARIO DIRIGIDO A REPRESENTANTES DE AGENCIA

Preguntas Respuestas

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA ECUADOR**

Ventajas y desventajas de la tercerización de los  
anonimizados de manera que no aparecerán en el presente estudio.

Dirección de correo electrónico \*

Dirección de correo electrónico válida.

Este formulario recopila direcciones de correo electrónico. Cambiar la configuración

Nombre de la empresa que usted representa. \*

Texto de respuesta breve

1. ¿Hace cuánto tiempo tercerizó sus servicios contables? \*

Hace tres años o más

Hace dos años

Hace un año o menos

2. ¿Por cuánto tiempo ha contratado usted los servicios contables externos? \*

## Anexo 3. Correos electrónicos participantes de la encuesta online

¿Quiénes respondieron?

mayragarlatbur@hotmail.com

info@traveled.com.ec

info@caymantoursecuador.com

gomezqmaelena@hotmail.com

quituadventures@hotmail.com

info.asecontyt@gmail.com

rocatraveluio@yahoo.com

gerencia@imperialtours.com.ec

info@viajesclasstravel.com

pedro.vasquez@advisory-ec.com

info@amazontravelec.com

sandra@manzanatravel.com

roundtrip@usa.com



## Anexo 4. Correo enviado a los Representantes de agencias de viajes.

**Encuesta Artículo Académico**

**María José Torres** <tmariajose08@gmail.com> 11:54 (hace 1 minuto)

para info, diamondtravels, pedro.vasquez, gomezqmaelena, mayragarlatour, manzanatravel, imperialtour, quituadventures, roundtrip, sandra.saelviajes, info.asecontyt, amazontravelec, tripandra

Estimados, muy buenos días

Tengo el gusto de dirigirme a ustedes para solicitar su ayuda: Yo María José Torres Yáñez, portadora de la cedula de ciudadanía 1718514779, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana, solicito su gentil ayuda con su repuesta a la encuesta adjunta, misma que tiene fines estrictamente académicos y cuyos datos recopilados tendrán por objeto la redacción de un artículo académico; mismo que reflejará las ventajas y desventajas del outsourcing contable en relación al sector de agencias de viaje, los datos de la empresa serán anonimizados de manera que no aparecerán en el presente estudio.

Link: <https://forms.gle/vpzurpQDh8xT7CHh7>

Desde ya agradezco su gentil disposición y colaboración, muchas gracias.

Atentamente,

María José Torres Yáñez  
C.I.: 1718514779

Tutora: Msc. Dalia Gordón  
Docente Universidad Politécnica Salesiana

Responder Responder a todos Reenviar

---

**María José Torres** <tmariajose08@gmail.com> 11:54 (hace 0 minutos)

para info, diamondtravels, pedro.vasquez, gomezqmaelena, mayragarlatour, manzanatravel, imperialtour, quituadventures, roundtrip, sandra.saelviajes, info.asecontyt, amazontravelec, tripandra, winnerstravelclub, andesexpeditions, info.roctraveluijo

Estimados, muy buenos días

Tengo el gusto de dirigirme a ustedes para solicitar su ayuda: Yo María José Torres Yáñez, portadora de la cedula de ciudadanía 1718514779, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Politécnica Salesiana, solicito su gentil ayuda con su repuesta a la encuesta adjunta, misma que tiene fines estrictamente académicos y cuyos datos recopilados tendrán por objeto la redacción de un artículo académico; mismo que reflejará las ventajas y desventajas del outsourcing contable en relación al sector de agencias de viaje, los datos de la empresa serán anonimizados de manera que no aparecerán en el presente estudio.

Link: <https://forms.gle/vpzurpQDh8xT7CHh7>

Desde ya agradezco su gentil disposición y colaboración, muchas gracias.

Atentamente,

María José Torres Yáñez  
C.I.: 1718514779

Tutora: Msc. Dalia Gordón  
Docente Universidad Politécnica Salesiana

Responder Responder a todos Reenviar

gomezqmaelena@hotmail.com,  
mayragarlatour@hotmail.com,  
sandra@manzanatravel.com,  
gerencia@imperialtours.com.ec,  
quituadventures@hotmail.com,  
viajerorincon@gmail.com,  
roundtrip@usa.com,  
sandra.saelviajes@hotmail.com,  
info.asecontyt@gmail.com,  
info@amazontravelec.com,  
paulina@tripandra.com.ec,  
andes.exp@gmail.com,  
info@viajesclasstravel.com,

fecha: 21 may. 2020 11:54  
asunto: Encuesta Artículo Académico  
enviado por: gmail.com

gentil ayuda con su relación al sector de