



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



INSTITUTO DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“El Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto sobre la Rentabilidad de una
Empresa de Servicios Viajeros”**

Requisito para la Obtención del Título de Magister en Contabilidad y Auditoría

Autora: Fernanda Ruales Yépez

Director: Dr. CPA César Cervantes, MBA

Ibarra, Septiembre 2017

APROBACIÓN DE TUTOR

En calidad de Tutor del trabajo de grado presentado por Jenny Fernanda Ruales Yépez, para optar por el título de Magister en Contabilidad y Auditoría, doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación privada y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la Ciudad de Ibarra, al 06 de septiembre de 2017



Dr. César Cervantes MBA

C.I. 1001041191


Tutor

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

En calidad del Jurado Examinador del presente proyecto presentado por Jenny Fernanda Ruales Yépez, para optar por el título de Magister en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SU EFECTO SOBRE LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS VIAJEROS”**, consideramos que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.



.....
Mgs. Gloria Aragón



.....
Mgs. Marcelos Vallejos



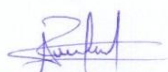
.....
Mgs. Marlon Pineda

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Jenny Fernanda Ruales Yépez, C.C. 1003231360, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de Tesis: "EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SU EFECTO SOBRE LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS VIAJEROS" , que ha desarrollado para optar por el título de MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA , en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada a ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor (es) me reservo los derechos morales de la obra citada. En concordancia suscrita este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 04 del mes de septiembre del año 2017



Fernanda Ruales Yépez

Autora de la tesis

C.I. 1003231360

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte entro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad y reclamación por parte de terceros.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	1003231360		
APELLIDOS Y NOMBRES	Ruales Yépez Jenny Fernanda		
DIRECCIÓN	Calle 13 de Abril e Imbabura		
EMAIL	fer_ruales@hotmail.es		
TELÉFONO FIJO	062510545	TELÉFONO MÓVIL	0981540410
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO	“El Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros”		
AUTOR (ES)	Ruales Yépez Jenny Fernanda		
FECHA: AAMMDD	2017/09/06		
PROGRAMA	Postgrado		
TÍTULO POR EL QUE OPTA	Magister en Contabilidad y Auditoría		
ASESOR/ DIRECTOR	Dr. CPA César Cervantes, MBA		

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Ruales Yépez Jenny Fernanda con cédula de ciudadanía Nro.1003231360, en calidad de autor (a) (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito

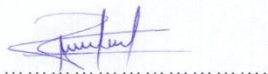
anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el repositorio digital institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La Autora manifiesta que la obra de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros; por tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra a los 06 días del mes de septiembre del 2017.

LA AUTORA



Jenny Fernanda Ruales Yépez

CI. 1003231360

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de Tesis en primer lugar a mis Padres: Olger y Gloria, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar, educación y sobre todo depositaron en mí su confianza, demostrándome siempre su apoyo incondicional.

También lo dedico a una persona muy especial quien ha sido mi soporte y compañero inseparable en los momentos difíciles, quien con una palabra de aliento me ayudó a superar las situaciones adversas durante la etapa de desarrollo de este trabajo investigativo.

Fernanda

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme permitido estar aquí; en segundo lugar, a la Universidad Técnica del Norte, en especial a todos los catedráticos, quienes fueron los encargados de impartir todos los conocimientos necesarios para poner culminar con éxito esta nueva etapa de mi vida.

De igual manera agradezco la prestancia y colaboración de Mayra y Lizbeth, quienes me abrieron las puertas para realizar mi Tesis en su empresa.

Y por último un afectuoso agradecimiento a mi tutor de Tesis, Dr. César Cervantes, quien con su paciencia y conocimientos supo guiarme de la mejor manera para el cumplimiento los objetivos planteados, gracias por su amistad de siempre.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DE TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	v
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	v
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.....	v
3. CONSTANCIAS.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xvi
SUMMARY	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I	20
1. EL PROBLEMA.....	20
1.1. Antecedentes	20
1.2. Planteamiento del Problema	21
1.3. Formulación del Problema.....	23
1.4. Justificación de la Investigación	23
1.5. Objetivos de la Investigación.....	25
1.5.1. Objetivo General.	25
1.5.2. Objetivos Específicos.	25
1.5.3. Hipótesis o Preguntas Directrices.....	25
CAPÍTULO II.....	26
2. MARCO REFERENCIAL.....	26
2.1. Gestión	26
2.1.1. Gestión por Procesos.....	26
2.1.1.1. Importancia, necesidad y actualidad.	28
2.1.1.2. Clasificación de los Procesos.....	28
2.1.1.3. Fases de la Gestión por Procesos.	30

2.1.1.4. Medición de los Proceso.....	31
2.1.1.5. Mejora de los Procesos.....	31
2.1.1.6. Mapas de procesos.....	32
2.1.1.7. Diagrama de flujo.....	33
2.1.2. Planificación Estratégica.....	35
2.1.2.1. Objetivos.....	35
2.1.2.2. Misión y Visión.....	36
2.1.2.3. Análisis de fortalezas y Debilidades.....	37
2.1.2.4. Formulación de Estrategias.....	37
2.2. Rentabilidad.....	38
2.2.1. Rentabilidad Económica.....	38
2.2.2. Rentabilidad Financiera.....	39
2.3. Empresa.....	39
2.3.1. Clasificación de las Empresas.....	40
2.3.2. Agencias de Viajes.....	40
2.3.2.1. Tipos de Agencias de Viajes.....	41
2.4. Marco Legal.....	42
2.4.1. Ley de Turismo y su reglamento.....	42
2.4.2. Reglamento de Operación e Intermediación.....	42
2.4.3. Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.....	42
2.4.4. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.....	43
CAPÍTULO III.....	45
3. METODOLOGÍA.....	45
3.1. Descripción del Área de Estudio.....	45
3.2. Tipos de Investigación.....	46
3.3. Tipo de Métodos.....	48
3.4. Población y Muestra.....	49
3.5. Diseño Metodológico.....	50
3.5.1. Descriptiva.....	50
3.5.2. Propositiva.....	51
3.6. Procedimiento.....	51
3.7. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	52
3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	53
3.9. Resultados Esperados.....	53
3.9.1. Impacto Económicos- Social.....	53

3.9.2. Impacto Científico.....	54
CAPÍTULO IV.....	55
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	55
4.1. Objetivos	55
4.1.1. Objetivo General.	55
4.1.2. Objetivos Específicos.	55
4.2. Matriz de relación Dignótica	55
4.3. Encuestas a los Clientes	57
4.4. Encuestas a los Empleados	68
4.5. Entrevista al Gerente.....	74
4.6. Matriz FODA	76
4.7. Contrastación de Preguntas de Investigación con los Resultados de la Investigación .	77
4.8. Conclusión Parcial de Resultados	78
CAPÍTULO V	80
5. PROPUESTA.....	80
5.1. Título de la Propuesta	80
5.2. Justificación	80
5.3. Objetivos	81
5.3.1. Objetivo General.	81
5.3.1.1. Objetivos Específicos.....	81
5.4. Sistema de Gestión por Procesos	81
5.4.1. Diseño del Mapa de Procesos de la Empresa.	82
5.4.2. Procesos Estratégicos.	83
5.4.2.1. Misión y Visión.....	83
5.4.2.2. Principios	83
5.4.2.3. Valores.	84
5.4.2.4. Estructura Organizacional.....	85
5.4.2.5. Objetivos.	86
5.4.2.6. Políticas.....	87
5.4.2.7. Estrategias.	98
5.4.3. Procesos claves y de apoyo.	98
5.4.3.1. Manual de los procesos.....	98
5.4.4. Mejora Continua.....	118
5.4.4.1. Metodología del Ciclo PHVA.....	118
5.5. Rentabilidad	126

5.5.1. Índices de Rentabilidad.....	159
5.5.2. Margen Operacional.....	159
5.5.3. Rentabilidad Neta de Ventas.....	160
5.5.4. Rentabilidad Operacional del Patrimonio.....	160
5.5.5. Rentabilidad Financiera.....	160
5.5.6. Liquidez.....	161
5.5.7. Solvencia.....	162
5.5.7.1. Endeudamiento del Activo.....	162
5.5.7.2. Endeudamiento Patrimonial.....	162
5.5.8. Gestión.....	162
5.5.8.1. Rotación de Cartera.....	163
5.5.8.2. Período medio de Cobranzas.....	163
5.5.8.3. Impacto de Gastos Administrativos y Ventas.....	164
5.6. Validación de la Propuesta.....	166
CAPÍTULO VI.....	171
CONCLUSIONES Y RECOMENACIONES.....	171
CONCLUSIONES.....	171
RECOMENDACIONES.....	172
BIBLIOGRAFÍA.....	173
ANEXOS.....	177
Anexo 1.....	178
Anexo 2.....	188
Anexo 3.....	191
Anexo 4.....	193
Anexo 5.....	194
Anexo 6.....	203
Anexo 7.....	206
Anexo 8.....	218
Anexo 9.....	222

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Simbología Diagrama de Procesos	34
Tabla 2 Normas Internacionales de Información Financiera NIFS	43
Tabla 3 Extractos Poblacionales	49
Tabla 4 Matriz de Relación Diagnóstica.....	56
Tabla 5 Matriz FODA.....	77
Tabla 6 Control Interno y Políticas Contables Efectivo	89
Tabla 7 Control Interno y Política Contables Bancos.....	90
Tabla 8 Control Interno y Política Contables Cuentas por Cobrar	91
Tabla 9 Control Interno y Política Contables Propiedad, planta y Equipo.....	92
Tabla 10 Control Interno y Política Contables Cuentas y Documentos por Pagar.....	93
Tabla 11 Control Interno y Política Contables Obligaciones Patronales.....	94
Tabla 12 Control Interno y Política Contables Obligaciones con el SRI	95
Tabla 13 Control Interno y Política Contables Patrimonio.....	96
Tabla 14 Control Interno y Política Contables Ingresos	97
Tabla 15 Reserva de Servicios	99
Tabla 16 Proceso Programación de los Servicios	101
Tabla 17 Proceso Venta de Servicios.....	103
Tabla 18 Proceso Operación de los Servicios.....	105
Tabla 19 Proceso Adquisición de bienes y servicios	107
Tabla 20 Proceso Archivo.....	109
Tabla 21 Proceso Cartera o Cuentas por Cobrar.....	110
Tabla 22 Proceso de Contabilidad	112
Tabla 23 Proceso Recursos Humanos.....	114
Tabla 24 Proceso de Nómina	116
Tabla 25 Dimensiones de la Calidad del Servicio	120
Tabla 26 Matriz de Control de Calidad.....	121
Tabla 27 Escala de Valores de Cumplimiento.....	121
Tabla 28 Programa de Capacitaciones	125
Tabla 29 Libro diario	131
Tabla 30 Balance de comprobación	153
Tabla 31 Hoja de Trabajo	154
Tabla 32 Resumen de Aplicación de Indicadores.....	164

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de "Esitour" Agencia de Viajes	45
Figura 2 Logotipo de la empresa	46
Figura 3 Tipo de cliente	57
Figura 4 Facilidad de Comunicación	58
Figura 5 Tiempo de Espera de Respuesta	59
Figura 6 Empresa Ágil y Moderna.....	60
Figura 7 Satisfacción del Cliente	61
Figura 8 Tiempo de Cotización de un Tour	62
Figura 9 Derechos y Obligaciones del Cliente	63
Figura 10 Contrato de Servicios	64
Figura 11 Calidad del Personal	65
Figura 12 Calidad del Servicio	66
Figura 13 Prestigio de la Empresa	67
Figura 14 Estructura Organizacional	68
Figura 15 Procesos de la Empresa	69
Figura 16 Responsables del Proceso.....	71
Figura 17 Mejora del Servicio	72
Figura 18 Satisfacción del Cliente	73
Figura 19 Mapa de Procesos de la Agencia de Viajes "Esitour"	82
Figura 20 Misión y Visión de "Esitour"	83
Figura 21 Organigrama Estructural	85
Figura 22 Proceso Reserva de Servicios	100
Figura 23 Proceso Programación de Servicios	102
Figura 24 Proceso Venta de Servicios	104
Figura 25 Proceso Operación de Servicios	106
Figura 26 Proceso Adquisiciones de Bienes y Servicios	108
Figura 27 Proceso de Archivo.....	109
Figura 28 Proceso de Cartera o Cuentas por Cobrar.....	111
Figura 29 Proceso de Contabilidad	113
Figura 30 Proceso de Recursos Humanos.....	115
Figura 31 Proceso de Nómina.....	117
Figura 32 Redacción de los Temas de la Propuesta.....	166

Figura 33 Sistematización de la Propuesta.	167
Figura 34 Aplicación del Sistema de Gestión por Procesos	168
Figura 35 Efecto sobre la Rentabilidad.....	168
Figura 36 Organización, Contenido y Alcance de la Propuesta	169
Figura 37 Aplicación de la Propuesta	170

EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS Y SU EFECTO SOBRE LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS VIAJEROS

Autora: Jenny Fernanda Ruales Yépez

Tutor: Dr. CPA César Cervantes, MBA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de dar solución a múltiples conflictos que afectan los procesos y la rentabilidad de “Esitour” Agencia de Viajes; mediante el uso de técnicas e instrumentos se logró establecer el diagnóstico situacional, determinando el problema que afecta a la empresa, siendo esto la base para centrar la propuesta. El Sistema de Gestión por Procesos, se enfocó en la determinación de un mapa de procesos, en el cual incluyó los procesos estratégicos, claves y de apoyo, lo que permitió la realización de un manual de procesos, que contiene: objetivos, responsables, actividades y usuarios, con su respectivo diagrama de flujo por cada uno de los procesos claves y de apoyo seleccionados; de igual forma, se creó políticas y estrategias para cumplir con los objetivos trazados por la empresa. Como complemento se propuso una mejora continua, con la utilización de la metodología del ciclo PHVA, que significa: planificar, hacer, verificar y actuar, de esta forma se logrará comprobar si el sistema de gestión por procesos está siendo positivo para la empresa. Finalmente se analizó el efecto que tiene el sistema de Gestión por Procesos sobre la rentabilidad de la entidad, mediante la aplicación de un proceso contable completo y con cuyos datos se aplicó de los índices de rentabilidad.

THE PROCESS MANAGEMENT SYSTEM AND ITS EFFECT ON THE PROFITABILITY OF A TRAVEL SERVICES COMPANY

Author: Jenny Fernanda Ruales Yépez

Tutor: Dr. CPA César Cervantes, MBA

SUMMARY

The present research work was developed with the purpose of resolving multiple conflicts that affect the processes and profitability of "Esitour" Travel Agency; Through the use of techniques and instruments, the situational diagnosis was established, determining the problem that affects the company, this being the basis for focusing the proposal. The Process Management System focused on the determination of a process map, in which it included the strategic, key and support processes, which allowed the realization of a process manual, which contains: objectives, responsible, activities and users, with their respective flow diagram for each of the selected key and support processes; In the same way, policies and strategies were created to meet the objectives set by the company. As a complement, a continuous improvement was proposed, with the use of the PHVA cycle methodology, which means: plan, do, verify and act, in this way it will be possible to verify if the process management system is being positive for the company. Finally, the effect of the Process Management system on the profitability of the entity was analyzed through the application of a complete accounting process and with the data from which the profitability indexes were applied.

INTRODUCCIÓN

Ecuador está ubicado en América del Sur, tiene 16'144.369 habitantes, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC, 2015), su capital es Quito, las principales actividades económicas se centra en cinco ejes: comercio 54.94%, actividades de servicio 12.61%, industrias y manufactura 82%, actividades de alojamiento y servicios de comida 8.1% y construcción 3.58%, así mismo el turismo representa el 13% de los ingresos económicos del Ecuador conforme indicó el reporte emitido por el Ministerio de Turismo del Ecuador (2015).

El turismo en el Ecuador es uno de los sectores de mayor notabilidad en la economía nacional, las autoridades de turno ven en dicha actividad como la tercera fuentes de ingresos no petroleros para el País; sin embargo, es un arduo trabajo que incluye muchos sectores tanto públicos como privados.

Ahora bien, para dar un buen servicio al turista sea este nacional o extranjero, es necesario contar con empresas especializadas, como lo son las agencias de viajes. En el Ecuador existen infinidad de agencias de viajes, específicamente en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura se puede identificar las siguientes: Domiturs, Esi Tour, Imbaviajes, Intipungo, Metropolitan, Polimundo, Wawatours, Yuratours, por mencionar algunas.

“Esitour” Agencia de Viajes, es una empresa ubicada en la Ciudad de Ibarra, cuya finalidad es la brindar servicios turísticos de calidad a los clientes, contribuyendo de esta forma al desarrollo socioeconómico de la población.

En relación a “Esitour” Agencia de Viajes, se puede enfatizar que es una Compañía de Responsabilidad Limitada, cuya actividad inició en el año 2015, siendo una empresa relativamente nueva por tal motivo no posee procesos bien definidos en ninguna de las

áreas, todas sus actividades la manejan de manera empírica, sin contar con un orden establecido, es por ello, que nace la iniciativa de diseñar un Sistema de Gestión por Procesos y establecer los efectos que ocasionará el mismo sobre la rentabilidad de la empresa.

Por tanto, la presente investigación consta de cinco capítulos: se inicia con el planteamiento y formulación del problema, justificación, objetivos y las preguntas de investigación.

Seguido por el Marco Referencial, es la justificación teórica – científica de todo el proyecto, se realizará una investigación exhaustiva en libros, revistas, artículos científicos, periódicos, internet y demás documentos necesarios.

Marco Metodológico, define el uso de métodos, técnicas e instrumentos, indispensables utilizados en la recolección de información para el desarrollo de la investigación.

Análisis en Interpretación de Datos, es el análisis de los datos obtenidos a través de la aplicación de las encuestas y entrevistas, cuyo resultado ayudan a establecer la propuesta acorde a las necesidades reales de la empresa.

La Propuesta, es dar solución al problema citado, con la correcta aplicación de la información obtenida, logrando contribuir con una solución viable al problema que inquieta a la empresa. Y por último las Conclusiones y Recomendaciones, a las cuales se llegó durante la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

En la actualidad la aplicación de los sistemas de Gestión dentro de las empresas son importantes e indispensables, ya que deben poseer un sistema de gestión adecuado y acorde a sus necesidades; el autor Duréndez, A., Ruíz, D. & Diéguez. J. (2016), realizó un estudio sobre el control de gestión y el desempeño de las empresas familiares, pequeñas y medianas, el cual se enfatiza: el uso de los sistema de control de gestión en las empresa familiares es muy limitado; sin embargo, destaca el valor y las ventajas que proporciona al momento de aplicar un sistema de gestión dentro de las entidades sean estas: pequeñas, medianas o gran empresa.

También, se ha escrito sobre la gestión por procesos Zarategui, J.R. (1999: 81), en el cual menciona la importancia de poseer una empresa organizada mediante procesos en cada una de las áreas: administrativas y financieras. Una organización enfocada en una gestión basada en procesos es más eficiente, ya que sus procesos son realizados de manera adecuada y acorde a las necesidades de la misma.

Así mismo, López, A. (2008:133), enfatiza la importancia de la cadena de valor en el turismo como sector terciario; es así, el sistema de gestión para dichas empresa son prioritarios. Toda empresa sea esta de servicios, comercial e industrial requiere de un sistema de gestión, mismo que coadyuva a obtener mayor rentabilidad con la optimización de los recursos: humanos, financieros, tecnológicos.

Con lo antes indicado, se verifica que existen algunos artículos escritos sobre el tema en mención, los cuales afirman: el uso adecuado de los sistemas de gestión radica en la consecución de los objetivos misionales de las empresas.

Ahora bien, la presente investigación se realizará en “Esitour” Agencia de Viajes, es una empresa creada el 20 de julio del 2015, inició con tres socios, aportaron el capital para su constitución de manera igualitaria; sin embargo, en el transcurso del año 2016 uno de los socios cedió las acciones, por tanto, en la actualidad está conformada por dos socias.

“Esitour” Agencia de Viajes, es una empresa dedicada a vender servicios de viajes organizados, transporte y alojamiento dentro y fuera del país, es considerada por el Ministerio de Turismo como una Agencia Dual, significa que puede operar como Agencia de Viajes Internacional y Operador de Turismo.

Ante lo expresado, “Esitour” Agencia de Viajes, contribuye de manera significativa al desarrollo del turismo local, nacional e internacional; sin embargo, al ser una organización nueva, aún no tienen bien definidos los procesos que van a gobernar y así cumplir con los objetivos misionales de la empresa y tampoco conoce sobre el efecto que tienen estos sobre la rentabilidad de la empresa.

En base a lo antes mencionado a continuación se realiza el planteamiento del problema suscitado en “Esitour” Agencia de Viajes:

1.2. Planteamiento del Problema

En la Provincia de Imbabura existen diversas empresas dedicadas a la prestación de servicios como Agencias de Viajes, las mismas que generan fuentes de empleo; contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la Provincia, específicamente en la ciudad de Ibarra.

Así mismo, en el Reglamento de Operación e Intermediación Turística (2016) *Registro Oficial 783* (24-jun.-2016) Art. 4.- Derechos del usuario, en el cual señala todos los derechos que tienen los usuarios, siendo estos la razón de ser de la empresa, es así, que es necesario mejorar constantemente los servicios de la empresa en pro de buscar siempre la satisfacción total de los clientes.

Por tanto, “Esitour” Agencia de Viajes, está conformada, por dos personas emprendedoras, las cuales vieron en el turismo una forma de contribuir con la sociedad; sin embargo, se percibió un desorden en los procesos, hay una falencia total en el control de las áreas que conforma la empresa, coadyuvando a que no obtenga un servicio caracterizado por la satisfacción total de sus clientes, de igual forma, no tienen el equipo humano que en realidad necesita para cumplir con los objetivos trazados, lo que conlleva a que los socios no conozcan de manera real si la empresa está generando rentabilidad o no.

Es por ello, para el mejoramiento de la gestión empresarial, es indispensable establecer procesos claramente definidos, para cada una de las áreas que conforman la empresa, buscando siempre ser más competitivos y optimizar los recursos de la misma.

Por lo antes mencionado, indudablemente tener procesos bien definidos dentro de una empresa es indispensable, como lo menciona el Autor Maldonado, A. M. J. (2011):

Proceso: Conjunto de actividades organizadas para conseguir un fin, desde la producción de un objeto o prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna (ejemplo: elaboración de una factura). Los objetivos clave del negocio dependen de procesos de negocio interfuncionales eficaces, y, sin embargo, estos procesos no se gestionan. El resultado es que los procesos de negocio se convierten en ineficaces e ineficientes, lo que hace necesario adoptar un método de gestión por procesos. (p.2).

En este sentido, la inexistencia de procesos en una empresa provoca una desorganización total; lo que estimula a que las áreas: administrativo, contable y financiero en su conjunto no generen el desarrollo económico de la empresa.

1.3. Formulación del Problema

¿Cómo contribuirá el sistema de gestión por procesos en la rentabilidad de “Esitour” Agencia de Viajes?

1.4. Justificación de la Investigación

En la actualidad el Ecuador está atravesando una grave crisis económica, es indispensable que las empresas existentes logren salir airosos de dicha crisis y de esta manera sigan generando empleo y contribuyendo con sus tributos al Estado. Por tal razón, es preciso que las empresas tengan procesos administrativos, contables, financieros y comerciales adecuados con el fin de cumplir con los objetivos misionales trazados.

Por lo antes mencionado, nace la necesidad de realizar un análisis exhaustivo a los procesos de “Esitour” Agencia de Viajes, siendo esto el pilar para el progreso de la empresa, el mundo cambiante, la tecnología y el grado de competencia existente, conlleva a que las empresas opten por mejorar su gestión, a través de los procesos, los cuales deben ser adecuados para cada una de las áreas, esto provoca la innovación y un sistema de gestión que va encaminado a la calidad total, porque aporta de manera significativa a la sociedad y a las personas a mejorar su calidad de vida.

De igual forma, con el aporte a la sociedad de manera positiva; es decir, con recursos económicos, también genera beneficios en el ámbito educativo, al contribuir con la generación de nuevas plazas de trabajo y por ende mayores ingresos para las familias, generando que los niños y jóvenes tengan la posibilidad de acceder a una educación de

excelencia, pues el éxito de una sociedad radica en la calidad de educación, esto conlleva a tener profesionales visionarios capaz de mejorar la sociedad actual, la mejor inversión que el Estado puede hacer, es la educación.

Así mismo, con un adecuado sistema de gestión por procesos en las áreas administrativas, contable, financieras y comercial de “Esitour” Agencia de Viajes, la imagen institucional de la misma mejorará de manera significativa, al tener procesos bien definidos. Las actividades dentro de la empresa se darán con mayor calidad y eficiencia, por lo que la empresa tendrá un gran prestigio y por ende mayor reconocimiento de los clientes, quienes son la razón de ser de toda institución.

Entonces, es esencial analizar sobre la importancia de establecer en las empresas una administración moderna, acorde a las nuevas tendencias, es por ello, la propuesta de investigación se convertirá un aporte de desarrollo y un incentivo para todas las empresas y las mismas opten por herramientas de gestión innovadoras, que aportan de manera significativa a cada una de las áreas de las empresas.

Al momento de optar por una gestión moderna e innovadora, el cliente juega un papel fundamental, esto genera la utilización de recursos: humanos, materiales, financieros y tecnológicos que en su conjunto forman parte de la calidad total exigida por los mismos.

Finalmente, una herramienta de gestión por procesos incentiva al mejoramiento continuo de la empresa, através de la aplicación de indicadores que garantizan de alguna forma la gestión de la organización. En el presente proyecto para cumplir con los requerimientos las metas señaladas, es indispensable dejar sentado los objetivos de la misma:

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General.

Determinar el efecto que genera el sistema de gestión por procesos sobre la rentabilidad de "Esi Tour" Agencia de Viajes de la Ciudad de Ibarra.

1.5.2. Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos de la empresa.
2. Diseñar el sistema de gestión por procesos acorde a las necesidades de la Agencia de Viajes "Esi Tour".
3. Establecer indicadores para evaluar de forma cuantitativa y cualitativa la gestión por procesos y comparar la rentabilidad actual con el resultado obtenido.

Por tanto, para cumplir con los objetivos específicos, se plantea las siguientes interrogantes.

1.5.3. Hipótesis o Preguntas Directrices.

1. ¿Qué herramientas son necesaria para conocer la gestión por procesos de la Agencia de Viajes "Esi Tour"?
2. ¿Qué elementos debe tener un sistema de gestión por procesos para la empresa?
3. ¿Cuáles son los indicadores necesarios para establecer el efecto que tiene el diseño del sistema de gestión por procesos sobre la rentabilidad de la empresa?

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Gestión

La Gestión Estratégica Organizacional para Prieto, H. J. E. (2009) afirma:

Es una técnica gerencial cuyo proceso permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro. Se utiliza el término gestión para dar la idea de ser un proceso participativo en donde se dirige y se decide para beneficio común. (p.81).

La proactividad según ob cit, (2009) afirma: *“hace referencia al estar atento a los sucesos del entorno y poder sacar los mejores resultados con los recursos disponibles como herramienta básica de gestión. En otras palabras, es la forma de diseñar el futuro y hacer que este suceda”.* (p.81).

La gestión en una empresa debe ser prioritario, esto conlleva a obtener resultados positivos, con el uso eficiente de los recursos y disponer de armas suficientes para que la empresa en el futuro alcance la competitividad requerida.

La gestión en la empresa conlleva al éxito o al fracaso de la misma, por lo que es indispensable establecer una gestión innovadora y moderna y sobre todo estar acorde a los cambios tecnológicos, para de esta forma lograr cumplir con los metas y objetivos trazados por la empresa.

2.1.1. Gestión por Procesos.

En la actualidad las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos, es una filosofía que todas las organizaciones deberían aplicar, contribuyendo a disminuir la falta de

orientación hacia el cliente, subproceso inútil y sobre todo la falta de visión exhaustiva de los procesos.

Es así que para el autor Moreira, D. M. D. L. C. (2009) afirma:

Procesos : Cada una de las acciones que intervienen y se interrelacionan en el sistema, y que permiten la evolución del ciclo de vida de la información, donde las entradas a un proceso del sistema pueden constituir la salida de otro y a la inversa. (p.16).

Los procesos para una empresa es la columna vertebral de la misma, sin duda alguna la eficiencia de los procesos radica en la consecución de los objetivos de la empresa, al tener procesos adecuados en todas las áreas conlleva al éxito de la organización; sin embargo, si los procesos aplicados no generan los resultados deseados deben ser mejorados y así lograr cumplir con lo planeado.

Un proceso está compuesto por los siguientes componentes:

- Como todo proceso hay un inicio, a esto se denomina Entradas (inputs), es así que para Pardo, A. J. M. (2012:15), son un grupo de actividades, las mismas que deben ser transformadas para obtener un producto final.
- Recursos forman parte fundamental dentro de un proceso, sin ellos no se podría ejecutar ninguna de las actividades inherentes en los procesos seleccionados, dichos recursos son: humanos, materiales, equipos de apoyo, infraestructura y tecnología, que en su conjunto conforman el éxito de la aplicación de un proceso.
- Con la aplicación de un proceso se obtiene un productos o salidas (output), a satisfacción del cliente, los mismos que para ob cit, (2012:15), deberán cumplir una infinidad de exigencias por parte de los clientes, siendo estos resultados evaluados para medir la satisfacción y de ser el caso replantear los procesos actuales.

La gestión por procesos es el conjunto de actividades realizadas con la finalidad de satisfacer al cliente, las cuales se inicia con una necesidad, la cual para su satisfacción debe utilizar todos los recursos disponibles (humanos, materiales, tecnológicos, etc) y lograr de esta forma cumplir con los requerimientos de los clientes.

Los procesos tienen un inicio denominado entrada, identifica los procesos a aplicar; seguido por lo que se va hacer; es decir, las actividades necesarias para cumplir con los procesos señalados y la salida, es el resultado obtenido una vez ejecutado cada uno de los procesos; esto es la satisfacción del cliente.

2.1.1.1. Importancia, necesidad y actualidad.

En la actualidad el mundo empresarial se torna cada vez más competitivo, lo que obliga a concientizar a las empresas sobre la importancia de aplicar nuevas e innovadoras formas de gestión, es por ello, que las organizaciones optan por emplear un modelo de gestión por procesos, el cual sirve como base para el desarrollo de políticas y estrategias sólidas dirigidas a cumplir con los objetivos misionales de la empresa.

La gestión por procesos traspasan los límites funcionales de la gestión tradicional, borrando las jerarquías y creando una cultura de colaboración enfocada a obtener resultados para la empresa; de igual forma, buscan mejoras continuas, para aquellos procesos que se encuentren en descenso y se reformen y obtengan la calidad total deseada para los clientes.

2.1.1.2. Clasificación de los Procesos.

Los procesos se clasifican de la siguiente manera:

a) Procesos Estratégico

Los procesos estratégicos para Pardo, J. (2012) es:

También denominados procesos de dirección, pues en ellos la dirección tiene un papel relevante. Suelen estar relacionados con la estrategia y su evolución, y con el control global de

la organización. Es curioso apreciar cómo en muchas organizaciones estos procesos no se encuentran configurados como procesos tipo. (p.39).

Los procesos estratégicos son parte esencial de una organización, siendo aquellos procesos que muestran la dirección a la cual la empresa está encaminada; es decir, aquí se desarrolla las políticas, estrategias, objetivos, metas, misión y visión, en su conjunto forman la razón de ser de una empresa. Estos procesos deben estar correctamente delineados para que los procesos siguientes puedan ser ejecutados de manera adecuada y así lograr cumplir con los objetivos trazados.

b) Procesos Claves

Según manifiesta ob. cit, (2012) los procesos claves son:

Mediante estos procesos la organización genera los productos y servicios que entrega a sus clientes. Su conjunto constituye la cadena de valor de la organización, lo que significa que un desajuste en los mismos puede tener repercusiones importantes en los resultados de la misma. Conforman el núcleo central del negocio y por ello también reciben otros nombres como procesos nucleares, procesos clave, procesos específicos, procesos de negocio, core processes ... (p.40).

Los procesos claves son la columna vertebral de la empresa, sin ellos la entidad no existiría, ya que tiene relación directa con la satisfacción del cliente, sea con la prestación de un servicio o la generación de un bien. Al ser los procesos claves parte medular de la organización, estos deben estar correctamente diseñados, aplicados, revisados y mejorados.

c) Procesos de Apoyo

Para ob. cit, (2012) los procesos de apoyo son aquellos que:

Se los designa también como procesos de soporte, de ayuda o de apoyo. Estos procesos dan apoyo a los estratégicos, a los específicos o a otros de soporte. En numerosas ocasiones están relacionados con el suministro o mantenimiento de los recursos necesarios para el funcionamiento de la organización (p.40).

Los procesos de apoyo como su palabra indica apoyan para que los procesos estratégicos y claves se cumplan a entera satisfacción, un ejemplo de dichos procesos tenemos: el pago a proveedores, pago de nómina, entre otros, dichos procesos son parte de la empresa sin desmerecer su importancia frente a los demás procesos.

2.1.1.3. Fases de la Gestión por Procesos.

La Gestión por procesos se debe establecer por etapas o fases, para lo cual el autor Mallar, M. A. (2010) afirma que son las siguientes:

- 1. Información, formación y participación*
- 2. Identificación de los procesos y definición de las fronteras de cada uno*
- 3. Selección de los procesos claves*
- 4. Nombrar el responsable del proceso*
- 5. Revisión y análisis de los procesos y detección de los problemas*
- 6. Corrección de los problemas*
- 7. Establecimiento de indicadores. (p. 74).*

Para aplicar una gestión por procesos es necesario seguir ciertos pasos, como lo menciona el autor antes citado, los cuales son una secuencia: empieza con la información o la necesidad de algo, seguido por identificar los procesos existentes, seleccionar los procesos claves siendo estos los más importantes; así mismo, se debe nombrar una persona responsable de verificar que los procesos se cumpla; la revisión y análisis constante de los mismo, para descubrir la existencia de problemas y de existir mejorarlos y finalmente analizar los resultados por medio de la aplicación de indicadores, los cuales advertirán sobre la existencia sobre de alguna dificultad al momento de aplicar los procesos.

2.1.1.4. Medición de los Procesos.

Según las Norma UNE-EN ISO 9001 (2008), en el apartado 8.2.3 menciona sobre el seguimiento y medición de los procesos:

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente. (p.18).

El objetivo primordial de la medición de los procesos es identificar si los procesos aplicados alcanzan los resultados planificados, si esto no ocurre, se debería tomar las correcciones y superar el inconveniente, siendo la razón fundamental de la gestión procesos cumplir con los objetivos misionales trazados y para ello se debe establecer una herramienta de medición de procesos adecuada y que dé los resultados esperados.

2.1.1.5. Mejora de los Procesos.

Para ob. cit, (2008) la mejora es:

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. (p.19).

Con la medición de los procesos se verifica que dichos procesos no cumple con los resultados planificados, la empresa debe mejorar el sistema de gestión mediante el uso de políticas de calidad, acciones correctivas, entre otras, de tal manera que los procesos seleccionados cumplan con lo planteado. La mejora deber ser continua; es decir, los procesos

deben ser monitoreados constantemente y de existir alguna anomalía deben ser corregida de inmediato.

2.1.1.6. Mapas de procesos.

Los mapas de procesos para el autor Pardo, J. (2012) es: *“Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de procesos, no individual de cada uno de ellos (individualmente se pueden representar mediante flujogramas)”* (p.49).

Los mapas de proceso es una representación gráfica integral de los procesos que tiene la empresa, los mismos para el autor antes indicado ob cit, (2012) pueden tener algunos tipos:

- a) Mapa de procesos convencional, en la cual se opera utilizando los procesos estratégicos, procesos claves y los de apoyo.

El proceso gobernante el estratégico, en la mitad los procesos operativos o claves y al final los procesos de apoyo, siendo esto una estructura convencional que busca siempre la satisfacción total del cliente acorde las necesidades del mismo. Este tipo de procesos son considerados como convencionales; sin embargo, su utilización es clara y sencilla.

- b) Para ob cit, (2012) un mapa de procesos formal surge “al utilizar la clasificación de procesos sugerida por la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, (procesos para las actividades de la dirección, procesos para la realización del producto, procesos de provisión de recursos, procesos de medición, análisis y mejora)” (p.52).

Este tipo de proceso según el autor es más detallado, aquí consta todas las actividades relacionadas con los procesos estratatégicos, claves y de apoyo y a más de lo antes mencionado se realiza la medición y de existir algún tipo de falecias se aplica la respectiva mejora.

Los procesos en su conjunto lo que buscan es satisfacer las necesidades de los clientes y estas someterle a un proceso mediante el cual se realicen distintas actividades de la dirección, con la utilización de recursos, procesos de medición análisis y mejora y finalmente procesos para realizar un producto o la prestación de un servicio y esto proporciona como resultado un cliente satisfecho.

c) Mapa de procesos lineal se lo realiza con la utilización de diagramas de flujo representando de manera global a los procesos de la empresa. Cada una de las actividades son procesos distintos que en su conjunto cumplen con el proceso global que es la de satisfacer la necesidad de los clientes.

2.1.1.7. Diagrama de flujo.

El diagrama de flujo para el autor Enríquez, B. F. (1998), afirma que:

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. (p. 163).

Los diagramas de flujo son representaciones gráficas en las cuales se incluye todas las actividades que realice dentro de un proceso, mostrando las unidades administrativas que intervienen.

Para la representación de gráfica del diagrama de flujo sigue cierta metodología misma que para el presente trabajo es la siguiente como lo menciona ob cit, (1998):








American Society of Mechanical Engineers (ASME), que ha desarrollado los símbolos contenidos en la figura 6.1, los cuales, a pesar de su amplia aceptación en áreas de producción, en el trabajo de diagramación administrativa su empleo es escaso, ya que se considera que su alcance limita los requerimientos de esta materia. (p. 183).

La norma aplicada para el presente trabajo es la ASME, ya que su simbología es fácil de utilizar y entender.

a) Simbología y su significado

Para Pardo, J. (2012) la simbología de un mapa de proceso se representa de la siguiente forma:

Tabla 1
Simbología Diagrama de Procesos

Símbolo	Nombre	Descripción
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y a la última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar.
	Rombo	Aparece cuando es necesario tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta.
	Flecha	Utilizada para unir el resto de símbolos entre sí, indicando la dirección secuencial de las actividades.
	Símbolos de entrada y salida	Se utilizan para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso, o para recoger salidas generadas durante el desarrollo del mismo.
	Conectores	Usados para representar conexiones con otras partes del flujograma o con otros procesos. Si un proceso es largo el diagrama de flujo no cabe en una hoja, se suele utilizar símbolos para conectar una hoja con la otra. Una letra o un número en el interior del símbolo indica que la secuencia enlaza con un símbolo equivalente.
		

En el gráfico anterior, se puede observar que para realizar un diagrama de procesos se debe seguir una secuencia de actividades, las cuales tienen un inicio, actividades, toma de decisiones y finalmente se obtiene el servicio para los clientes, mismo que debe estar plasmado en una figura.

2.1.2. Planificación Estratégica.

La planificación estratégica para Jimenez, L. & Jimenez, W. (2013) afirma:

La planificación estratégica se enfoca en integrar la planificación, el marketing, las finanzas y la contabilidad, la producción y las operaciones, las actividades de investigación y desarrollo, así como los sistemas computarizados de información, para logara el éxito de la organización. (p. 158).

La planificación estratégica busca establecer objetivos a corto y largo plazo, también los medios por los cuales dichos objetivos se cumplan en el tiempo establecido; para lo cual se integran cada uno de los departamentos existentes en una empresa y en su conjunto logran el éxito de la misma.

Para una correcta planificación estratégica es necesario realizar un análisis de los factores internos y externos de la empresa, con la construcción de la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenezas), esto conlleva a tener información relevante para establecer objetivos acorde a las necesidades del entorno y de esta forma ser más competitiva.

2.1.2.1. Objetivos.

Los objetivos de una organización son la base para el desarrollo de la misma, según Navajo, P. (2011) afirma:

Se debe fundamentar en el diagnóstico interno y externo, en el cual se establecerá las oportunidades y fortalezas con las que cuenta la empresa; así mismo las amenazas y debilidad a las que está expuesta, las mismas que debe tomar los correctivos necesarios para que no afecte de manera drástica a la organización. (p.117).

En la planificación estratégica la formulación de objetivos, es el resultado de a dónde desea llegar, qué pretende alcanzar la empresa, en un período de tiempo se a mediano, corto o largo plazo; dichos objetivos, van estrechamente ligados con la misión y visión de la empresa; así como también, encaminados a contrarrestar las posibles amenazas y debilidades que pueda tener la entidad.

2.1.2.2. Misión y Visión.

a) Misión

La misión para el autor Martínez, P. D. & Milla, G. A. (2012) es: *“La misión es algo que debe ser acometido. El objetivo primordial hacia el que debe dirigir los planes y programas que se marque. Responde a la pregunta: ¿POR QUÉ EXISTIMOS? ¿EN QUÉ NEGOCIOS? ¿CÓMO LOS DESARROLLAMOS?”*. (p.23).

En la misión debe ir plasmado la razón de ser de la empresa, en la cual esta detallado: que tipo de negocio es, cual es la razón por la cual existe y como se va a desarrollar para que cumpla con los objetivos trazados.

b) Visión

En la visión de una empresa se enfatiza a dónde quiere llegar en el futuro, lo que para ob. Cit, (2012) afirma: *“la visión de una compañía, que podíamos definir como la declaración que determina dónde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende de si el resto sucede según la estrategia de la empresa”*. (p.21).

La visión en cambio es a donde quiere llegar en los próximos años, como se ve en el futuro, para que esto suceda es el conjunto de estrategias que van encaminadas al cumplimiento de la misión de la empresa.

2.1.2.3 Análisis de fortalezas y Debilidades.

Como antes se mencionó para que la planificación estratégica cumpla con los requisitos es indispensable se realice un diagnóstico previo, en el cual se establecerá las fortalezas y debilidades de la empresa; las primeras, serán aprovechadas; mientras que las segundas, tomarán las debidas precauciones para que no afecte a la estabilidad de la empresa.

Con un análisis minucioso tanto interno como externo de la organización conlleva a tener claro las ventajas y desventajas de la misma y por ende aprovechar lo bueno y tomar los correctivos necesarios y así la empresa pueda establecer objetivos claros y precisos.

2.1.2.4. Formulación de Estrategias.

El establecer estrategias para una empresa se ha convertido en un pilar fundamental que conlleva al éxito o el fracaso de la misma, a lo que Contreras, E. (2013) afirma:

Se puede deducir que parte del éxito de la estrategia se concibe cuando se establecen los objetivos de la organización, y si los estrategas o los individuos encargados de elaborarlas no tienen bien claro qué es lo que desea realmente, de seguro todo lo que haga será un gran fracaso. (p.157).

Para la formulación de estrategias la alta gerencia debe tener muy claro a dónde quiere llegar, es por ello, que el autor recalca la importancia de tener los objetivos bien direccionados y de esto depende que una estrategia se consolide o no.

El uso de las estrategias ha venido aplicando desde hace muchos años atrás, en la segunda guerra mundial, estableciendo la posición del general Aníbal ya tenían la noción de

lo que significaba una estrategia, para Vasconcellos, J. (2001), afirma: *“la estrategia es decidir dónde, cuándo y cómo enfrentar al enemigo”* (p.19).

En la actualidad este concepto se aplica de manera consecutiva en las empresas, quienes establecen estrategias para ser más competitivas frente a sus competidores y lograr establecer el dónde, el cuándo y el cómo voy a colocar los bienes o servicios que poseen sobre el de la competencia.

2.2. Rentabilidad

La rentabilidad para De la Hoz, B., Ferrer, M. & De la Hoz, A. (2009) asegura que:

La rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir, además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa. (p.90).

A lo que Sánchez, J. P. (2002) asegura sobre la importancia del análisis de la rentabilidad dentro de cada empresa, ya que, es un factor importante para medir el cumplimiento de los objetivos trazados y verificar que las decisiones tomadas por la administración de la empresa sea las acertadas.

La rentabilidad se puede clasificar dos: la económica y la financiera, cada una de ellas contribuye para que la empresa tenga la información adecuada y pueda tomar decisiones en el momento acertado y sea beneficioso para la misma.

2.2.1. Rentabilidad Económica.

El autor Eslava, J. J. (2010) afirma: *“La rentabilidad económica pretende medir la capacidad de los activos de la empresa para generar beneficios, que al final y al cabo es lo*

que importa realmente para poder remunerar tanto el pasivo como a los accionistas de la empresa". (p. 91).

En otras palabras, este tipo de rentabilidad busca establecer si la inversión realizada genera o no beneficios para los accionistas luego de cumplir con todas las obligaciones pendientes. Dicha rentabilidad debe estar enmarcada a satisfacer a los inversores de la empresa, quienes invierten con el simple objetivo que su dinero les retribuya beneficios económicos.

2.2.2. Rentabilidad Financiera.

La rentabilidad financiera para ob. cit, (2010) significa:

Este ratio mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios, representado para ellos, en última instancia, el coste de oportunidad de los fondos que mantienen invertidos en la empresa y facilita la comparación, al menos en principio, con los rendimientos de otras inversiones alternativas. (p.98).

En cambio, la rentabilidad financiera es la parte final de la gestión de la empresa, en la cual se establece la capacidad que tiene la empresa para remunerar a sus accionistas; es decir, aquí se puede comparar con otras inversiones, verificando cuál de ellas genera mayores beneficios para los propietarios de la empresa.

2.3. Empresa

Para el autor Barroso, C. C. (2012) la empresa es:

La empresa es una realidad sumamente compleja al estar formada por personas que interactúan entre sí y por recursos de diversa índole (materiales, financieros, inmateriales...) que hay que administrar de la mejor forma posible para cumplir unos principios y unos objetivos previamente fijados. (p.1).

La empresa es un ente mediante el cual busca satisfacer la necesidad de las personas, sean en bienes o la prestación de algún servicio; a través, de la utilización de los recursos económicos, materiales tecnologías y demás requerimiento necesarios para los objetivos trazados por la misma.

2.3.1. Clasificación de las Empresas.

Las empresas tienen algunos criterios de clasificación; sin embargo, se ha tomado como referencia el sector en el que actúa, que, para los autores Prieto, G. M. A., Álvarez, M. J.C. & Herráez, V. P. (2013:54) consiste en lo siguiente:

- a) Empresas del sector primario o extractiva son aquellas dedicadas a la obtención de los recursos naturales y los transforman, por ejemplo, una empresa agrícola.
- b) Empresas del sector secundario o de transformación, son las empresas que transforman la materia prima en productos terminados, ejemplo una industria de zapatos.
- c) Empresa del sector terciario o de servicios, abarcan todas las empresas que se dediquen a la prestación de servicios, ejemplo: hospitales, enseñanza, transporte, agencias de viajes, etc.

2.3.2. Agencias de Viajes.

La Asamblea Nacional del Ecuador, reformó el Reglamento General de Actividades Turísticas, en el Art. 77 y Art. 78 (2008) manifiesta:

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.

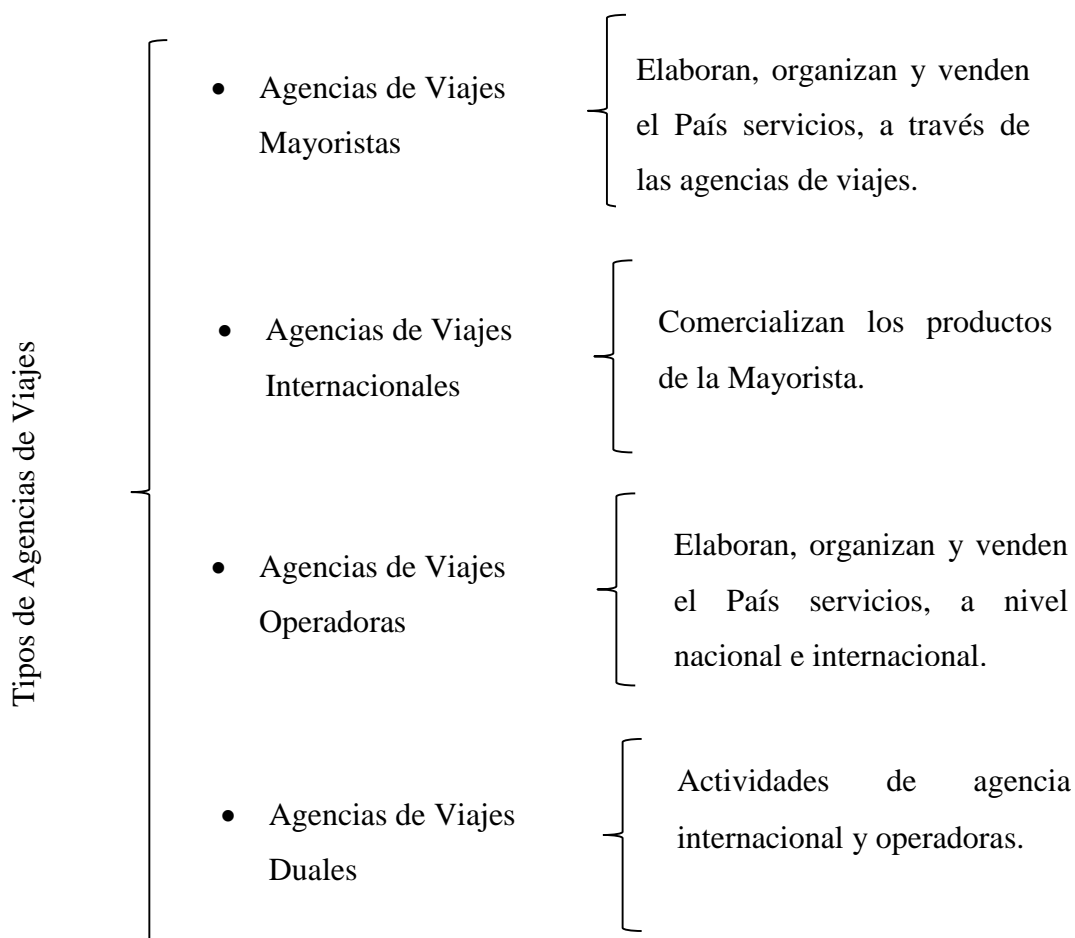
El ejercicio de actividades propias de agencias de viajes queda reservado exclusivamente a las compañías a las que se refiere el inciso anterior, con excepción de las compañías de economía mixta, formadas con la participación del Estado y el concurso de capital privado; por lo tanto,

será considerado contrario a este reglamento todo acto ejecutado dentro de estas actividades, por personas naturales o jurídicas que no se encuentren autorizadas dentro del marco legal aquí establecido.

Las agencias de viajes son empresas que están bajo el control de la Superintendencia de Compañías, cuya actividad económica es la de prestar servicios de forma directa o intermediación sobre actividades turísticas sea a nivel interno o externo, a los usuarios que requieran servicios tales como: reservas de vuelos, alojamiento, paquetes turísticos, eventos, transporte, entre otros.

2.3.2.1. Tipos de Agencias de Viajes.

Los tipos de Agencia ob. cit, (2008) en los Art. 80, 81 y 82, queda estipulado dicha calificación, mismas que rigen solo para el Ecuador:



Elaborador por: La Autora

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas, en el Art. 77 y Art. 78 (2008)

La clasificación de las agencias de viajes se realiza de acuerdo a la actividad de las mismas, así cada una cumple con su rol para el cual fue creada; sin embargo, existe la posibilidad de cambiarse a otra categoría, por ejemplo, “Esitour” en primera instancia fue internacional y al cabo de un año se convirtió en dual, pudo hacerlo ya que, cumplió con ciertos requisitos como es: activos, para una agencia de viajes dual es de quince mil dolares de los Estados Unidos de América.

2.4. Marco Legal

2.4.1. Ley de Turismo y su reglamento.

La Ley de Turismo y su reglamento (2008), fue creada con el fin de normar las actividades turísticas en el Ecuador y como las agencias de viajes están bajo el control del Ministerio de Turismo dicha Ley su Reglamento también las ampara y deben cumplir con las obligaciones y derechos detalladas.

2.4.2. Reglamento de Operación e Intermediación.

El Reglamento de Operación e Intermediación (2016) contiene los derechos y obligaciones que tienen tanto los usuarios como las agencias de viajes, de igual forma se especifica quienes pueden ser los representantes de ventas, así como los requisitos mínimos de una agencia de viajes. En este reglamento se detalla cada uno de los derechos y obligaciones de los usuarios y de las agencias de viajes, los mismos que deben ser cumplidos en su totalidad.

2.4.3. Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Las agencias de viajes son intermediarios entre el consumidor final y la mayorista, es por ello que el Servicio de Rentas Internas, en el Reglamento de Aplicación de la Ley de

Régimen Tributario Interno (2015), específica sobre el tratamiento que se le debe dar a los reembolsos de gastos, mismos que deben emitir comprobantes de ventas conforme a los requisitos del Reglamento de Comprobantes de ventas y retención.

2.4.4. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

Todas la empresas que están bajo el control de la Superintendencia de Compañías deben llevar su contabilidad en base a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), cuyas normas son las emitidas por el Consejo Internacional De Contabilidad (IASB), es por ello que en el Ecuador se aplica NIIF para PYMES, con el propósito de clarificar la información financiera y que esta sea de calidad y que la información que se presente a los accionistas de las empresas sea veraz y oportuna para la toma de decisiones acertadas.

Estas normas son de cumplimiento obligatorio para todas las empresas, de esta manera se unifica la información financiera a nivel mundial, logrando de esta manera tener estados financieros acorde a la realidad de las mismas.

A continuación se menciona de manera general las Normas Internacionales de información Financiera (NIIFS) utilizadas por la empresa, para lo cual el Consejo Internacional De Contabilidad (IASB), (2017) afirma lo siguiente:

Tabla 2

Normas Internacionales de Información Financiera NIFS

Descripción	Objetivo
<i>Marco conceptual para la presentación de Información financiera.</i>	Entregar a los inversionistas, acreedores, de la empresa, información financiera que sea fácil de interpretar y estos puedan tomar decisiones en el momento adecuado.
<i>NIC 1 Presentación de los Estados Financieros</i>	Analizar la forma de presentación de los estados financieros incluyendo su estructura y contenido mínimos.

<i>NIC 7 Estado de Flujo de Efectivo</i>	Presentación de información referente a los movimientos del efectivo y sus equivalentes, enseñando el origen de los fondos: actividades de explotación, inversión o financiamiento.
<i>NIC 8 Políticas Contables, cambios es las Estimaciones Contables y Errores</i>	Determinar los criterios de selección y cambios de políticas contables, al igual que el tratamiento contable y la información sobre dichos cambios.
<i>NIC 10 Hechos ocurridos después del Periodo sobre el que se informa</i>	Determinar el tiempo en el cual se debe ajustar en los estados financieros hechos posteriores a la presentación de los balances.
<i>NIC 12 Impuesto sobre las Ganancias</i>	Facilitar las directrices para la contabilización de los impuestos fiscales actuales y futuros.
<i>NIC 18 Ingreso</i>	Determinar el tratamiento contable de los ingresos provenientes de actividades de venta de bienes o la prestación de un servicio.
<i>NIC 19 Retribuciones a los Empleados</i>	Establecer el tratamiento contable y la revelación en relación a prestaciones de empleados (salarios, vacaciones, ganancias anuales, incentivos, seguros, entre otros).

Elaborador por: La Autora
Fuente: Normas Internacionales de Información Financiera (2017)

El marco referencial se realizó con la finalidad de establecer la justificación teórica científica de la investigación, con la utilización de la investigación documental en: libros, revistas científicas, artículos científicos y demás documentos necesarios, ya que de esta manera la investigación queda sustentada científicamente.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Descripción del Área de Estudio

La presente investigación tiene por objetivo primordial diseñar la gestión por procesos y determinar el efecto que tiene éste sobre la rentabilidad de la empresa, para realizar dicho análisis se ha tomado en cuenta a “Esitour” Agencia de Viajes, la cual se dedica a prestar servicios tales como: tours, reserva de tickets aéreos y hoteles, organización de eventos, entre otros, tanto a nivel nacional como internacional.

Es así, que “Esitour” Agencia de Viajes, se encuentra ubicada en la Av. Mariano Acosta 23-20 y Padre Jacinto Pankerry, de la Ciudad de Ibarra.

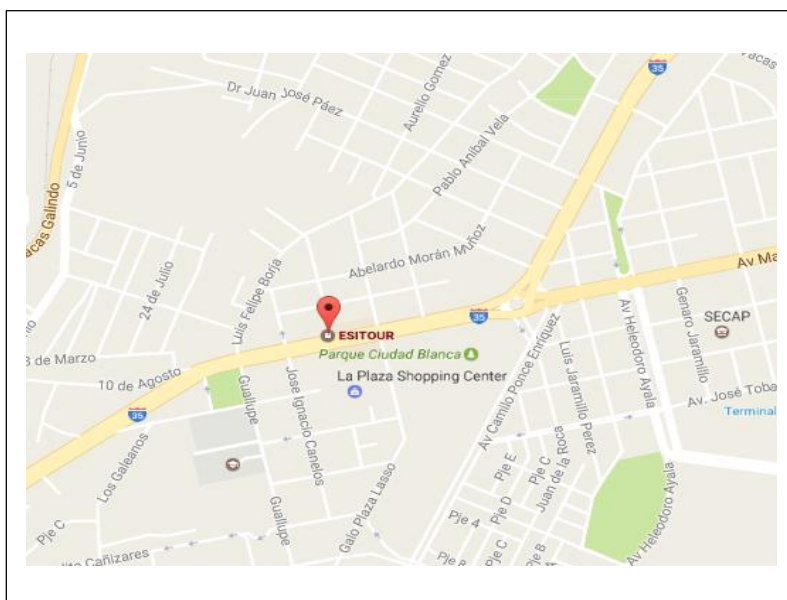


Figura 1 Ubicación de "Esitour" Agencia de Viajes

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación



Figura 2 Logotipo de la empresa

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

El espacio físico para la presente investigación se muestra en las figuras antes indicadas, sin embargo, es indispensable mencionar que realizará el análisis sobre la rentabilidad de la empresa al momento de establecer una gestión por procesos: estratégicos, claves y de apoyo, para establecer dentro de la misma procesos claros y que ayuden al mejoramiento de la empresa en sí.

3.2. Tipos de Investigación

De acuerdo al problema planteado y los objetivos a alcanzar; para la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, ya que para Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) “Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías” (p.6). Siendo el objetivo principal confirmar o no las preguntas de investigación planteadas. Es por ello que para los autores antes mencionado ob. cit, (2014) afirma lo siguiente:

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica...se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones.
(p.7).

La investigación cuantitativa se aplicará en la ejecución del diagnóstico situacional, con la recolección de datos, a través de la encuesta y entrevista, las cuales proporcionarán una

idea clara sobre la situación actual de los procesos en la Agencia de Viajes, con cuya información se enfocará para dar solución a la problemática planteada.

De igual manera se aplicará la investigación descriptiva, que para el autor Behar, R (2013), afirma:

La investigación descriptiva es el tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (p.21).

La investigación descriptiva se ejecutará con la finalidad de analizar, describir, como afecta la ausencia del sistema de gestión por procesos sobre la rentabilidad de la empresa, con dichos resultados se trazarán de enfocar sobre la problemática y esta solucionará de tal manera que los socios conozcan sobre la realidad económica de la empresa.

Para el Autor Arias, F (2006) define:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31).

De igual forma, se empleará la investigación de campo, ya que se recolectarán los datos directamente de las personas objeto de la investigación, cuyos datos ayudarán para desarrollar el diagnóstico situacional y conocer a ciencia cierta la problemática de la empresa y dar la solución más viable para la misma.

Para el autor Morales, (2016), la investigación documental es:

En el proceso de investigación documental se dispone, esencialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones de teóricos, lo cual representa la base

teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos. (p 2).

La investigación documental se utilizó para sustentar teórica y científicamente el tema investigado, para ello se empleó la información obtenida a través de: libros, revistas, artículos científicos, entre otras.

De igual forma, para que la investigación se complemente es indispensable la utilización de métodos que estén acorde al tipo de investigación para obtener la información deseada.

3.3. Tipo de Métodos

Los métodos utilizados en la investigación son: deductivo e inductivo, lo que para el autor Cegarra, S. J. (2012) el método deductivo es: *“Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas”*. (p.82).

Este método se usó al momento de realizar las preguntas de investigación, las mismas que se planteó con la finalidad de dar solución al problema citado en el diagnóstico situacional; de igual manera, con el análisis de las encuestas aplicadas se verifica que el planteamiento de las posibles soluciones.

El método inductivo para ob. cit, (2012) consiste en: *“basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías”*. (p.83).

Con el método deductivo se logró establecer el diagnóstico situacional por fragmentos, los mismos que, con la ayuda del método inductivo permitirá unir dichos

fragmentos quedando plasmado en el desarrollo de la propuesta, dando solución a problema dado.

3.4. Población y Muestra

Para establecer la población y muestra de la presente investigación se tomó en cuenta a todo el extracto poblacional, como se indica en la tabla siguiente:

Tabla 3

Extractos Poblacionales

Extracto poblacional	Total Población
Gerente	1
Empelados	5
Clientes	150

Elaborado por: La Autora

Fuente: Datos Obtenidos en "Esitour" Agencia de Viajes

$$n = \frac{N \times Z^2 \times \delta}{E^2 (n - 1 + Z^2 \times \delta^2)}$$

De donde:

N= Tamaño de la población

n= Tamaño de la muestra

δ = Varianza 0,25

Z= Nivel de confianza 1,96

E= Nivel de error 0,05

$$n = \frac{150 \times 1.96^2 \times 0.25}{0.05^2 (150 - 1) + 1.96^2 \times 0.25^2}$$

$n = 106$

Una vez aplicada la respectiva fórmula para su cálculo se obtuvo una muestra de 106 clientes, quienes serán los que proporcionen la información necesaria para dar solución a la problemática citada.

3.5. Diseño Metodológico

Es necesario dejar sentado el diseño de la investigación, para Hernández et.al. (2014:128) consiste en establecer un plan mediante el cual se obtiene la información requerida para responder al problema suscitado, es por ello que se analiza distintas tácticas. A lo que para el autor Hernández, L., y Coello, G. (2012 acota el diseño metodológico “*permite al investigador seleccionar las herramientas fundamentales para ejecutar la investigación*”.(p.25).

El diseño metodológico para el tipo de investigación cuantitativa se define mediante dos aspectos fundamentales: el primero la investigación es de tipo no experimental, ya que no se manipula las variables si no tan solo se observa en su misma naturaleza, para esto se aplicó encuestas a los clientes y empleados. Y el segundo aspecto se determinó un diseño de investigación transversal cuya característica, es obtener la información en el momento exacto.

Las variables utilizadas en la investigación son: descriptiva y propositiva.

3.5.1. Descriptiva.

Los procesos dentro de la Agencia de Viajes se ha venido aplicando de manera empírica, sin contar con un orden establecido, lo que ha ocasionado que los socios no conozcan la verdadera situación económica de la empresa.

3.5.2. Propositiva.

El sistema de gestión por procesos diseñado de manera adecuada proporcionará a la empresa información sobre el efecto que tiene éste sobre la rentabilidad de la misma.

3.6. Procedimiento

Para la realización de la presente investigación se estableció que para el cumplimiento de los objetivos trazados se realizará en 3 fases:

La primera fase, se realizó el diagnóstico, el mismo que inició con una comunicación previa a la Gerencia sobre la aplicación de una encuesta con preguntas cerradas y una abierta a los clientes (ver anexo 2) y empleados (ver anexo 3), cuya finalidad es la de medir la satisfacción de los clientes; de igual forma, a la parte administrativa una entrevista (ver anexo 4), con preguntas abiertas. La encuesta y entrevista se ejecutó durante una semana.

La segunda fase, una vez obtenido los resultados de la fase uno, se procedió al diseño del sistema de gestión por procesos en base a la necesidad de “Esitour” Agencia de Viajes y cumpliendo con los objetivos misionales de la misma; dicho sistema se desarrolló cumpliendo estrictamente todo los procesos indispensables para la empresa, los mismos que contaron con la ayuda de expertos en el tema, así como con la revisión de artículos científicos, plasmando en dicho sistema los conocimientos obtenidos. Así mismo se obtuvo ayuda adicional con la utilización de las técnicas, reuniones, lluvia de ideas, entre otros.

Y como último la fase tres, en la cual se estableció los indicadores financieros y no financieros para evaluar el sistema de gestión por procesos, mismos que una vez aplicados proporcionaron un panorama muy acertado sobre la situación real de la empresa en términos de rentabilidad; de igual forma, dichos indicadores proporcionaron información necesaria

para que la empresa analice los procesos son los adecuados y de ser el caso estos puedan ser mejorados.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Las técnicas de recolección de datos son de vital importancia para la investigación; las mismas que conducen a la verificación del problema planteado (Behar 2008), dependiendo del tipo de investigación se determinará las técnicas a utilizar; en la investigación expuesta se aplicarán dos: encuestas y entrevistas estructuradas con preguntas abiertas y cerradas.

Es así que la encuesta es un procedimiento que permite obtener información de un número de personas, a través de un cuestionario, los cuales emiten una opinión sobre un tema específico. A lo que acota Mayntz (1976) citados por Díaz de Rada (2001), *“la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”*. (p.133, 13). La técnica de la encuesta se utilizó en este trabajo de investigación, misma que se aplicó a los empleados y clientes de la empresa.

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y de esta manera alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación (Galán 2009: 10). El cuestionario que se aplicó en la investigación fue con preguntas abiertas y cerradas, mismos permiten facilitar el proceso de recopilación de datos. El cuestionario puede aplicarse a grupos de individuos sea este de forma personal o con la utilización de la tecnología a través del uso del correo electrónico.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez determinado el diseño metodológico para recolección de la información, se estableció las técnicas de procesamiento y análisis de datos; para lo cual, en primera instancia, se analizó ciertos criterios al momento de elegir un programa para el procesamiento de datos tales como: la objetividad, confiabilidad, validez.

Es por ello que, se utilizó un instrumento estadístico denominado SPS, cuyo software ayudó para el ingreso de los datos numéricos obtenidos en las encuestas. Una vez sometida a un proceso propio del sistema se obtuvo tablas y gráficos con las tendencias de los clientes sobre la calidad del servicio que oferta la empresa, así mismo la información sobre los procesos existentes en la misma.

Es así, la presentación de resultados se realizó mediante tablas, cuya información obtenida es importante para el análisis e interpretación de los datos y de esto depende la propuesta de la investigación.

3.9. Resultados Esperados

El realizar una investigación sean esta experimental o no experimental, tiene un fin, que es obtener resultados beneficioso para la sociedad, a continuación, se realizará el análisis de los resultados esperados sobre la aplicación del sistema de Gestión por Procesos para determinar su efecto sobre la rentabilidad de la empresa.

3.9.1. Impacto Económicos- Social.

Por consiguiente, la investigación dentro de una empresa es trascendental, va dirigida a tener conocimientos sobre las debilidades y fortalezas que tiene la misma, de esta forma solucionar las debilidades y aprovechar las fortalezas, por tanto, la empresa mejorará su gestión empresarial.

Por otro lado, la necesidad de inversión y esta genere créditos a los inversores es la finalidad de toda empresa, es así que, se realiza una investigación previa y basados en los resultados y con una gestión por procesos adecuada se logrará el objetivo primordial generar utilidades. Una empresa de éxito económico aporta de manera significativa a la sociedad, ya que genera fuentes de empleo, contribuyendo a la economía de todas las familias y por ende al país. El estado también se beneficia con el aporte de los impuestos, de igual forma, esto es reinvertido en la sociedad en general, estimulando el progreso económico del país.

3.9.2. Impacto Científico.

En el instante de iniciar una investigación por más pequeña que sea tiene una connotación científica, por su aplicación de métodos, técnica e instrumentos de investigación. El presente trabajo investigativo sobre los procesos existentes en la Agencia de Viajes “Esitour” y su efecto sobre la rentabilidad de la misma, cuyo análisis conlleva, a mejorar la gestión empresarial aplicando los conocimientos generados mediante la investigación de los componentes de la empresa. Es imprescindible incentivar a las nuevas generaciones de estudiantes sobre la importancia de la investigación en todo ámbito, en especial el empresarial, ya que el éxito de una empresa contribuye de manera directa con la economía del país y por ende el aspecto social del mismo.

El marco metodológico es de suma importancia para la investigación, ya que se detalla cada uno de los: métodos, instrumentos, tipos de investigación, que facilitan al investigador para obtención de los datos sobre la problemática que aqueja a la empresa, gracias a la información proporcionada se logrará establecer una propuesta adecuada para la empresa.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de información, se procede analizar dichos datos, cuyo análisis arrojará datos indispensables para la propuesta de investigación.

En primer lugar se establecerá el objetivo general y los epsecíficos que tiene el análisis e interpretación de datos, cuyos datos expresarán la verdadera necesidad en relación a los procesos de la empresa y servirá de base para realizar la respectiva propuesta.

4.1. Objetivos

4.1.1. Objetivo General.

Conocer los procesos existentes en la Agencia de Viajes “Esitour”.

4.1.2. Objetivos Específicos.

1. Realizar el análisis de cada una de las preguntas de la encuesta y entrevista.
2. Elaborar la matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

4.2. Matriz de relación Dignótica

Se realiza con la finalidad de dejar indicando cuales son las variables, indicadores, métodos, tipo, técnicas y herramientas de investugación, cuyos datos son indispensables para la obtención de información relevantes en relación al problema citado.

Tabla 4**Matriz de Relación Diagnóstica**

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Métodos	Tipos de investigación	Técnicas	Instrumentos
Diagnosticar la situación actual de los procesos de la empresa.	Procesos	Misión Visión Objetivos Estrategias Políticas	Deductivo Inductivo	Descriptiva De Campo Documental	Encuestas Entrevista	Cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.
Diseñar el sistema de gestión por procesos acorde a las necesidades de la Agencia de Viajes “Esi Tour”.	Gestión por procesos	Organigrama Manual de Procesos Metodología PHVA. Programa de calidad Plan de salud y seguridad Ocupacional Plan de marketing Programa de capacitaciones	Deductivo Inductivo	Descriptiva Documental	Organización de la información. Revisión documental	Libros digitales y físicos.
Establecer indicadores para evaluar de forma cuantitativa y cualitativa la gestión por procesos y comparar la rentabilidad actual con el resultado obtenido.	Rentabilidad	Económica Financiera		Descriptiva Documental	Revisión documental	Libros digitales y físicos.

Elaborado por: La Autora

Fuente:

La

Investigación

4.3. Encuestas a los Clientes

1. Usted es un cliente:

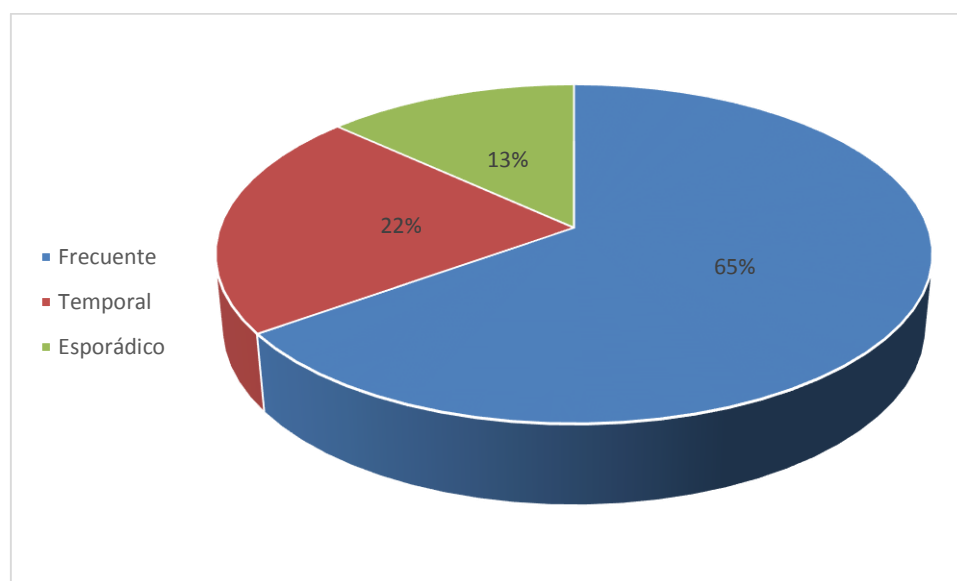


Figura 3 Tipo de cliente

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

Una vez aplicado la respectiva encuesta a los clientes de “Esitour” Agencia de Viajes, en la cual se preguntó sobre el tipo de cliente, en relación a la frecuencia con la cual visitan la Empresa, en su mayoría los encuestados supieron manifestar que son clientes frecuentes.

Con lo antes indicado se observa, la empresa tiene clientes que siempre acuden a la misma, en busca de un servicio sea este: tours, boletos de avión, traslados sea nacional o internacional, seguros de viaje, llenado de formularios para las visas de turismo de cualquier país del mundo, alquiler de vehículos en el extranjero, entre otros; sin embargo, la finalidad de toda organización es el crecimiento y por eso debe innovar para atraer nuevos clientes, mismos que contribuyen al desarrollo empresarial.

2. ¿Tiene usted facilidad para comunicarse con la empresa con el fin del solicitar alguna información sobre los servicios de la misma?

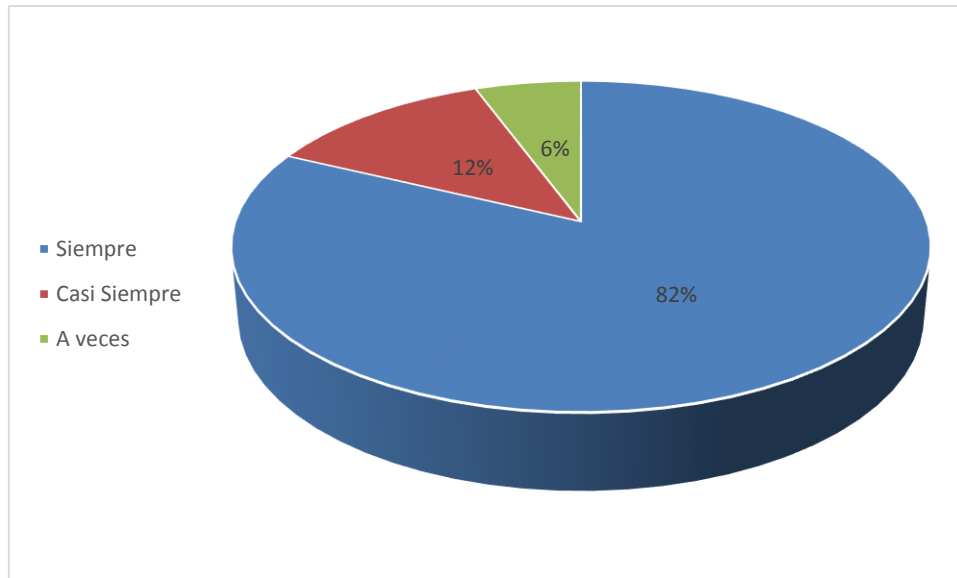


Figura 4 Facilidad de Comunicación

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

De igual manera los clientes de “Esitour”, se sienten satisfechos en relación a la facilidad de comunicación con la empresa para obtener información sobre los servicios que oferta; siendo importante para la misma, ya que los clientes son la razón de ser y por ende velan por conseguir la satisfacción total.

Es así que, en la actualidad hay infinidad de formas de comunicación con el cliente, para informar sobre los servicios que ofrece la empresa; por tanto, la organización en base al tecnología que en la actualidad esta dando pasos agigantados, se beneficia de manera positiva, ya que se puede hacer uso de dicha tecnología como es: mail, redes sociales, página web, entre otros y con esto estar siempre en contacto con las necesidades de los clientes y saber lo que realmente desean en sus viajes.

3. ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los empleados de la empresa es?

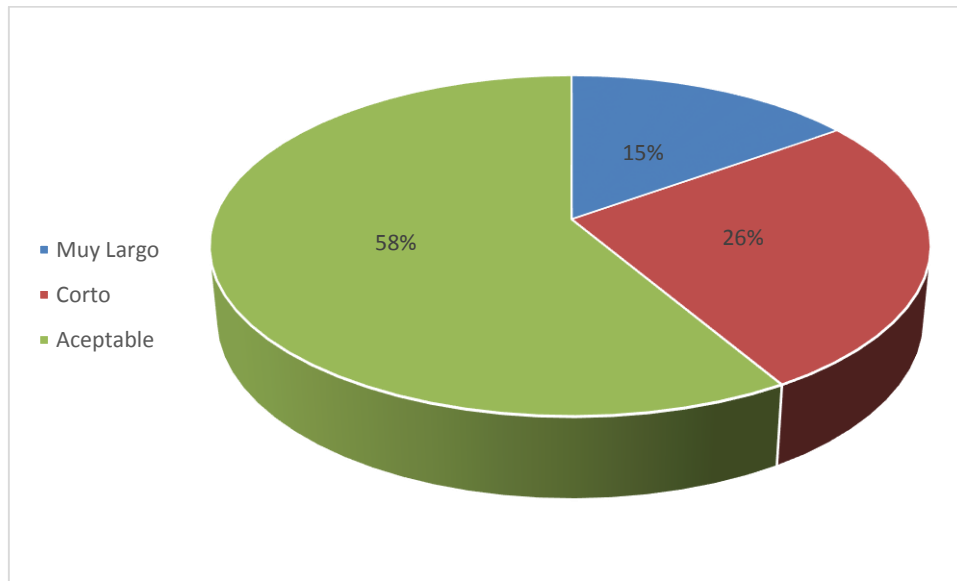


Figura 5 Tiempo de Espera de Respuesta

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

En relación a la pregunta sobre el tiempo de espera para ser atendidos dentro de las instalaciones de la empresa, los clientes manifestaron que es aceptable en su mayoría; sin embargo, se observó que la empresa no cuenta con el personal suficiente para atención al cliente, lo que en ciertas ocasiones provoca mucho tiempo de espera por parte de los mismo, siendo un efecto negativo para la entidad.

Como se ha dicho, el tiempo de espera dentro de la empresa para los clientes es aceptable, contribuyendo a no sentirse totalmente satisfechos, esta es una de las debilidades que se observó en “Esitour”, misma que debe ser contrarrestada al momento de establecer una gestión por procesos clara y adecuada para este tipo de empresas que su razón de ser siempre serán los clientes.

4. ¿Considera usted que la empresa es ágil y moderna?

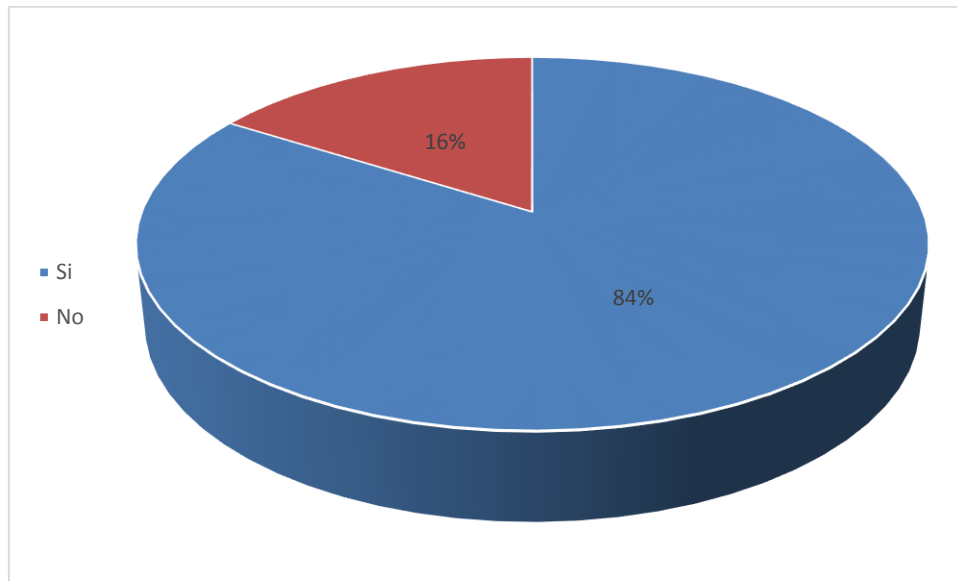


Figura 6 Empresa Ágil y Moderna

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

En base a la pregunta antes indicada, la mayoría de los encuestados consideran que “Esitour” es una empresa ágil y moderna, está a la vanguardia con la tecnología, utilizan técnicas modernas para atracción de los clientes, como es la utilización de las redes sociales que en la actualidad están en auge.

De igual manera, una empresa moderna vela por el bienestar de sus clientes, proporcionándoles calidad total en los servicios que ofertan. La agencia de viajes “Esitour” tiene un plus innato la atención personalizada, por parte de sus dos vendedoras que a la vez son socias de empresa, esto conlleva a que los clientes sigan a estas dos personas a donde vayan, ya que dicha atención no reciben en ninguna otra parte y eso es lo que marcan la diferencia de las demás agencias de viaje de sector.

5. ¿Cree usted que la empresa se preocupa en conseguir la satisfacción para sus clientes?

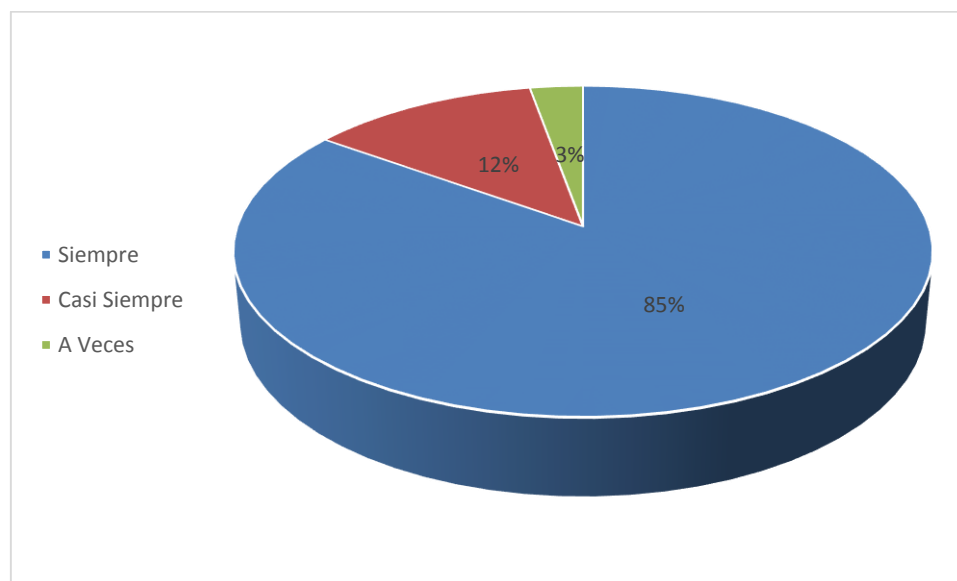


Figura 7 Satisfacción del Cliente

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

En base a la pregunta referente a la satisfacción de clientes, los encuestados supieron manifestar en su mayor porcentaje que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de los mismos, ya que ofrecen un servicio personalizado y siempre están pendientes de satisfacer hasta las más extravagantes exigencias del cliente en relación a sus viajes sea a nivel nacional o internacional.

Al mismo tiempo, la empresa busca en todo momento cumplir con las expectativas que tienen los servicios ofertados; ahora bien, a pesar de buscar la calidad total, poseen agentes externos que en ocasiones impiden el cumplimiento al cien por ciento, esto ocurre porque no solo depende de "Esitour", sino de otras empresas como son las mayoristas a quienes deben solicitar las cotizaciones de los viajes que se realizan al extranjero, siendo esto una dificultad para la empresa.

6. ¿El tiempo de espera para que se realicen las cotizaciones de tour es?

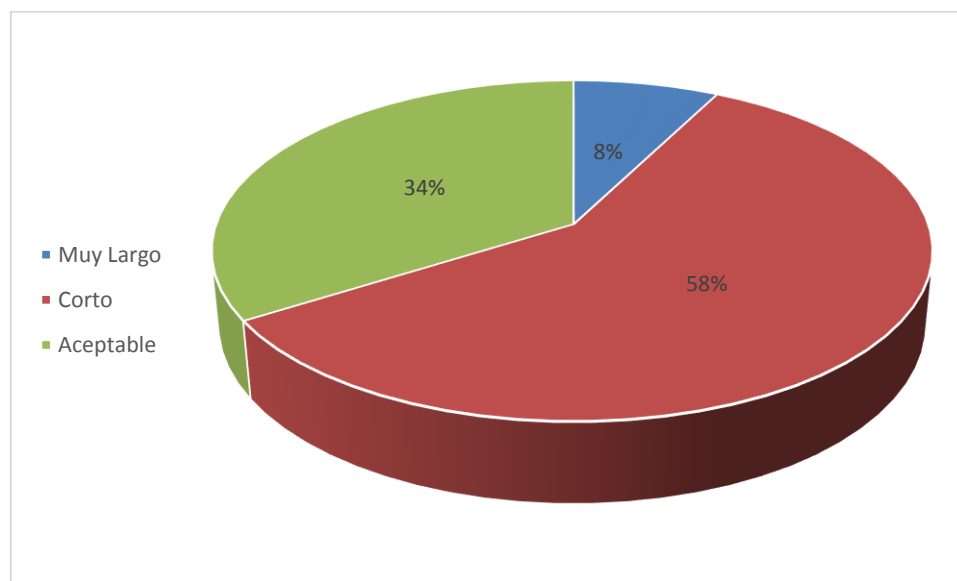


Figura 8 Tiempo de Cotización de un Tour

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

En la encuesta dirigida a los clientes se les preguntó el tiempo de espera cuando cotizan algún tour, en su mayor porcentaje aceptaron que es corto, como resultado se obtiene que los clientes no han tenido mayor problema cuando piden algún tour sea este nacional o internacional.

Cabe mencionar, al momento de realizar un tour no es netamente de la Agencia de Viajes, si no que dependen de otras empresas llamadas mayoristas, las cuales se toman el tiempo necesario para realizar dichas cotizaciones; no obstante, este proceso no se puede obviar; sin embargo, se lo podría hacer más ágil utilizando los procesos adecuados para este servicio en particular que depende de otra empresa.

7. ¿Recibe por parte de la empresa la información sobre los derechos y obligaciones que tiene como cliente?

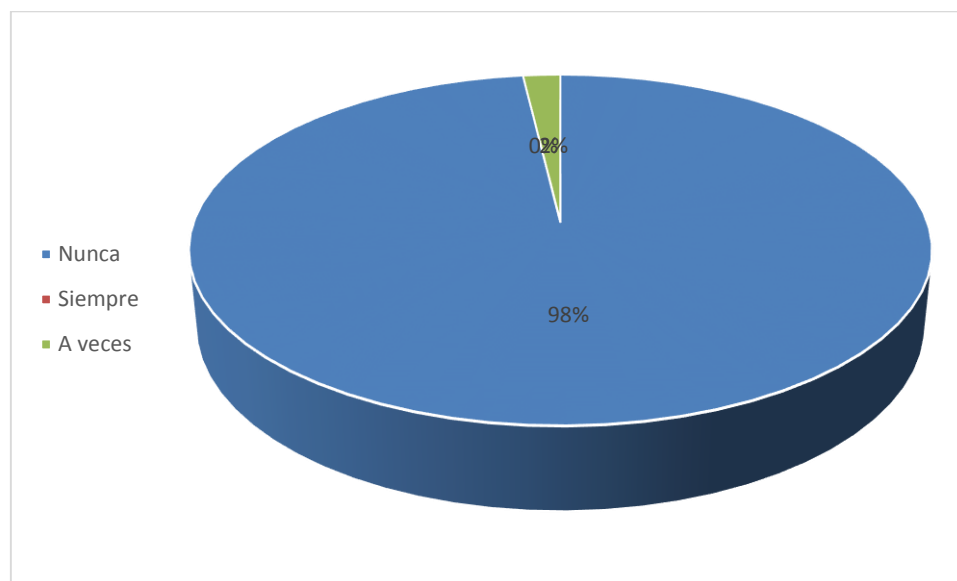


Figura 9 Derechos y Obligaciones del Cliente

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

En relación a la pregunta antes indicada, en su mayor porcentaje los encuestados expresaron: no han recibido información sobre los derechos y obligaciones que tienen al obtener un servicio en calidad de clientes de una Agencia de Viajes.

Considerando que el informar sobre los derechos y obligaciones existentes para las personas que viajan sea esto a nivel nacional o internacional es parte esencial, esto no se ha cumplido en su totalidad, siendo una falencia que han ocasionado un sin número de problemas para la empresa, provocando hasta en ciertas ocasiones pérdidas económicas que la empresa debe asumir por su falta de comunicación de los derechos y obligaciones que tienen los clientes al momento de adquirir los servicios.

8. ¿Realiza algún tipo de contrato sobre la prestación de servicios en el que se indique todos los detalles de su viaje?

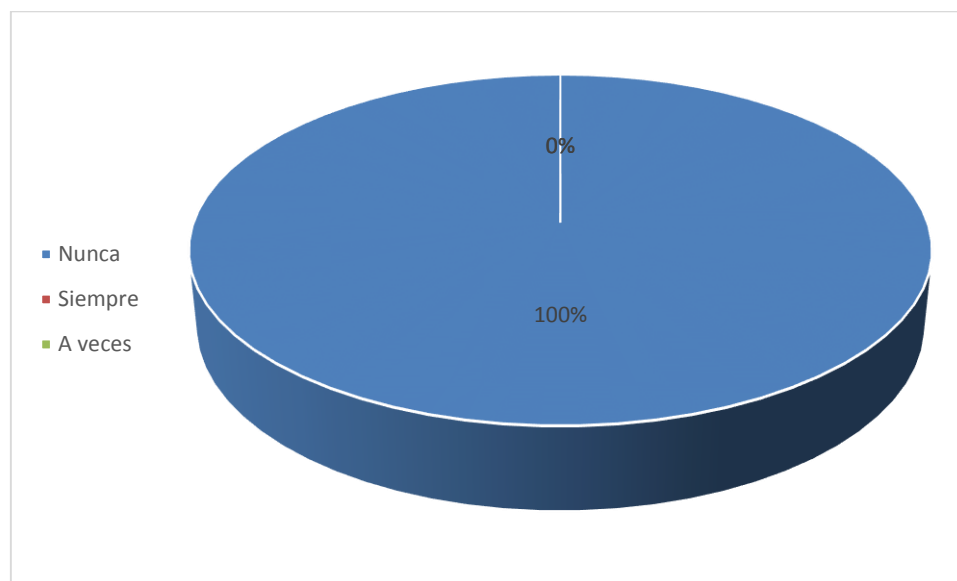


Figura 10 Contrato de Servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

Las encuestas fueron aplicadas a los clientes, los cuales manifestaron por unanimidad que en ningún momento la empresa realizó algún tipo de contrato por la prestación de servicios, esta es una de las más grandes falencias de la organización.

Conviene subrayar que en el Art. 7 Obligaciones de las Agencias de Servicios Turísticos, del Reglamento y Operaciones e Intermediación, numeral 9 en el cual se especifica la obligación de realizar un contrato de servicios, en el cual se especifique el tipo de servicio que está recibiendo, así como los derechos y obligaciones de los clientes al momento de contratar los servicios dentro de una Agencia de Viajes. Sin embargo, “Esitour” está incumpliendo con la normativa.

9. ¿El servicio del personal es?

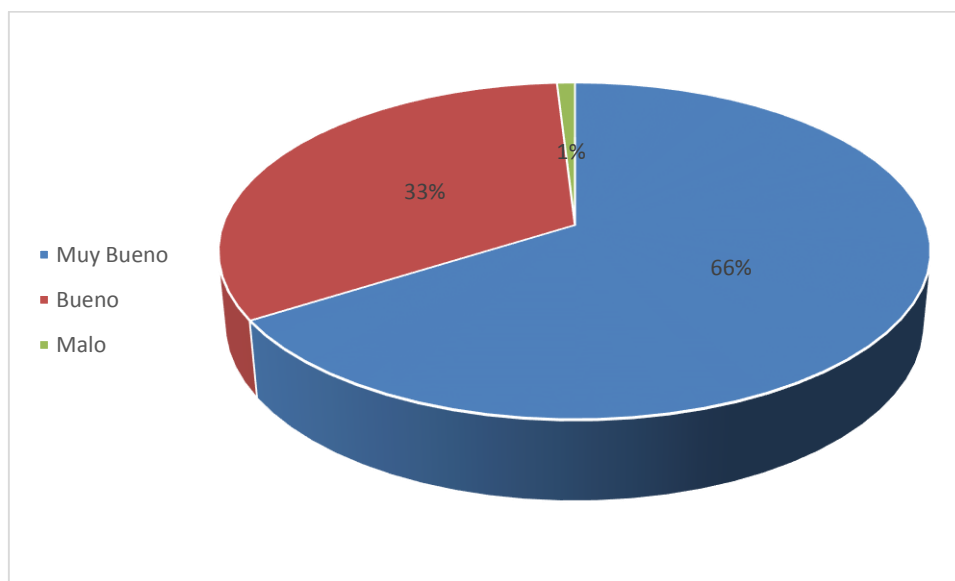


Figura 11 Calidad del Personal

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

En base a la encuesta aplicada a los clientes de la “Esitour” Agencia de Viajes, en su mayor porcentaje supieron manifestar, el personal que labora dentro de la empresa es muy bueno, quedando en segundo lugar los que opinan tan solo bueno, este es el criterio que tiene los clientes en base a la atención personalizada de las dos socias de la empresa.

Por tanto, una de las ventajas competitivas que se ha observado dentro de la empresa es la calidad del personal, la atención es personalizada, la empresa ofrece un buen servicio a todos sus clientes; no obstante, esto podría enmarcarse en la excelencia total, manejando como ya se mencionó antes una gestión por procesos que vaya enmarcado a obtener un servicio de calidad ya que de esta manera se buscará satisfacer a los clientes en todos sus requerimientos a la hora de viajar.

10. ¿Si el servicio que le brindan es de calidad, usted escatimaría pagar una pequeña diferencia de costo adicional, frente a otras empresas que prestan el mismo servicio?

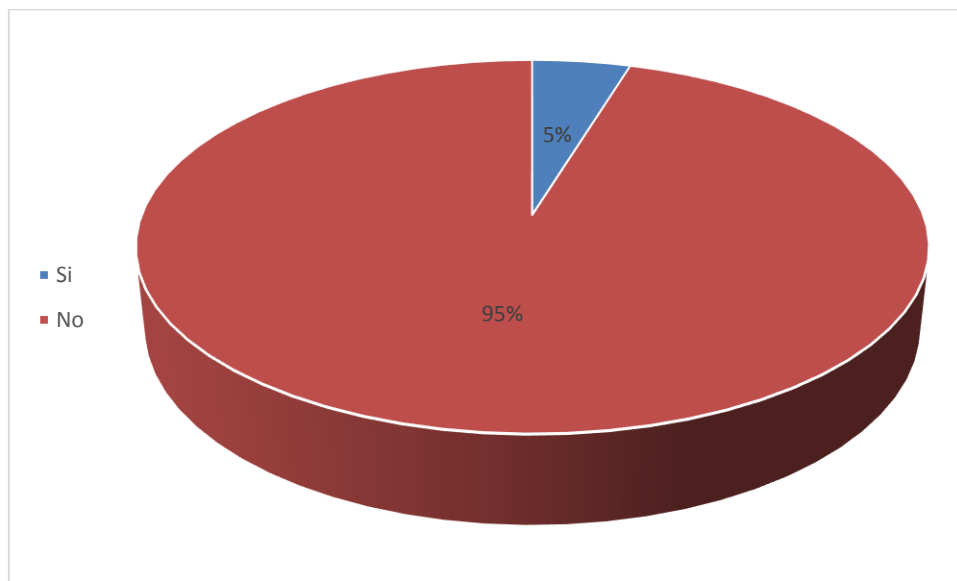


Figura 12 Calidad del Servicio

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los clientes se pregunto su opinión acerca de la calidad del servicio si éste tuviera un valor económico adicional, en su mayoría los encuestados afirmaron que no escatimarían en pagar un valor agregado, siempre y cuando el servicio ofertado sea de calidad.

Es así, que el valor pagado por algún servicio de la Agencia de Viajes “Esitour” no está sujeto al costo si no a la calidad del mismo y que este sea personalizado y de existir algún tipo de problema se solucione de manera inmediata. Es importante este dato ya que se puede definir que los clientes de la empresa no buscan lo más económico al momento de viajar, si no que su viaje sea placentero.

11. ¿Considera usted que la Agencia de Viajes “Esi Tour” tiene prestigio y una vasta experiencia?

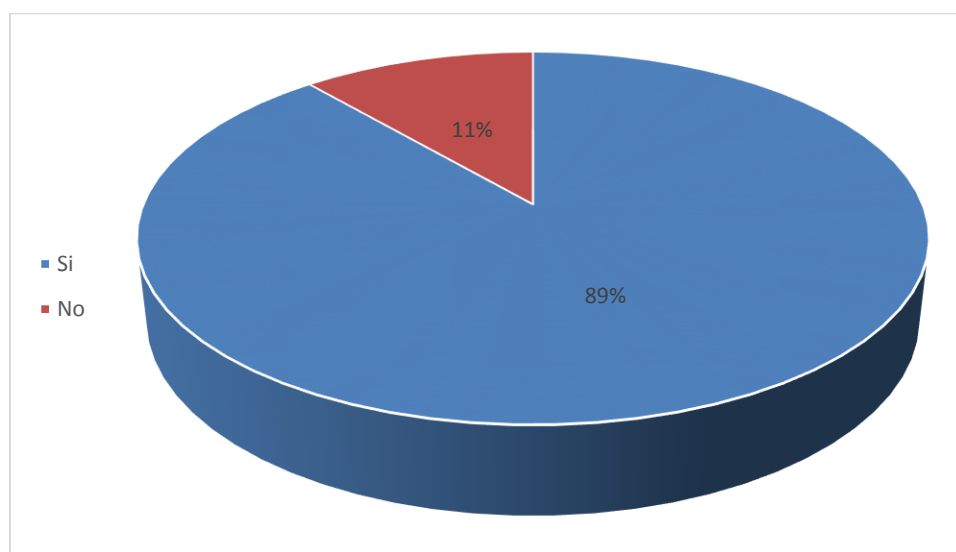


Figura 13 Prestigio de la Empresa

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

A los clientes se preguntó si la empresa tiene prestigio, en su mayoría afirmaron que si, es una empresa nueva; sin embargo, es reconocida por su personal, los cuales se preocupan de satisfacer al cliente en lo más mínimo en sus viajes sean nacionales o internacionales, el prestigio que tiene la empresa afirmaron que era en especial por dos vendedoras.

Así mismo, a pesar que la empresa es nueva, esta tiene un gran prestigio obtenido a través de las dos personas socias de la misma que lo obtuvieron al cabo de los años de gran trabajo en forma conjunta y plasmaron su conocimiento en la Agencia de Viajes “Esi Tour”, el trabajo que ofrecen las vendedoras de la empresa es de calidad total, ya que siempre busca la satisfacción del cliente en todo momento.

4.4. Encuestas a los Empleados

De igual forma se aplicó encuestas a los empleados, cuya finalidad es saber los procesos que aplican en la actualidad, así mismo verificar el personal encargado de los mismos, cuáles son los procesos gobernantes y demás información necesaria para establecer los procesos adecuados y analizar el efecto sobre la rentabilidad de la empresa.

1. ¿Conoce usted sobre la misión, visión y objetivos de la empresa?

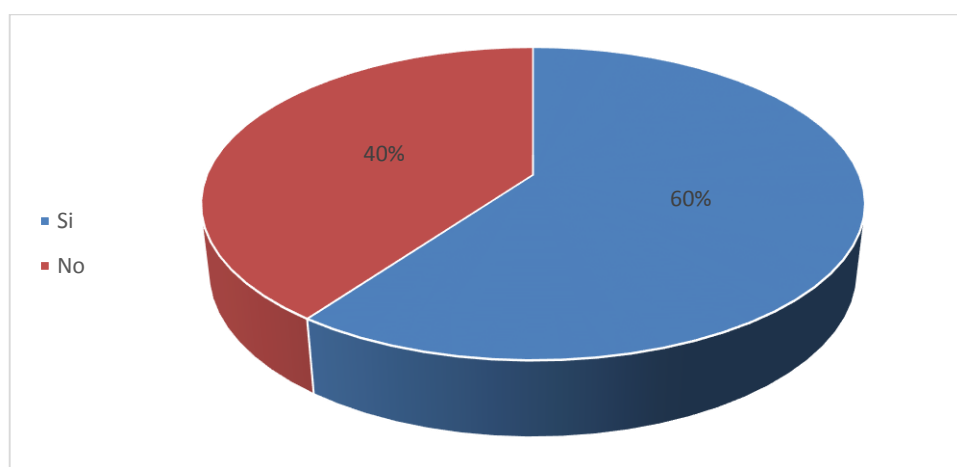


Figura 14 Estructura Organizacional

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

En la Agencia de Viajes “Esitour” existen cinco empleados a los cuales se preguntó si conocían sobre la estructura organizacional de la empresa; es decir la misión, visión, objetivos, los cuales afirmaron en su mayoría que si estaban al tanto sobre lo antes indicado. Es imperante dar a conocer a los empleados sobre la estructura organizacional de la misma, esto conlleva tener claro sobre la razón de ser de la empresa y saber cuáles son los objetivos trazados y caminar todos hacia un mismo lugar. En la Agencia de Viajes “Esitour” no se está cumpliendo a con este principio por lo que no todos los empleados conocen sobre la estructura organizacional de la empresa, siendo una desventaja muy clara.

2. ¿En el tiempo que trabaja en la empresa conoce sobre los procesos que dispone su empresa?

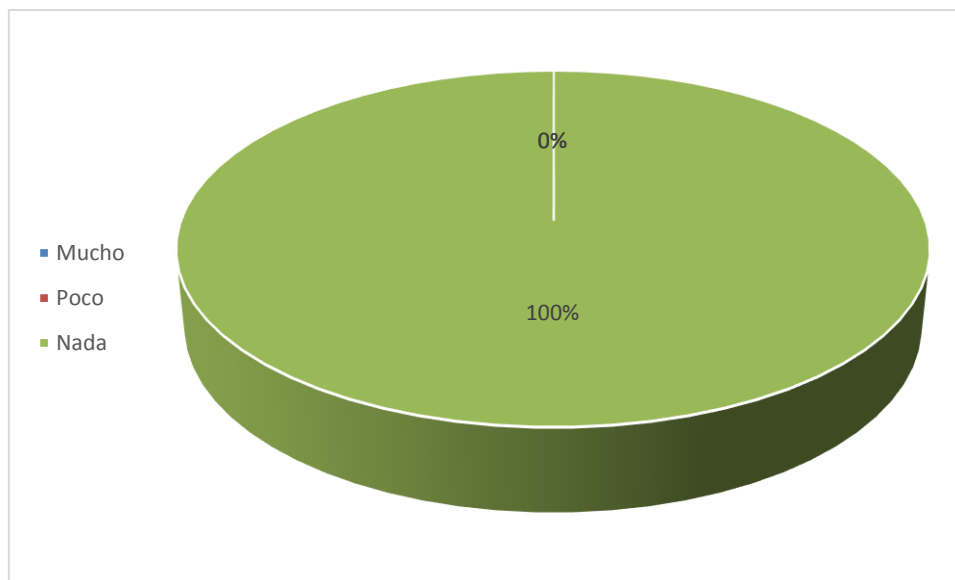


Figura 15 Procesos de la Empresa

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

Se preguntó a los empleados de la Agencia de Viajes “Esitour” sobre los procesos existentes en la empresa , todos respondió no conocer sobre los mismos, siendo un dato de trascendente para la investigación, ya que se observa la carencia de procesos establecido en cada una de las áreas que conforma la empresa.

Es necesario establecer dentro de la empresa procesos adecuados, logrando de esta forma mejorar el servicio de empresa hacia sus clientes, quienes en este caso con la razón de ser, la empresa a pesar que en todo momento busca la satisfacción del cliente en ciertas ocasiones no es posible, ya que los procesos son lentos y hasta engorros, lo conlleva en ciertas ocasiones a no cumplir con las expectativas de los clientes.

3. ¿Según su experiencia dentro de la empresa, cuáles de los procesos cree que sean los más relevantes?

Como ya se mencionó antes, la empresa no cuenta con procesos definidos en ninguna de las de la misma; sin embargo, los empleados supieron manifestar que a pesar de no poseer procesos definidos como tales, siguen lineamientos en los servicios, tales como:

- Petición de cotización de tours, tickets, alquiler de vehículos, nacionales o internacionales.
- Ingreso de cotizaciones a las empresas Mayoristas, dependiendo del tipo de servicio que requieran, así como su costo.
- Información al usuario sobre su requerimiento si es aceptado de confirma la reserva y realiza el pago tanto por parte del cliente como a la mayorista.
- Se realiza la respectiva facturación al cliente por los servicios adquiridos.
- Se entrega al cliente dependiendo de lo que hayan contratado puede ser: los vaucher de servicios en el cual se especifica los servicios contratados, los tickets aéreos, al alquiler del vehículo, etc.
- Finalmente, en el caso de compra de los pasajes de avión se realiza un servicio adicional, veinte cuatro horas antes del vuelo se realiza el chek in, en el cual se envía al correo el pase de abordar, siendo esto un valor adicional a favor de los clientes de la Agencia de Viajes.
- Una vez cumplido cada una de estas actividades se ingresa todos los papeles a contabilidad para su registro y archivo.

4. ¿La empresa cuenta con una persona responsable de procesos?

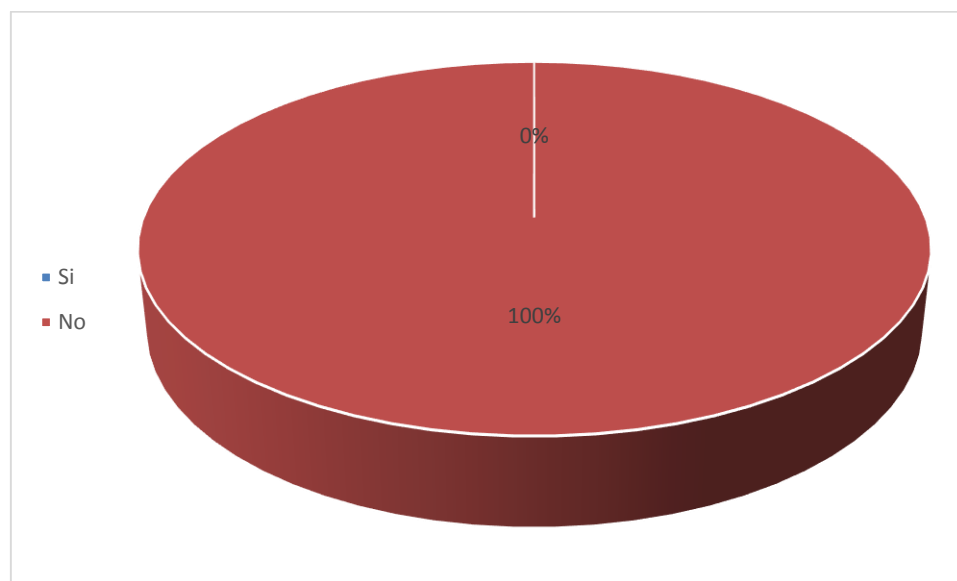


Figura 16 Responsables del Proceso

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

Con lo antes indicado, la empresa no tiene procesos definidos, la totalidad de los empleados manifestaron no tienen ningún responsable de los mismos, las actividades se realiza para dar un servicio a los clientes, está basado en la experiencia de los empleados más no en un orden o una secuencia ya definida, la cual podría mejorar la calidad y obtener la satisfacción total y por ende mayores beneficios económico para la empresa.

Como ya se mencionó antes la empresa al no tener procesos bien definidos, por tal razón no existe un responsable del mismo; es por eso, que es necesario el optar por una gestión por procesos que ayude a obtener resultados positivos en relación a la atención al cliente y la rentabilidad de la misma.

5. ¿Cree usted que si existieran procesos bien definidos dentro de la empresa la atención al cliente sería de mayor calidad?

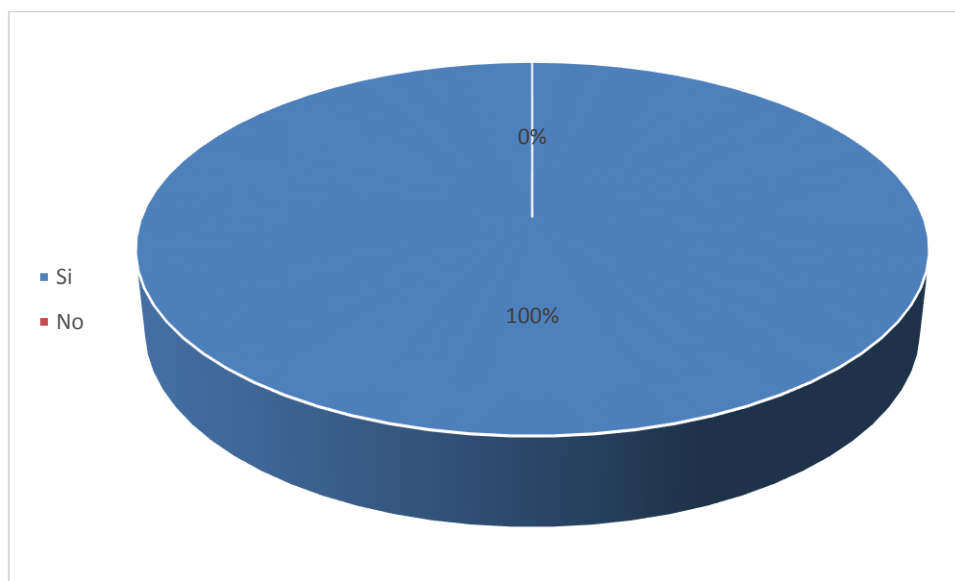


Figura 17 Mejora del Servicio

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

Del total de empleados encuestados al cien por ciento mencionan, la empresa debería tener procesos claros, ya que, la razón de ser de la empresa con fines de lucro es la de obtener beneficios económicos y en el actualidad en este mundo empresarial tan competitivo, se debe optar por tener procesos bien definidos.

Sin embargo, hay ocasiones que a pesar de tener claro cuál es la misión de la misma, esta no llega a cumplir con lo planeado y una de las falencias principales es no medir calidad del servicio ofertado, lo conlleva la necesidad de definir correctamente los procesos para cada una de las áreas que conforman la misma.

6. ¿En su opinión, el conseguir la satisfacción del cliente es fundamental?

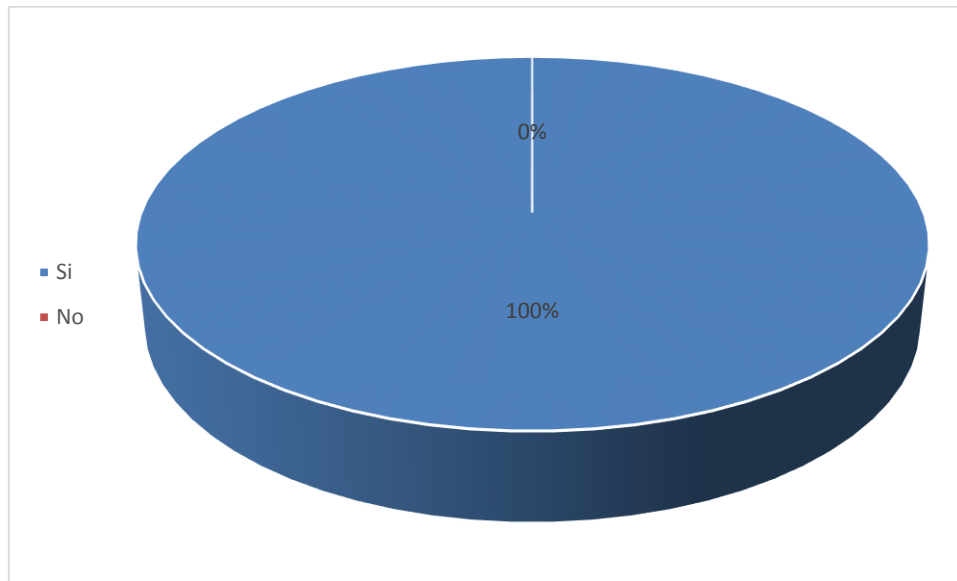


Figura 18 Satisfacción del Cliente

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Análisis e Interpretación

El cien por ciento de los encuestados opinaron, la satisfacción del cliente es el pilar fundamental de la empresa buscando siempre obtener réditos económicos, se pretende buscar que el cliente quede complacido con el servicio recibido.

Es así que un cliente satisfecho regresa a la empresa en futuras ocasiones y es transmisor de publicidad, llevando a sus amigos, familiares, vecinos para que todos tengan la misma satisfacción que él sintió al momento de acceder a los servicios ofertado por la empresa.

En una empresa de servicios es indispensable que la satisfacción del cliente sea la principal política empresarial, ya que de esta forma la empresa cumplirá con los objetivos trazados.

4.5. Entrevista al Gerente

Se realizó la entrevista a la Mgs. Mayra Iguago, Gerente de “Esitour” Agencia de viajes, quien contestó a cada una de las siguientes preguntas, necesarias para conocer sobre los procesos que actualmente tiene la empresa.

1. ¿Cree usted que la Gerencia debe poseer herramientas modernas de gestión que orienten al cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Dentro de toda empresa con finalidad de lucro en mi opinión, debe contar con herramientas modernas de gestión, mismas que en su totalidad están orientadas al cumplimiento de objetivos, sin embargo, dentro de la Agencia de Viajes “Esitour” aún no se implementa ningún tipo de gestión, ya que la empresa es relativamente nueva y de cierto modo un tanto el descuido por parte de los Directivos.

Es así, el éxito o el fracaso de una empresa está ligado a el tipo gestión aplicada dentro de la organización sea ésta: moderna, innovadora, flexible y siempre orientada a obtener beneficios económicos. (00,1,05).

2. ¿Piensa usted que el desarrollo institucional de la empresa se refleje en la calidad del servicio que brinda a sus clientes?

Sin duda alguna, la empresa se desarrolla adecuadamente cuando el objetivo primordial de la misma, está basada en satisfacer a sus clientes hasta en los más mínimos deseos. Un cliente satisfecho es la mejor publicidad para la Agencia de Viajes y eso es lo que busca siempre “Esitour” satisfacer a nuestros clientes. (00,00,50).

3. ¿Tiene en la actualidad una planificación estratégica para su empresa?

En realidad, en la actualidad La Agencia de Viajes “Esitour”, no posee ninguna planificación estratégica por el momento, la empresa está enfocada a restablecer a los clientes y que se acostumbren a la nueva imagen de la empresa. (00,00,30).

4. ¿En la actualidad cuáles son los procesos que dispone su empresa?

La Agencia de Viajes “Esitour”, no posee procesos definidos; sin embargo, sigue algunos pasos para cubrir las necesidades de los clientes sean estos: tours, tickets aéreos, trámites de visados, alquiler de vehículos en el extranjero, reserva de hoteles nacionales o internacionales. Cada una de los servicios mencionados deben pasar por distintos procesos mismos que en la actualidad no están expresados en ninguna parte, se los realiza por experiencia de los vendedores. (00,1,00).

5. ¿De los procesos que dispone su empresa cuáles son los más relevantes?

Como ya se mencionó en la pregunta anterior, al no poseer procesos correctamente definidos, no se tiene clasificado entre las distintas actividades realizadas de manera empírica todos y cada uno de los procesos se los maneja de acuerdo a la necesidad tanto del cliente como de la empresa. (00,00,40).

6. ¿Tiene un plan de mejoras de los procesos existentes?

En lo que se refiere a las mejoras, la empresa siempre busca satisfacer la necesidad del cliente hasta en el más mínimo de sus deseos y está en constante búsqueda de la calidad total mejorando cada día los servicios, los cuales no están basados en plan de mejoras; si no, en la experiencia de las personas del departamento comercial, quienes tienen una vasta experiencia y por ende buscan que el cliente tenga un viaje placentero. (00,00,45).

7. ¿Su empresa cuenta con una persona responsable de procesos?

No, la empresa no cuenta con personal responsable de verificar que los procesos se cumplan y muchos menos realizar un plan de mejora de los mismos. (00,00,25).

8. ¿Si pudiera implementar una herramienta de gestión para su empresa cree que sea beneficioso?

En la actualidad las herramientas de gestión son beneficiosas para toda empresa, siempre y cuando se las sepa aplicar de manera correcta y que la misma sea innovadora y busque el éxito de la empresa y este acorde con la tecnología que invade la sociedad. (00,00,35).

9. ¿Cree usted que un modelo de gestión por procesos afecte la rentabilidad de la empresa?

En la opinión de Mgs. Mayra Iguago, un modelo de gestión por procesos aplicada de manera correcta debería proporcionar de manera significativa valores positivos a la rentabilidad de la empresa, ya que optimizaría el tiempo y los recursos y por ende la parte económica de la empresa se beneficiaría.

En base a las opiniones vertidas por parte del Gerente de la Agencia de Viajes “Esitour” se analiza que al aplicar una Gestión por Procesos de forma adecuada y para cada una de las áreas que conforman la empresa se obtendría múltiples beneficios tanto para mejorar la calidad de atención al cliente, así como la rentabilidad de misma.

4.6. Matriz FODA

En base al análisis de cada una de las preguntas que constan en la encuesta a los clientes y la entrevista aplicada al Gerente de la empresa, se establece la matriz FODA, en la cual se especifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes en la Agencia de Viajes “Esitour”.

En la tabla siguiente se muestra la matriz FODA con el análisis de cada uno de sus competentes, logrando de esta manera establecer dentro de la empresa un análisis interno y externo:

Tabla 5**Matriz FODA**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del mercado laboral. • Relación estable con las mayoristas de turismo. • Alianzas estratégicas con hoteles nacionales y empresas a nivel internacional. • Infraestructura adecuada. • Localización de la Agencia de Viajes en un lugar estratégico. • Cualidades del servicio considerados de alto nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas alternativas de comunicación para dar a conocer los servicios que ofertan. • Apoyo al turismo por parte de las autoridades de turno. • Uso de marketing selectivo dirigido a un grupo objetivo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con el suficiente personal. • No existe procesos dentro de la empresa. • No participa en feria de turismo a nivel nacional e internacional. • No realizan contratos de servicios con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe muchas Agencias de Viajes en la Ciudad. • Una economía no está estable en la actualidad. • En la actualidad con el uso del internet facilita la compra de un ticket de avión, o la reserva de un hotel, lo que dificulta el normal desenvolvimiento de la Agencia. • Bajas comisiones por parte de las aerolíneas.

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

4.7. Contrastación de Preguntas de Investigación con los Resultados de la Investigación

Una vez realizada la respectiva discusión de la presente investigación, con cada una de las preguntas desarrolladas en las encuestas y entrevista, a todos los actores que intervinieron en el grupo de estudio de la investigación; se procede, a determinar su contrastación.

En base a los datos obtenidos, se comprobó, la falta de una gestión por procesos no permite obtener un alto índice de calidad en relación a sus clientes quienes son el pilar fundamental de la empresa; de igual forma, se evidenció que también afecta de manera significativa a la rentabilidad de la empresa

Se comprobó en el diagnóstico de situación de la Agencia de Viajes “Esitour” y los servicios que prestan, admitirán establecer estrategias para aumentar la calidad de los servicios y que puedan ejecutar obteniendo un beneficio para la empresa y la sociedad en general.

Se comprobó la existencia de elementos mínimos necesarios para establecer una correcta gestión por procesos, de esta forma mejorar la gestión tradicional que se utilizaba en la actualidad.

Se comprobó que una gestión basada en procesos determinará el grado de satisfacción esperada por la empresa tanto a nivel interno como externo.

Se comprobó que los indicadores de rentabilidad necesarios para establecer el efecto de la aplicación de una gestión por procesos sobre la rentabilidad de la empresa, viabilizarán la toma de acciones acertadas por parte de la empresa.

Finalmente, con lo antes indicado, se establece la contratación de las preguntas expresadas en el trabajo de investigación, fundadas con conocimientos e información obtenida de acuerdo a la realidad de las circunstancias.

4.8. Conclusión Parcial de Resultados

En la pregunta 1, se concluye que el diagnóstico de situación de la Agencia de Viajes “Esitour” y los servicios prestados, admitirán establecer estrategias para aumentar la

calidad de los servicios y puedan ejecutar de tal forma que se beneficie tanto la empresa como la sociedad en general.

Por lo antes dicho, el diagnóstico de la Agencia de Viajes “Esitour”, esta expresado en establecer nuevas y modernas herramientas de gestión enfocados en procesos que ayuden a mejorar la calidad de atención a los clientes.

En la pregunta 2, se concluye que existen elementos mínimos necesarios para establecer una correcta gestión por procesos, de esta forma mejorar la gestión tradicional utilizada en la actualidad.

En este momento, la empresa no cuenta con una gestión basada en procesos lo ha desencadenado la utilización de una herramienta de gestión caduca, con la cual logran obtener el éxito deseado, es por ello, que es prioritario enfocar la empresa hacia una gestión por procesos adecuada.

En la pregunta 2, los indicadores necesarios para establecer el efecto que tiene la aplicación de una gestión por procesos sobre la rentabilidad de la empresa, viabilizarán la toma de acciones acertadas por parte de la empresa.

La aplicación constante de indicadores, es indispensable, de esta manera se determina si la gestión por procesos es la adecuada o no para cada una de las áreas que conforma la empresa.

De manera general se concluye que la falta de una gestión por procesos no permite obtener un alto índice de calidad en relación a sus clientes quienes son el pilar fundamental de la empresa; de igual forma, también afecta de manera significativa a la rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1. Título de la Propuesta

“Sistema de Gestión por Procesos y su efecto sobre la rentabilidad de la Agencia de Viajes “Esitour”.

5.2. Justificación

En la actualidad en el entorno cambiante, requiere que las empresas opten por nuevas herramientas empresariales y se adapten a cambios tecnológicos, con esto se lograría atender las exigencias demandadas por los clientes, tales como: calidad total en la prestación del servicio.

Toda empresa, debe tener una cultura empresarial ágil y moderna enfocada hacia el cliente y la mejora continua, la capacitación del personal debe ser constante para que sus conocimientos estén actualizados y desempeñen sus funciones de forma adecuada.

Una gestión basada en procesos está orientada hacia los clientes, quienes son el pilar fundamental de la empresa; como resultado se obtiene beneficios económicos y sobre todo facilita la toma de decisiones, ya que al momento de realizar el análisis de los indicadores de rentabilidad proporcionan información indispensable sobre la empresa y su realidad económica.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo General.

Desarrollar el sistema de gestión por procesos acorde a las necesidades de la Agencia de Viajes “Esitour”, con el propósito de alcanzar los más altos índices de calidad.

5.3.1.1. Objetivos Específicos.

1. Realizar un análisis de la estructura organizacional para identificar los procesos existentes en la Agencia de Viajes “Esitour”.
2. Diseñar los procesos para cada una de las áreas de la Agencia de Viajes “Esitour”.
3. Realizar un análisis sobre la situación actual de la rentabilidad de la Agencia de Viajes “Esitour”, a través de indicadores.

5.4. Sistema de Gestión por Procesos

A continuación se desarrolla la propuesta en sí del sistema de Gestión por Procesos; en primer lugar, se establecerá el diseño del mapa de procesos de la Agencia de Viajes “Esitour”, mediante el cual se determinará los procesos estratégicos, claves y de apoyo.

Seguido por el desarrollo de cada uno de los procesos antes mencionados; en lo que se refiere a procesos estratégicos se enfocará en la misión, visión, valores, principios, políticas, estrategias; para los procesos claves y de apoyo en cambio se realizará un manual de procedimientos con su respectivo flujograma, en los cuales se mencionará todos y cada uno de las actividades, recursos, indicadores, proveedores, clientes, documentos, registros, lo que en su conjunto buscan satisfacer a los clientes.

5.4.1. Diseño del Mapa de Procesos de la Empresa.

Un mapa de procesos es aquel en el cual se detalla cuáles son los procesos estratégicos o gobernantes, los procesos claves, es decir la razón por la cual existe la empresa y los procesos de apoyo los que ayudan para que los procesos claves cumplan con las expectativas de los clientes. A continuación, se grafica el mapa de procesos de la Agencia de Viajes “Esitour”, mismo que está especificado cada uno de los procesos existentes en la

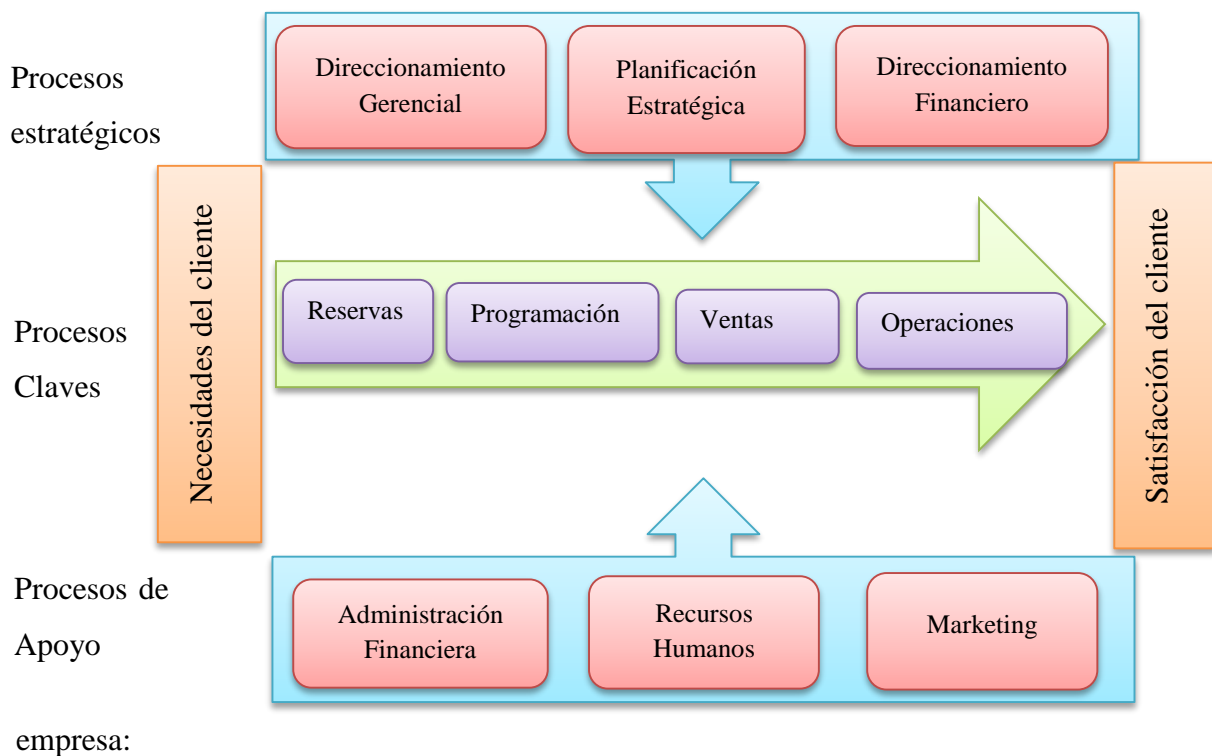


Figura 19 Mapa de Procesos de la Agencia de Viajes “Esitour”

Fuente: La Investigación
Elaborador por: La Autora

La figura antes indicada hace referencia a la cadena de valor que tiene la Agencia de Viajes “Esitour”, la cual determina los procesos existentes en la empresa y a esto se otorga un valor agregado lo que hace la diferencia de los demás y así cumplir con las necesidades de los clientes.

Una vez realizado el mapa de procesos en el cual se indica los procesos existentes y la cadena de valor que estos generan para satisfacer las necesidades de los clientes de la Agencia de Viajes “Esitour”, conforme a al gráfico anterior se evidencia que existen cuatro macroprocesos los mismos que tienen distintos subprocesos, que en su conjunto logran obtener la satisfacción total del cliente.

5.4.2. Procesos Estratégicos.

Los procesos estratégicos son aquellos relacionados con la alta dirección, a continuación se realizará los procesos estratégico para la agencia de viajes “Esitour”:

5.4.2.1. Misión y Visión

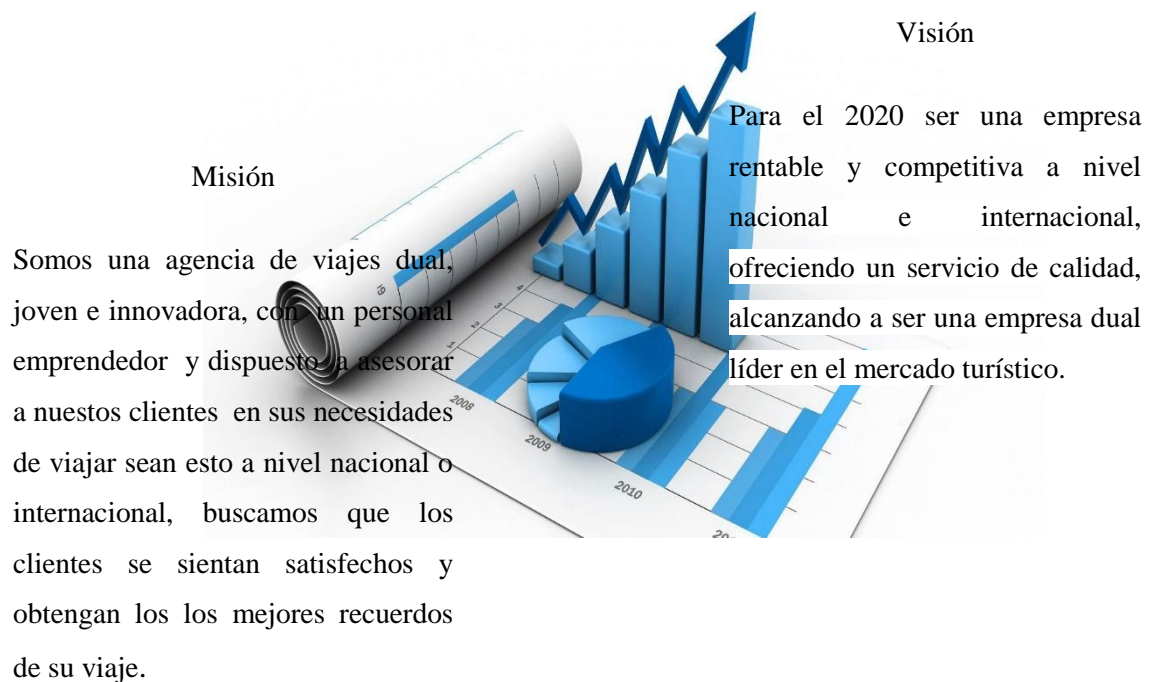


Figura 20 Misión y Visión de "Esitour"

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

5.4.2.2. Principios

- Contar con el recurso humano altamente capacitado y comprometido con la empresa y sobre todo con los clientes.
- Contar con procesos eficientes para cada una de las áreas de la empresa.

- Ofrecer a los clientes un servicio personalizado.

5.4.2.3. Valores.

Los valores para una empresa, es parte primordial, mismos que deben estar encaminados con la misión, visión, principios, y en su conjunto la Agencia de Viajes “Esitour” cumpla con los objetivos trazados:

a) Calidad de Servicios.

La Agencia de Viajes “Esitour”, está orientada a satisfacer las necesidades de los clientes; a través de, cumplir todos y cada una de las expectativas que tienen los mismos sobre los servicios que presta la empresa practicando en todo momento la calidad y compromiso con el cliente.

b) Diversidad.

Los servicios que ofrece la empresa diversidad de servicios tanto nacionales como extranjeros, que van desde un paquete turístico hasta el alquiler de un vehículo en el extranjero.

c) Trabajo en Equipo.

La Agencia de Viajes “Esitour” se caracteriza por su trabajo en equipo, personas dinámicas, comprometidas por el bien de la familia “Esitour” y por ende de los clientes.

d) Ética.

En todo momento se cumple con todas las normas que dicta el Estado y el código de ética y valores.

e) Responsabilidad.

La responsabilidad tanto con los clientes como con la empresa es nuestro compromiso, lo cual contribuye al logro de los objetivos trazados, comprometidos con la excelencia a nivel personal y organizacional.

5.4.2.4. Estructura Organizacional.

La estructura organizacional propuesta para la agencia de viajes “Esitour”, es la siguiente, la misma que se puede identificar los proceso estratégicos o gobernantes, claves y de apoyo.



Figura 21 Organigrama Estructural

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

En el organigrama estructural antes indicado se observa cuatro procesos, los cuales se identifican como claves; es decir, son aquellos que generan una cadena de valor en su conjunto hacia los clientes:

- Reservas
- Programación
- Ventas
- Operaciones

5.4.2.5. Objetivos.

- Alcanzar los más altos índices de calidad en la prestación de los servicios que oferta la Agencia de Viajes “Esitour”.
- Incrementar los ingresos.
- Mejorar la productividad de la empresa a través de la utilización de procesos.
- Satisfacer hasta las más mínimas necesidades de nuestros clientes.
- Disminuir costos.
- Lograr posicionarnos en el mercado como una empresa líder en servicios de agencias de viajes.
- Establecer convenios comerciales con las principales mayoristas tanto nacionales como internacionales.
- Aumentar la rentabilidad de la empresa.
- Desarrollar estrategias para seleccionar al personal idóneo para la empresa fortalecer lazos inquebrantables entre la empresa y sus clientes.
- Velar por la salud y seguridad de los empleados de la empresa.
- Realizar capacitaciones para el personal de manera continua sobre temas relacionados con las labores normales de la empresa.

5.4.2.6. Políticas.

a) **Generales.**

- Las tarifas de boletos aéreos son válidas el día de su cotización, el reservar no significa que se mantiene el costo, tan solo el espacio en el avión; si se cotiza después, la tarifa está sujeta a diferencia de precios.
- Para realizar la reserva de un viaje se requiere un anticipo del 50% del valor del costo del tour, la diferencia será cancelada hasta un mes antes de la fecha de viaje.
- Cuando un cliente solicite tarifas especiales como: tercera edad, discapacitados o niños menores de diez años, es responsable de tener los documentos necesarios que acrediten el beneficio de dichas tarifas.
- En cualquier momento el cliente podrá cancelar los servicios adquiridos en la agencia de viajes cumpliendo las siguientes penalizaciones:
 - ✓ Más de 60 días con el 10% del valor total del viaje.
 - ✓ Entre 30 a 60 días, con el 15% de valor total del viaje.
 - ✓ Entre 15 a 30 días, con el 50% del valor total del viaje.
 - ✓ Entre 10 a 15 días, con el 75% del valor total del viaje, y
 - ✓ Menos de 10 días, con el 100% del valor total del viaje
- Es obligación del cliente tener vigente visas y pasaporte para su viaje y debe presentar en la agencia para verificar su vigencia.
- En caso de cancelación o reprogramación de vuelos por causas operativas y/o meteorológicas, la agencia de viajes no se responsabiliza por los gastos ocasionados por dichos sucesos.
- La Agencia de Viajes debe realizar un contrato de prestación de servicios entre el cliente y la Agencia, en el cual se detalla los derechos y obligaciones tanto de la empresa como del cliente; así como también los servicios que presta.

- Entregar a los clientes el itinerario de los servicios que prestó, detallando todos y cada uno de los servicios adquiridos.
- La agencia de viajes no se responsabiliza por la pérdida de equipajes durante el viaje, al igual que el exceso de equipaje debe ser asumido por el propio cliente.
- Contribuir con el medio ambiente con el programa de reciclaje de papel.
- Los precios se conservarán de acuerdo en referencia a la competencia y respetando el porcentaje de comisión que las mayoristas otorguen.
- La agencia de viajes tiene ningún trato con empresa públicas.
- La empresa en relación a crédito a clientes, se hace bajo la responsabilidad de cada vendedor previa autorización del Gerente o Presidente de la Agencia de Viajes y máximo de treinta días.
- Los estados financieros de la Agencia de Viajes “Esitour”, se preparan de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).
- Todas las operaciones realizadas dentro de la empresa se ingresan en el sistema Tini de manera diaria.
- La documentación generada por la empresa deber tener especial cuidado, misma que debe ser archivada de manera cronológica a los comprobantes de liquidación pre impresos.
- Es obligación del contador realizar conciliaciones entre los mayores generales y los auxiliares y así evitar diferencias y de ser el caso que haya desacuerdos emitir el respectivo informe explicativo.

b) Control Interno y Política de Contables.4

Tabla 6

Control Interno y Políticas Contables Efectivo

Cuenta	Código
Efectivo	1010101
Caja chica	1010102

Descripción:

Es el valor del dinero en efectivo que la empresa posee en un momento determinado, representado en la moneda en curso.

Control Interno:

- Los valores en efectivo deben ser depositados diariamente.
- Se efectúa arcos de caja de forma sorpresiva.
- Para la reposición de caja chica debe estar debidamente sustentado con facturas.

Políticas Contables:

- Todas las transacciones en efectivo se depositarán en la cuenta bancaria, de manera diaria, mismos que serán realizados por la tesorera de la empresa.
- Se realizará la reposición de caja chica al primer día de cada mes, previa liquidación de los gastos que deben estar sustentados con facturas a nombre de la empresa con el respectivo detalle del tipo de gasto.

Normativa:

Sección 7 NIIF para PYMES.

Tabla 7**Control Interno y Política Contables Bancos**

Cuenta	Código
Banco Produbanco cta. Cte.	1010103

Descripción:

En la cuenta bancaria se deposita todas las transacciones que se realizan en efectivo y los cheques.

Control Interno:

- Los cheques deben tener firmas conjuntas entre la Gerente y la presidenta de la empresa.
- Realizar conciliaciones bancarias de manera mensual.

Políticas Contables:

- Todas las cuentas bancarias de la empresa sean de ahorros o corriente deben ser conciliadas mensualmente y revisado por personal independiente de quien la realiza y elabora los cheques o hace transferencias.
- Para preservar el medioambiente la empresa opta por realizar transferencias bancarias para el pago de proveedores.
- El uso de las claves otorgada por las instituciones bancarias es de uso exclusivo de la Gerente y presidente de la empresa.

Normativa:

Sección 7 NIIF para PYMES.

Tabla 8**Control Interno y Política Contables Cuentas por Cobrar**

Cuenta	Código
Documentos o cuentas por cobrar relacionados	1010206

Descripción:

Las cuentas y documentos por cobrar son las ventas que se realizó a crédito por la prestación de un servicio.

Control Interno:

- Revisar por lo menos una vez al mes la antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar y enviar al Gerente un informe con las observaciones encontradas.
- Evaluar al cliente antes de otorgar un crédito.

Políticas Contables:

- Los créditos que se otorguen la empresa, su recuperación máxima debe ser en 30 días y no generará interés alguno.
- Para otorgan un crédito la empresa deberá revisar cuidadosamente todos los datos concernientes al cliente, para en el futuro se ubique de forma inmediata.
- Todos los documentos relacionados con la venta a crédito deben estar con la respectiva firma y copia de cédula del cliente.
- Las revisiones de las cuentas por cobrar deben ser periódicas, con el fin de controlar la antigüedad de saldos existente.
- Los gastos ocasionados por cobranzas (abogados, notarios) corre por cuenta del cliente en mora.

Normativa:

Sección 11 NIIF para PYMES.

Tabla 9**Control Interno y Política Contables Propiedad, planta y Equipo**

Cuenta	Código
Propiedad, planta y equipo	10201

Descripción:

Son todos los bienes que la empresa posee para su uso ejemplo: terrenos, edificios, muebles y enseres, equipo de computación, maquinaria y equipo, vehículos, entre otros.

Control Interno:

- Tener asegurado todos los activos contra cualquier eventualidad que pueda suceder (pérdidas, desastres naturales, incendio, entre otros).
- Las valuaciones de propiedad, planta y equipo son al costo o valor razonable.
- Cada activo de propiedad, planta y equipo debe ser identificado con un código.
- Para comprar un activo debe tener autorización por parte de la Gerencia indicando para que lo necesita.

Políticas Contables:

- La adquisición de bienes de propiedad, planta y equipo debe ser autorizado de forma escrita por parte del Gerente de la empresa, justificando la razón de su compra.
- Cuando un bien de propiedad, planta y equipo requiera algún tipo de mejora, este valor será cargado directamente a costo del bien y valor de las reparaciones y mantenimiento se atribuirán al gasto.
- Para el cálculo del método de depreciación se realizará en base al método de línea recta registrada de manera mensual.

Normativa:

Sección 17 NIIF para PYMES.

Tabla 10**Control Interno y Política Contables Cuentas y Documentos por Pagar**

Cuenta	Código
Cuentas y documentos por pagar	20103

Descripción:

Son las obligaciones que tiene la empresa con sus proveedores sean estos nacionales o extranjeros.

Control Interno:

- Verificar de manera constante los saldos de las cuentas y documentos por pagar.
- Separar las funciones de recepción de factura, autorización de pago y firma de cheques.
- Revisar periódicamente los registros de pagos y los valores que se encuentren pendientes por pagar.
- Elaborar un expediente por cada proveedor, en el que consten todos los datos para su fácil ubicación.

Políticas Contables:

- Las cuentas y documentos por pagar tendrán un límite máximo de pago de 30 días a partir de la entrega de la factura a la empresa.
- Las cuentas y documentos por pagar se conciliarán periódicamente, entre los registros de la cuenta de mayor y auxiliares.
- Elaboración de expedientes de proveedores de forma cronológica y el pago puntual de dichas obligaciones.

Normativa:

Sección 11 NIIF para PYMES.

Tabla 11**Control Interno y Política Contables Obligaciones Patronales**

Cuenta	Código
Obligaciones patronales	2010704

Descripción:

Son todas las obligaciones que tiene la empresa con sus empleados: sueldos y salarios, comisiones, décimo tercer y cuarto sueldo, vacaciones, fondos de reserva y aporte patronales al IESS.

Control Interno:

- Comprobar que los sueldos y salarios y beneficios sociales de los trabajadores estén acorde a las normas vigentes.
- Estar en constante verificación de los cambios en las diferentes entidades que contralan: Ministerio del Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ingresar al sistema SUT del Ministerio del Trabajo la información requerida por el mismo.

Políticas Contables:

- Los sueldos y beneficios sociales deben estar acorde a las normas vigentes y tener especial cuidado que se cumplan a cabalidad.
- Vigilar de manera permanente las páginas del: Ministerio del Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Normativa:

Sección 28 NIIF para PYMES.

Tabla 12**Control Interno y Política Contables Obligaciones con el SRI**

Cuenta	Código
Obligaciones con el SRI	2010701

Descripción:

Son todas las obligaciones que tiene la empresa con el Servicio de Rentas Internas: impuesto al valor agregado IVA, retenciones en la fuente del impuesto a la renta, anticipo, impuesto a la renta anual, anexos mensuales, RDP, anexo de accionistas, entre otros.

Control Interno:

- Verificar el cumplimiento de cada una de las obligaciones tributarias de acuerdo a la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento, el código tributario y demás Leyes competentes.

Políticas Contables:

- Los cumplimientos de las obligaciones tributarias son de uso obligatorio y dentro del tiempo establecido por la Ley.
- La revisión sobre los cambios en las Leyes tributarias debe ser de manera diaria.
- En caso de presentación de las obligaciones tributarias en forma tardía por casos fortuitos inmediatamente se cargará las respectivas multas e intereses por cada una de dichas obligaciones sin omisión alguna.

Normativa:

Sección 22 NIIF para PYMES.

Tabla 13
Control Interno y Política Contables Patrimonio

Cuenta	Código
Patrimonio	30

Descripción:

El patrimonio es la resta existente entre los activos que posee una empresa con los pasivos de la misma.

Control Interno:

- Verificar que la cuentas que conforman el capital estén debidamente valuados.
- Tener una autorización por escrito para pago de dividendos.
- Verificar que la cuenta capital y reservas estén conforme a las Leyes vigentes

Políticas Contables:

- Las cuentas que conforman el patrimonio de la empresa deben estar debidamente clasificadas conforme dicte la Ley.
- Para la distribución de dividendos esto se lo hará cada dos años y previa autorización por escrito.
- Las reservas de capital se realizarán cada año, conforme a lo que dicte la Ley.

Normativa:

Sección 22 NIIF para PYMES.

Tabla 14
Control Interno y Política Contables Ingresos

Cuenta	Código
Ingresos (prestación de servicios)	4102

Descripción:

Son los valores económicos obtenidos por la prestación de un servicio, en el caso de las Agencias de viajes, solo las comisiones son consideradas ingresos.

Control Interno:

- Todas las comisiones deben tener su respectiva factura.
- Control adecuado en el caso de descuentos.
- Entregar diariamente al Gerente los ingreso recibidos en efectivo para su depósito.
- Las ventas a crédito deben ser autorizadas por el Gerente.
- Poseer toda la documentación necesaria de la venta.

Políticas Contables:

- Toda venta debe estar registrada en un comprobante de liquidación de manera secuencial y archivada de la misma forma.
- Una venta a crédito debe ser autorizada por el Gerente de la empresa, sea por escrito o a través de un mail.
- No se otorga créditos a instituciones del Estado, salvo el caso que el Gerente apruebe bajo su responsabilidad.
- Para las comisiones de venta de ticktes aéreos deben tener su respectivo respaldo, en el que incluya: fecha, línea aérea, número de tickets, nombre del pasajero, ruta, importe, porcentaje de comisión y valor, con su respectiva firma de responsabilidad.

Normativa:

Sección 23 NIIF para PYMES.

5.4.2.7. Estrategias.

- Promover los servicios de turismo a nivel, local, nacional e internacional.
- Ofrecer paquetes turísticos a las empresas y centros educativos.
- Realizar ventas mediante un free lance; el cual envía clientes a la agencia de viajes.
- Realizar visitas a las empresas, promocionando nuestros servicios.
- Ofrecer un servicio de calidad con atención personalizada.
- Flexibilidad en los precios de los paquetes turísticos, de acuerdo con la temporada media, baja y alta.
- La venta se realizará a todas las instituciones de carácter privado
- Ofrecer paquetes turísticos asequibles y de calidad a cualquier parte del mundo.
- Enviar mail masivo con los paquetes turísticos que posean.
- Hacer marketing digital a través de las redes sociales.

5.4.3. Procesos claves y de apoyo.

5.4.3.1. Manual de los procesos.

Una vez establecido los macro procesos es necesario realizar el manual de procesos; en primer lugar se detallada cada una de las actividades los procesos claves y de apoyo existentes. De igual forma se utilizará el , diagrama de flujo para cada proceso.

Los diagramas de flujo se realizaron en base a la metodología ASME (American Society of Mechanical Engineers), siendo sus símbolos fácil de entender y utilizar. Las actividades de los procesos fueron detalladas de manera secuencial con la utilización de símbolos antes mencionados, a continuación, se detalla cada uno de dichos procesos.

Tabla 15**Reserva de Servicios**

Manual de procedimientos	
Proceso: Reserva de los servicios	
Objetivo: Recibir y coordinar los requerimientos de los servicios que presta la empresa.	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la solicitud de los servicios: tickets aéreos, tours, renta de un auto en el exterior, seguros de viaje, llenado de visas y reserva de hoteles. • Coordinar todos y cada uno de los requerimientos del cliente, dependiendo del servicio que necesite. • Informar al cliente sobre las proformas existentes en el caso de tours. • Verificar de manera inmediata la disponibilidad de tickets aéreos en el sistema Amadeus. • Enviar a las mayoristas los requerimientos de los clientes referentes tours. • Verificar la disponibilidad de vehículos en el exterior. • Informar sobre los requisitos de visa de los distintos países. • Exponer a los clientes sobre los beneficios que tienen los seguros de viaje. • Verificar disponibilidad en hoteles. 	Departamento Comercial
Usuarios: Clientes y Mayoristas Aprobado por: Magister Mayra Iguago	

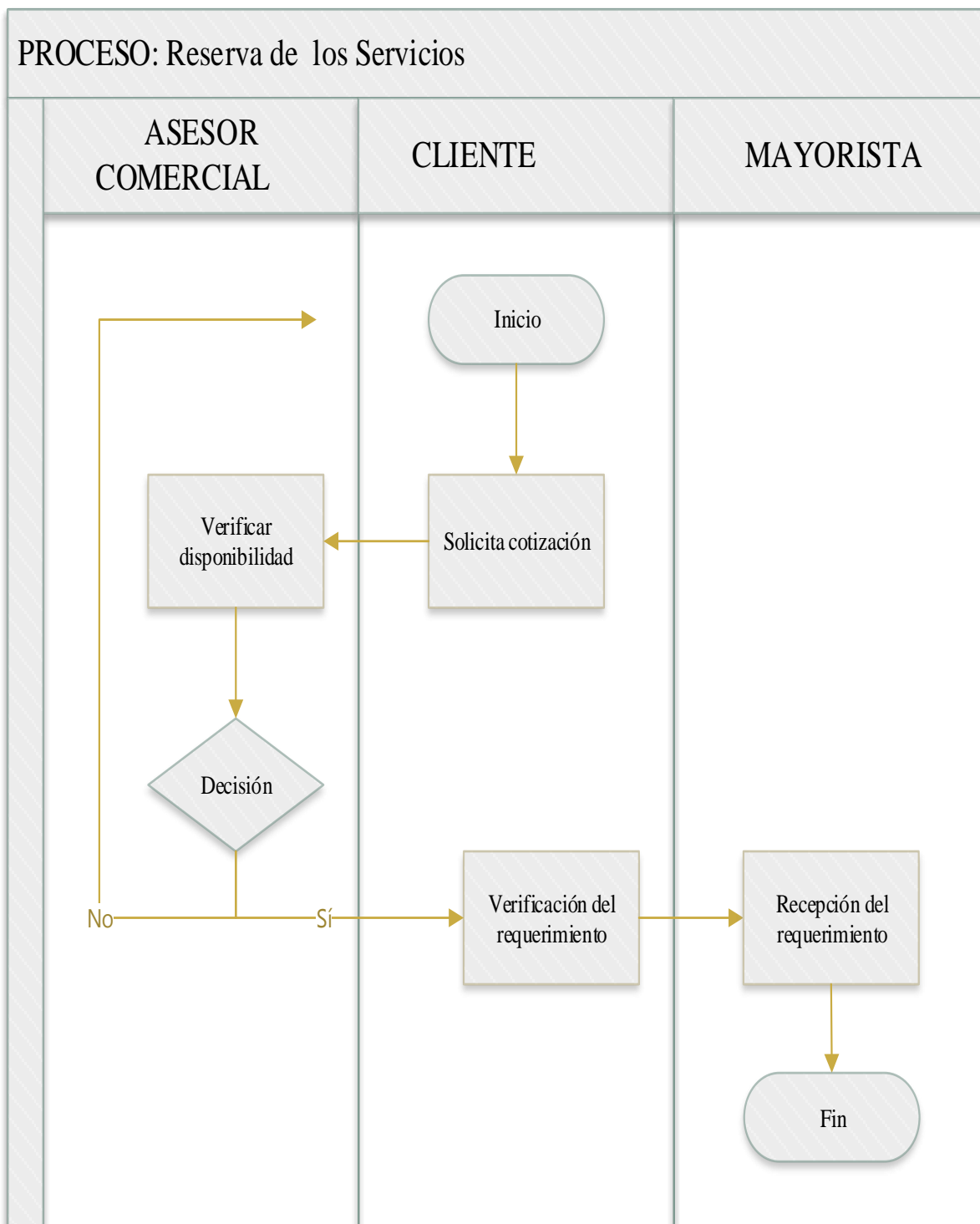


Figura 22 Proceso Reserva de Servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 16**Proceso Programación de los Servicios**

Manual de procedimientos	
Proceso: Programación de los servicios	
Objetivo: Diseñar la programación de los servicios requeridos conjuntamente con las mayoristas, aerolíneas y hoteles.	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Una vez verificado la disponibilidad de los tickets aéreos, se debe emitir los mismos, a través de la mayorista. • Enviar a la mayorista todos los requerimientos del cliente. • Verificar que los requerimientos sean los acordados. • Programar junto con la mayorista (en caso de tours): las fechas, horarios, tiempo de estancia, hoteles, traslados, alimentación, visitas en los distintos lugares, costos. • Disponer el vehículo adecuado para el número de personas, seguros, combustible, gps, costos, entre otros. • Verificar en la mayorista que el seguro de viaje cubra todo lo que el cliente necesita. • En el caso de solicitud de una visa verificar que la información ingresada en la página de la embajada sea la correcta y que la información física que se envía cumpla con todos los requisitos. • Analizar que los costos sean asequibles sin desmerecer la calidad del servicio. • Verificar disponibilidad, fechas y calidad de los hoteles para su reserva. 	Departamento Comercial
Usuarios: Clientes y Mayoristas	Aprobado por: Magister Mayra Iguago

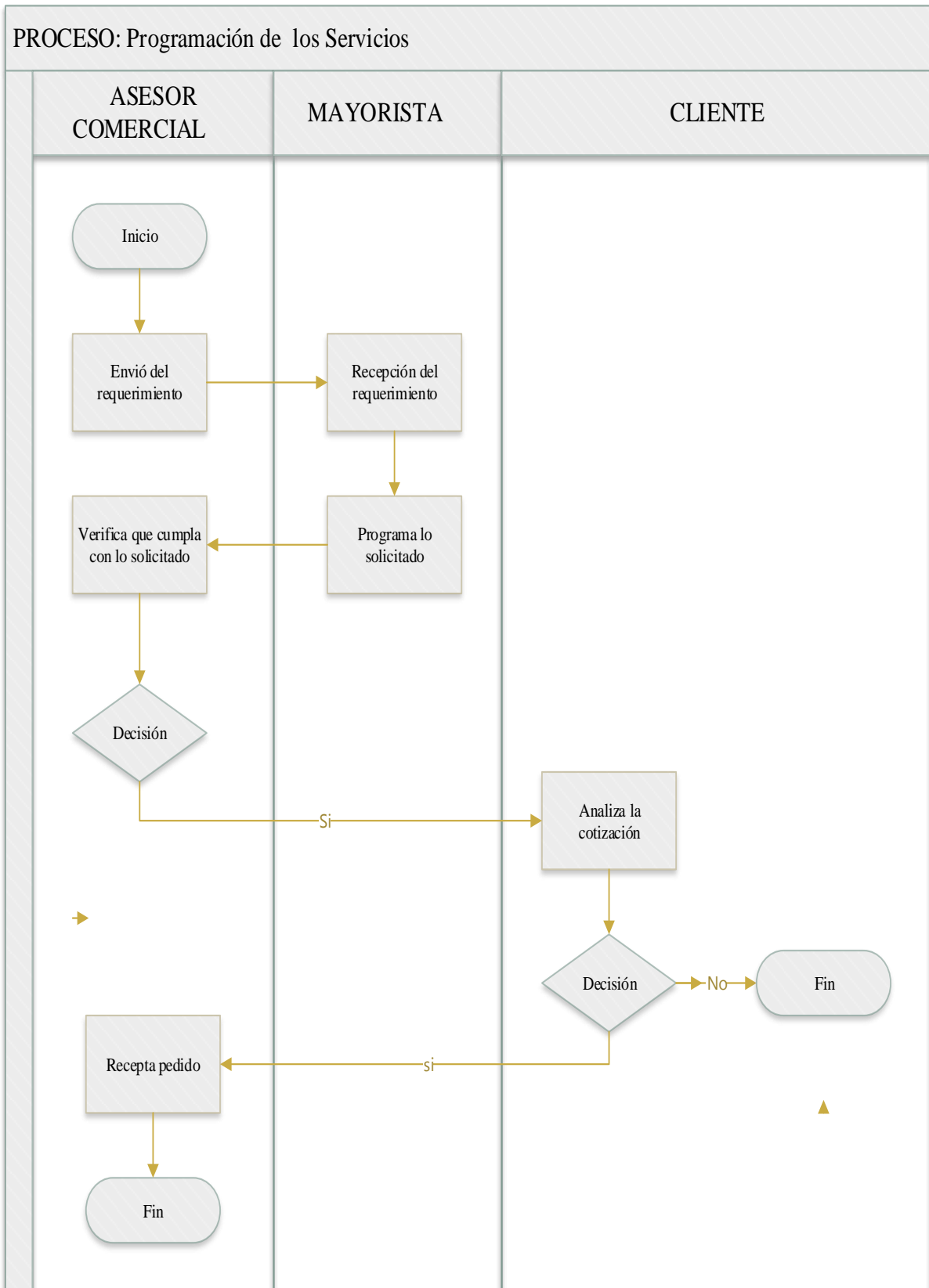


Figura 23 Proceso Programación de Servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 17**Proceso Venta de Servicios**

Manual de procedimientos	
Proceso: Venta de los servicios	
Objetivo: Gestionar las ventas de los servicios de la Agencia de Viajes “Esitour”.	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Una vez que la mayorista realiza la programación envía dicho documento al asesor comercial (vendedor). • Si el cliente está de acuerdo con lo programado, procede a realizar el contrato de prestación de servicios (ver anexo 5), seguidamente el pago del respectivo servicio. • Se envía los documentos a contabilidad para que realice el pago a la mayorista quien da una fecha límite, dependiendo del tipo de servicio que este programando. • Una vez verificado el pago, la mayorista emite un vaucher de servicios (ver anexo 6) para el cliente en el cual consta todos los servicios por los cuales canceló. • Se realiza la respectiva factura que debe constar la comisión de la agencia por el servicio de intermediación y el reembolso. • Entrega al cliente el vaucher de servicios con su factura. 	Departamento Comercial
Usuarios: Clientes y Mayoristas	Aprobado por: Magister Mayra Iguago

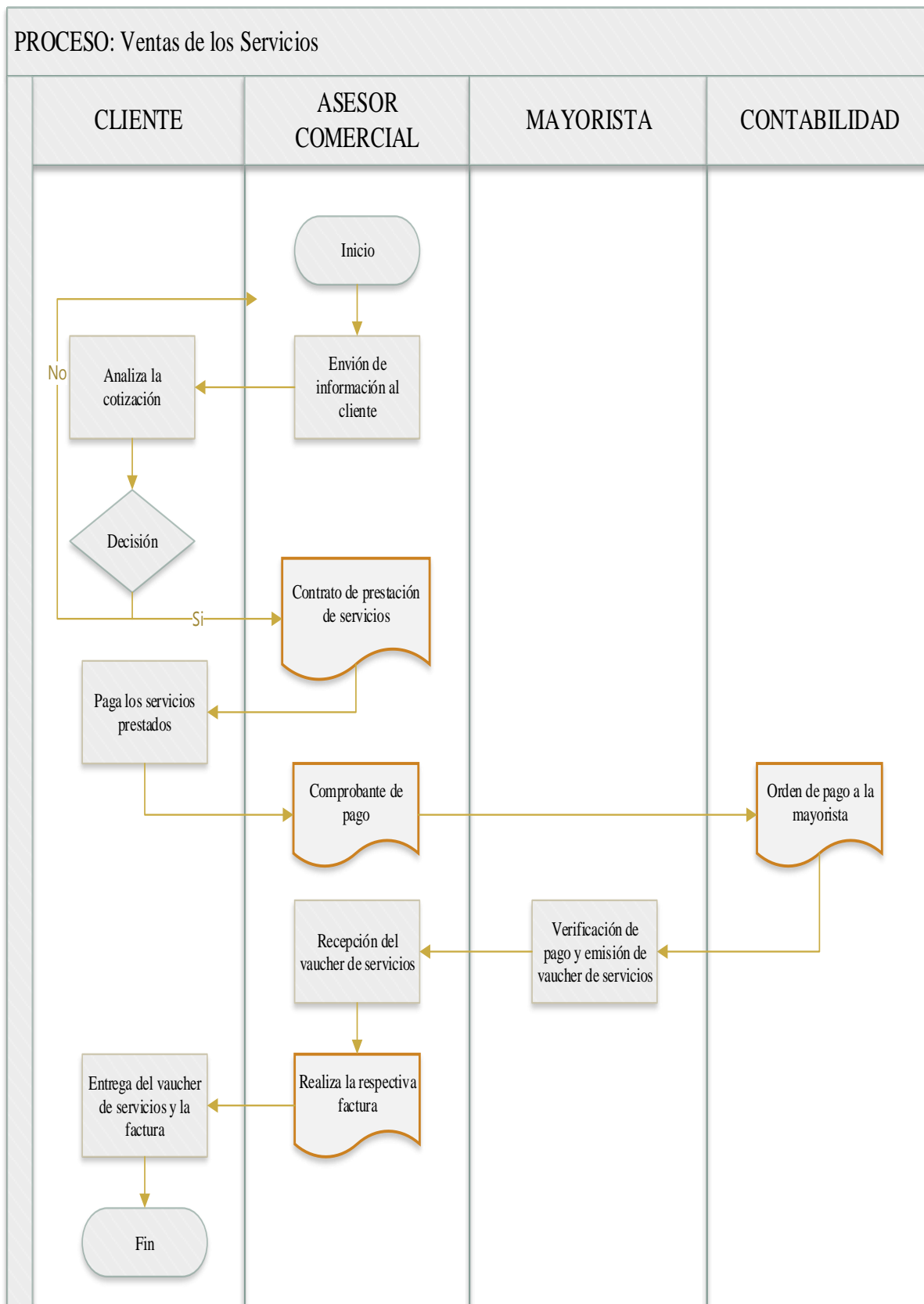


Figura 24 Proceso Venta de Servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 18**Proceso Operación de los Servicios**

Manual de procedimientos	
Proceso: Operaciones de los servicios	
Objetivo: Verificar que los servicios de la Agencia de Viajes “Esitour” cumplan con la satisfacción del cliente.	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que los servicios prestados cumplan estrictamente con los requerimientos del cliente y que este se sienta satisfecho. • Una vez que el cliente regrese del tour, realizar una llamada telefónica para conocer el grado de satisfacción. • Brindar un servicio personalizado a cada uno de los clientes. • Estar en constante contacto con los clientes para verificar sus necesidades. • Satisfacer hasta el más íntimo de los deseos en cuestión de viajes • Solucionar de manera inmediata en caso de existir algún inconveniente. • Verificar de forma constante la satisfacción de los clientes. 	Departamento Comercial
Usuarios: Clientes y Mayoristas Aprobado por: Magister Mayra Iguago	

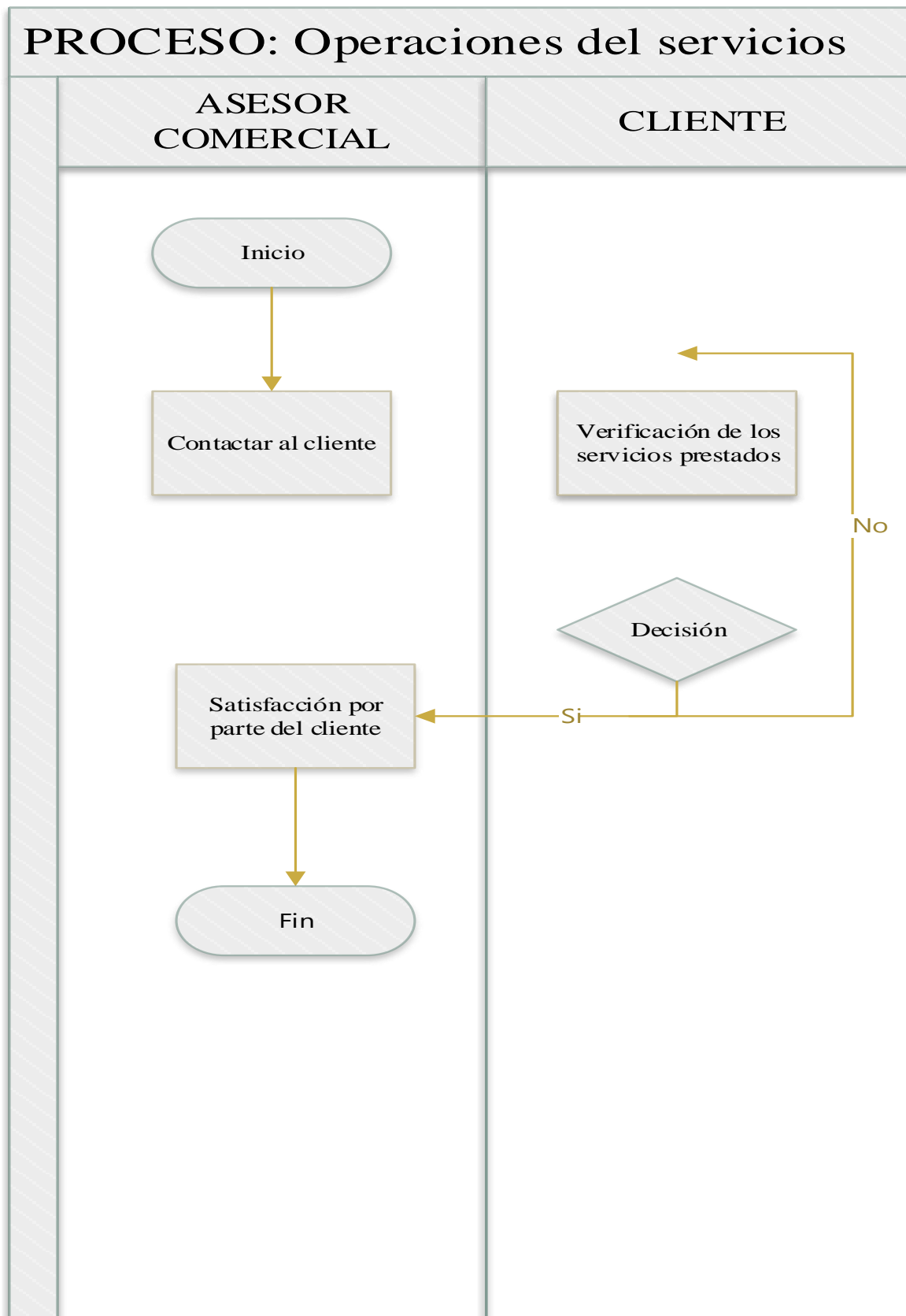


Figura 25 Proceso Operación de Servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 19**Proceso Adquisición de bienes y servicios**

Manual de procedimientos	
Proceso: Adquisiciones de bienes y servicios	
Objetivo: Verificar que los servicios de la empresa cumplan con la satisfacción del cliente.	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • El departamento que requiera un bien o servicio realiza la orden de requisición. • Pedir proformas a los proveedores de los bienes o servicios requeridos. • Elegir el proveedor que ofrezca mejor precio y calidad del bien o servicio. • Generar ordenes de compras, las mismas que deben ser aprobadas por el Gerente. • Abastecerse de suministros de oficina, material de aseo y mantenimiento oficina. • Informar a la gerencia cuando algún material se esté agotando. • Planificar para la época de navidad y comunicar a la gerencia con un mes de anticipación para la adquisición de los materiales. 	<p>Departamento Contable</p> <p>Departamento Comercial</p> <p>Gerente</p>
Usuarios: Todos los integrantes de la empresa	Aprobado por: Magister Mayra Iguago

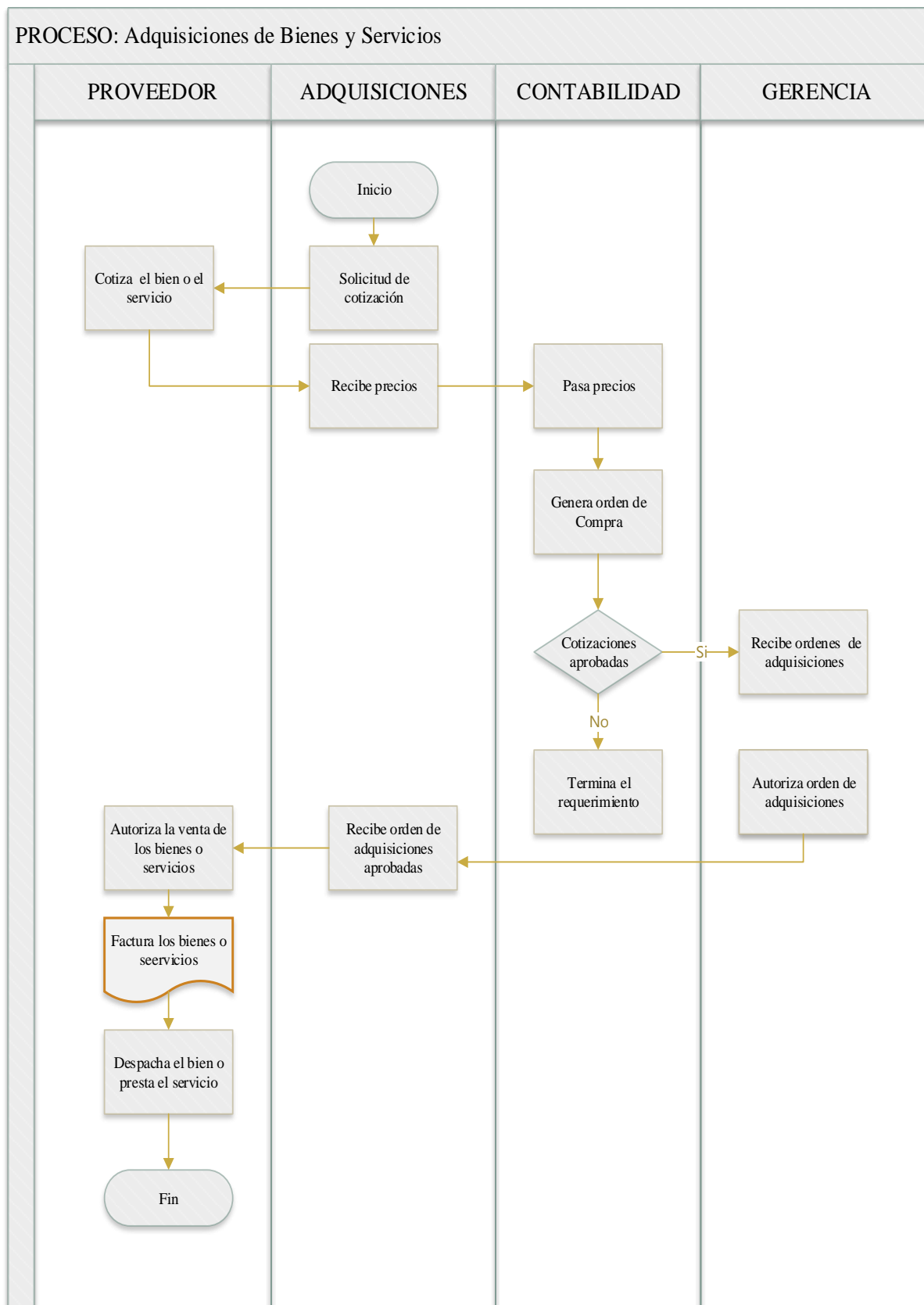


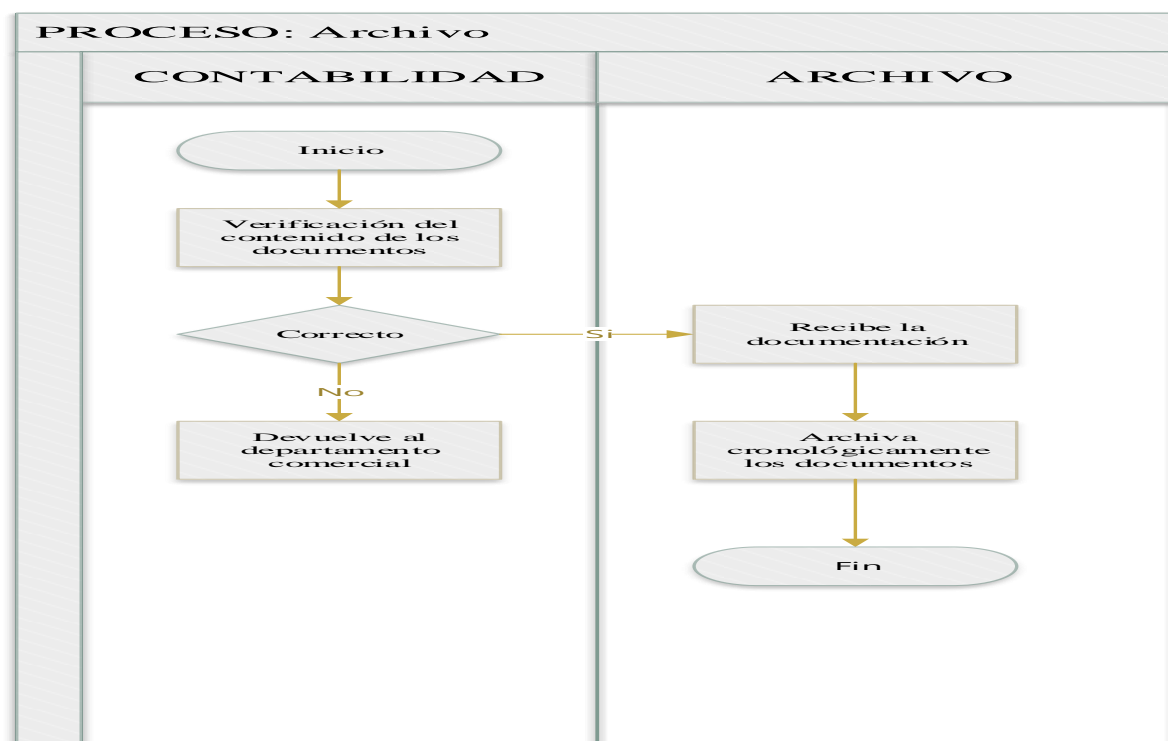
Figura 26 Proceso Adquisiciones de Bienes y Servicios

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 20**Proceso Archivo**

Manual de procedimientos	
Proceso: Archivo	
Objetivo: Administrar y Custodiar el archivo de la Agencia de Viajes "Esitour"	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir los documentos de cada venta que realicen. • Verificar que todos los documentos tengan los respaldos correspondientes a: pagos a mayoristas, depósitos en la cuenta de la empresa, las facturas de reembolso, facturas de ventas, tickets aéreos, vaucher de servicio, entre otros. • Archivar en orden cronológico de los comprobantes de liquidación. • Custodiar el archivo para que no se destruya. 	Departamento Contable
Usuarios: Todos los integrantes de la empresa	Aprobado por: Magister Mayra Iguago.

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**Figura 27 Proceso de Archivo**

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 21**Proceso Cartera o Cuentas por Cobrar**

Manual de procedimientos	
Proceso: Cartera o cuentas por cobrar	
Objetivo: Ejecutar la gestión de cobranzas Agencia de Viajes “Esitour”	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar de manera mensual la antigüedad de saldos. • Establecer un cronograma de cobro desde el más antiguo hasta el reciente. • Realizar llamadas, cartas, correos electrónicos especificando el tiempo en mora a los clientes. • Custodiar los documentos en garantía. • Generar el comprobante de cobro por las transacciones realizadas por los clientes. • Informar a la gerencia si algún cliente no realiza el pago una vez agotado todos los recursos. • En el caso de que la mora exceda los 60 días contactar a un Abogado para recaudar dichos valores, cuyos costos de cobranza deberá estar a cargo del cliente. 	Departamento Cobranzas
Usuarios: Todos los integrantes de la empresa Aprobado por: Magister Mayra Iguago	

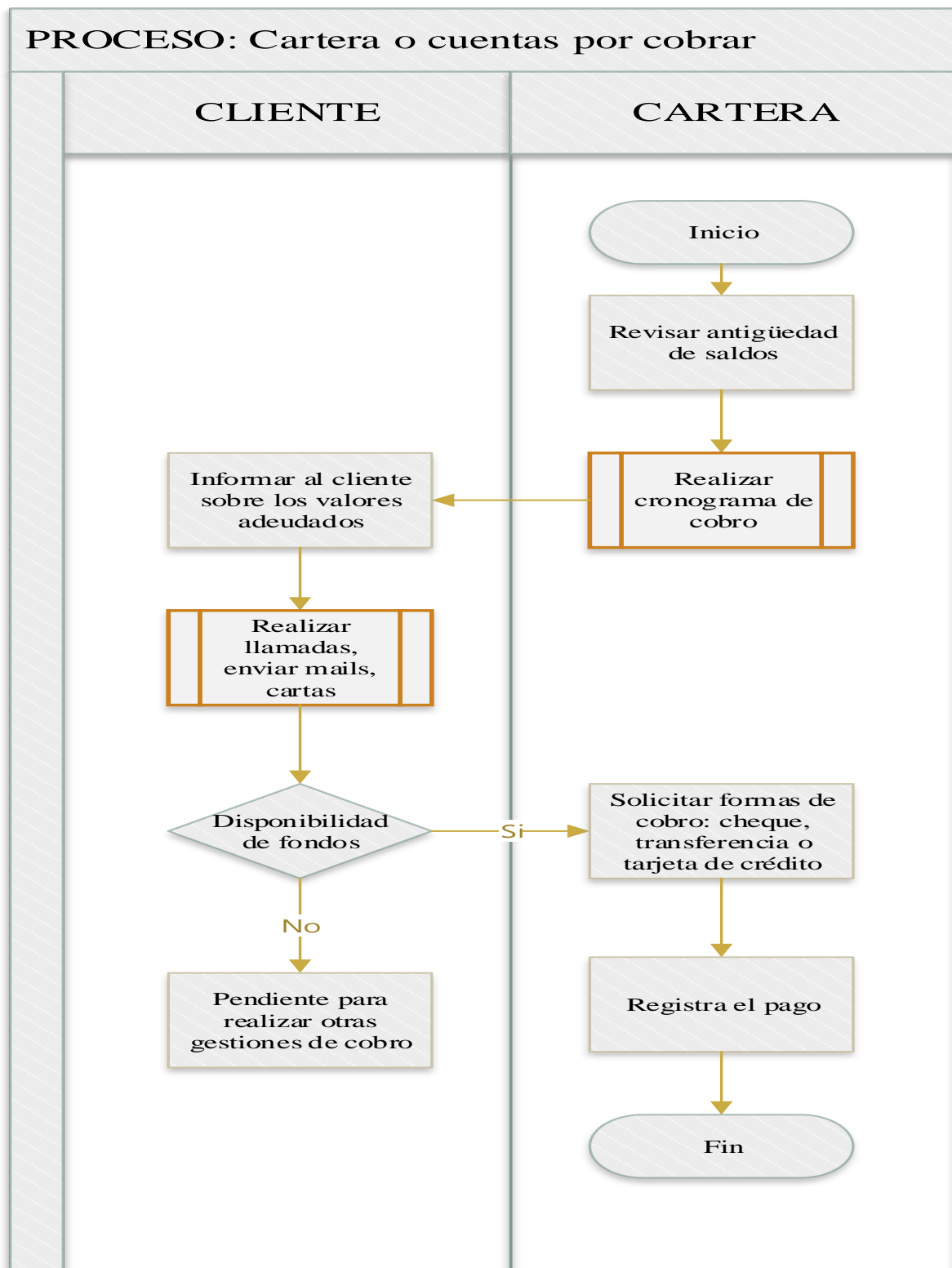


Figura 28 Proceso de Cartera o Cuentas por Cobrar

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 22**Proceso de Contabilidad**

Manual de procedimientos	
Proceso: Contabilidad	
Objetivo: Procesar, revisar, supervisar las transacciones que se genere en la empresa tanto contable como tributaria y de tesorería.	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar las transacciones de forma diaria. • Realizar cierres de caja y contabilizar los depósitos. • Registrar las facturas de proveedores y realizar la respectiva retención. • Elaborar arqueos de caja chica sorprendidos. • Realizar conciliaciones bancarias. • Elaborar cheques para pago a proveedores y personal. • Declarar los impuestos de forma mensual y anual. • Entregar balances para los organismos de control conforme a los requerimientos de Ley. • Realizar contratos para el personal nuevo. • Realizar actas de finiquito. • Emitir informes contables conforme la gerencia lo requiera. • Avisos de entrada y salida del IESS • Realizar el impuesto a la renta bajo relación de dependencia. • Enviar anexos al Servicio de Rentas Internas y demás estamentos de control. 	Departamento Contable
Usuarios: Departamento Contable	Aprobado por: Magister Mayra Iguago

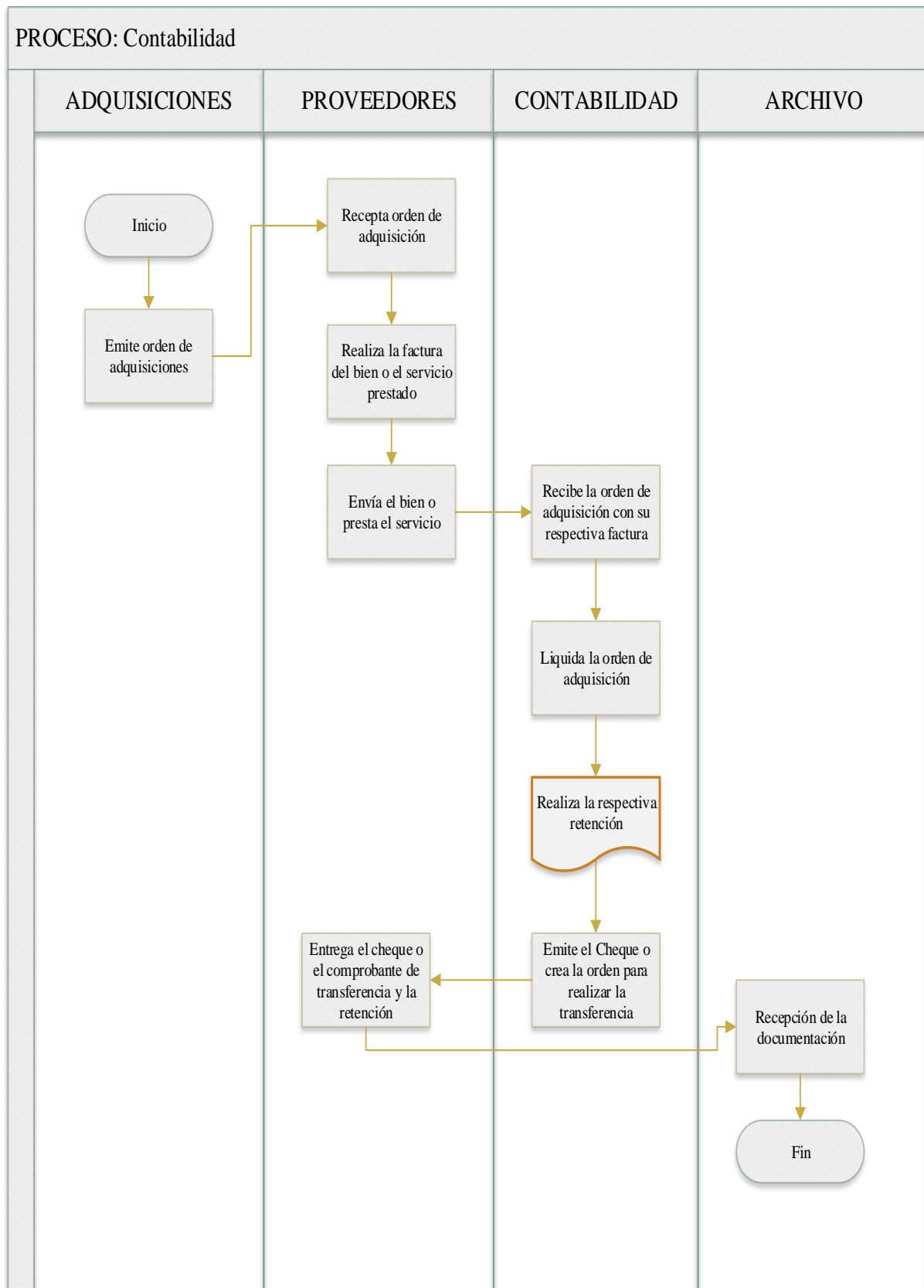


Figura 29 Proceso de Contabilidad

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 23**Proceso Recursos Humanos**

Manual de procedimientos	
Proceso: Recursos Humanos	
Objetivo: Dotar a la empresa de personal competente para cada una de las áreas.	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento del personal idóneo para cada área de la empresa. • Realizar programas de capacitación para el personal por áreas, utilizando un cronograma en el cual conste: horarios, recursos, fechas, entre otros. • Crear una matriz de personal en la cual conste: formación profesional, habilidades, destrezas, aspiraciones personales, capacitaciones externas, certificados de honorabilidad y de trabajo. • Controlar la asistencia del personal. • Enviar al departamento contable informes sobre los descuentos del personal con su respectiva justificación. • Aplicar pruebas de personalidad y de conocimientos al personal que ingrese a la empresa. • Evaluar las pruebas aplicadas al personal • Realizar entrevistas al personal nuevo de la empresa. • Realizar los contratos conforme a las Leyes vigentes al personal que ingrese a la empresa. • Conjuntamente con la gerencia analizar sobre el requerimiento de nuevo personal. • Colocar anuncios en los diarios o utilizando los medios sociales sobre la necesidad de personal. • Incentivar al personal sobre el buen desempeño de las labores. 	Departamento Recursos Humanos
Usuarios: Empleados de la empresa	Aprobado por: Magister Mayra Iguago

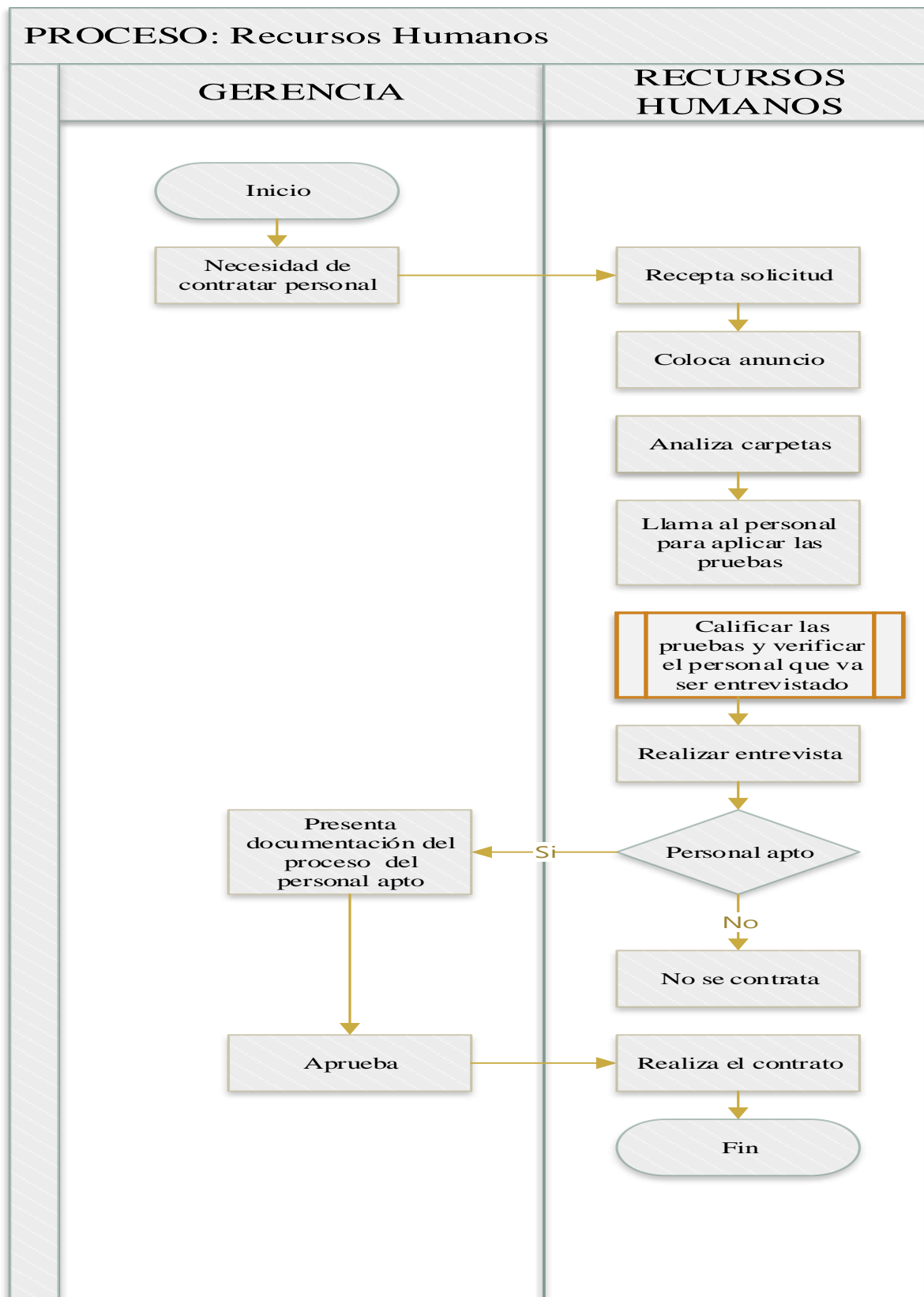


Figura 30 Proceso de Recursos Humanos

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

Tabla 24
Proceso de Nómina

Manual de procedimientos	
Proceso: Nómina	
Objetivo: Realizar un pago de nómina de forma adecuada y cumpliendo con todas las normas vigentes.	
Actividades	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe del departamento de recursos humanos el reporte de las novedades en nómina de cada uno de los empleados. • Ingresa al sistema las novedades existentes. • Genera el reporte de nómina, mismo que debe ser verificado y en caso de existir algún error corregir. • Genera el comprobante de pago (cheque o transferencia bancaria). • Envía el comprobante de pago a contabilidad para su respectivo desembolso. • Entrega el cheque o el comprobante de la transferencia y hacer firmar al trabajador o empleados el rol de pagos respectivo. 	<p>Departamento Recursos Humanos</p>
Usuarios: Empleados de la empresa	Aprobado por: Magister Mayra Iguago

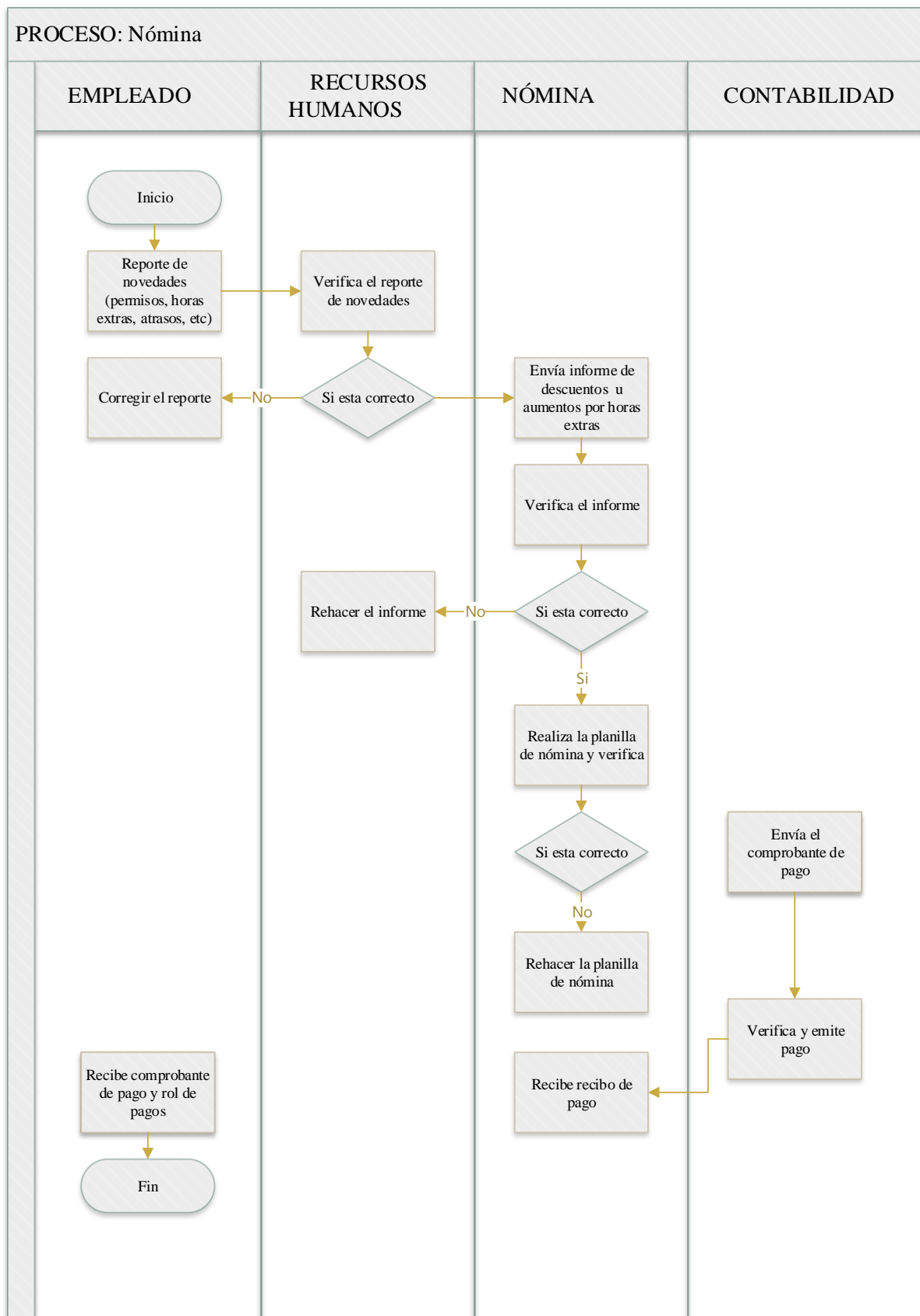


Figura 31 Proceso de Nómina

Elaborado por: La Autora
Fuente: Norma ASME

5.4.4. Mejora Continua.

El sistema de gestión por procesos tiene como finalidad la de interrelacionar todos los procesos que conforman la empresa, logrando de esta forma mejorar la eficiencia de misma; es así, que se determinará el proceso establecido esté funcionando de manera correcta y logre alcanzar los objetivos misionales.

La mejora continua es una base para evaluar perennemente el cumplimiento de las políticas antes mencionadas sobre la prestación del servicio, al ser monitoreado de manera continua se puede identificar las falencias que podría existir dentro de la organización y para ello se utilizará la metodología del ciclo PHVA, mismo que a continuación se detalla.

5.4.4.1. Metodología del Ciclo PHVA.

Es un método muy utilizado para aplicar la mejora continua, el cual se encarga de planificar, hacer, verificar y actuar en su conjunto conlleva a establecer las falencias que puede llegar a tener un proceso, más aún cuando se está diseñando para la empresa por primera vez.

La utilización de la metodología del ciclo PHVA permite obtener los siguientes resultados mismos que benefician enormemente a la empresa:

- Aumenta la calidad de los servicios.
- Reduce costos.
- Logra la supervivencia de la empresa por más tiempo en el mercado.
- Incrementa la rentabilidad de la empresa.
- Los servicios que se ofertan serán más competitivos
- Incentiva a la generación de nuevas fuentes de empleo

Como se observa la utilización de la metodología antes indicada es sumamente importante en una empresa, gracias a ella se puede monitorear que los procesos sean los adecuados y por ende se logrará obtener los resultados esperados que es la de obtener beneficios económicos para la misma.

a) **Planear.** En esta fase se establece los objetivos y procesos indispensables para cumplir con lo trazado en relación a los clientes y las políticas de la empresa. A continuación, se muestra los objetivos planeados:

- Desarrollar un programa de seguridad y salud ocupacional.
- Incentivar a los empleados.
- Incentivar una cultura de mejora continua.

b) **Hacer.** Para cumplir con los objetivos trazados en la planeación es indispensable establecer los mecanismos necesarios para culminar con éxito lo establecido. Anteriormente se indicó los objetivos a los cuales se debe establecer, que se debe hacer para que estos se cumplan:

- **Programa de control de calidad**

El control de calidad de los servicios ofertados por parte de la agencia de viajes “Esitour”, en primer lugar se analizará algunas variables conocidas como dimensiones de calidad del servicio, las mismas que se consideran necesaria su verificación y sobre todo mostrar su cumplimiento.

El programa de control de calidad tienen la finalidad de otorgar las herramientas necesarias para establecer si el sistema de gestión por procesos está siendo aplicado de manera correcta y se verifica con la calidad del servicio que presta a sus clientes, es por eso que es indispensable su aplicación:

Tabla 25***Dimensiones de la Calidad del Servicio***

Variables	Descripción
Infraestructura	Instalaciones físicas, software utilizados y equipos de comunicación.
Confidencialidad	Ejecutar el servicios de manera cuidadosa y con fiabilidad.
Capacidad de Respuesta	Ayudar a solucionar algún problema suscitado con los clientes de forma rápida.
Profesionalismo	Destrezas y conocimientos plasmados en la presatación del servicio de agencias.
Cortesía	Forma de actuar con el clientes, siendo cortez, amable y respetuoso.
Credibilidad	Expresar honestidad y sinceridad en el servicio que ofrece.
Comunicación	Informar a los clientes todo lo relacionado con el servicio que requiere en lenguaje claro y comprensible.
Comprensión al cliente	Estar atento a todas las necesidades que este tenga.

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Una vez determinado las dimensiones de calidad del servicio, se aplicará una matriz mediante la cual se establecerá el cumplimiento de cada una de las variables consideradas para el control de calidad de los servicios ofertados por la agencia de viajes.

Tabla 26**Matriz de Control de Calidad**

Variables	Nivel de cumplimiento						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Infraestructura							
Confidencialidad							
Capacidad de Respuesta							
Profesionalismo							
Cortesía							
Credibilidad							
Comunicación							
Comprensión al cliente							

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Para dar determinar el nivel de cumplimiento de la matriz del control de calidad se aplicará la escala de valores de cumplimiento y emplear una fórmula que muestra el dicho nivel.

Tabla 27**Escala de Valores de Cumplimiento**

Variables	Escala de valores de cumplimiento
Cumplimiento alto negativo	-3
Cumplimiento medio negativo	-2
Cumplimiento bajo negativo	-1
Nulo	0
Cumplimiento bajo positivo	1
Cumplimiento medio positivo	2
Cumplimiento alto positivo	3

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Una vez obtenido los valores numéricos, a continuación se aplica la fórmula para determinar el nivel de cumplimiento de la matriz de control de calidad:

Nivel de cumplimiento = \sum de escala de valores / Número de variables

- **Plan de salud y seguridad ocupacional**

Para la presente investigación se realizó el Reglamento de Seguridad y salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, decreto 2393 (2008) y el acuerdo ministerial 220 Guía para la elaboración del reglamento interno y de seguridad y salud en el trabajo (2005).

Este reglamento es de cumplimiento obligatorio para todas las empresas, es por ello que se deja plasmado en la investigación (ver anexo 7), el mismo se hizo en base a los acuerdos ministeriales antes mencionados y cumpliendo con cada una de las disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo.

- **Plan de gestión del talento humano**

El plan de gestión del talento humano propuesto es el siguientes, el cual se realizó con la finalidad de mejorar de alguna manera el clima laboral, para ello se estableció algunas estrategias:

1. Mejora de la comunicación interna

Objetivo:

Alcanzar estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna, fortaleciendo los lazos de amistad entre todos los integrantes de la empresa.

Actividades:

- ✓ Envío de mails diarios sobre eventos u actividades a realizar en la empresa.

- ✓ Recibir quejas del personal, a través de la implementación del buzón de sugerencias.
- ✓ Una vez enviado un mail, es indispensable que el destinatario exprese su respuesta.
- ✓ Toda la comunicación se realizará a través de mails corporativos.
- ✓ Informar a los trabajadores en un lugar visible el horario de trabajo, el sueldo, entre otros.

2. Fomentar el clima laboral

Objetivo:

Lograr crear un buen clima laboral entre todos los empleados que formen parte de la empresa, obteniendo así resultados positivos en cuanto a las relaciones interpersonales.

Actividades:

- ✓ Realizar actividades en las festividades como: navidad, día del trabajador, entre otros.
- ✓ Integración de la familia con de cada uno de los empleados, realizando una mañana deportiva, o un almuerzo.
- ✓ Celebrar todos los cumpleaños de los empleados, otorgándole un detalle simbólico.
- ✓ Realizar reuniones mensuales con el fin de resolver problemas entre empleados.
- ✓ Realizar durante el día por lo menos dos pausas activas, con el fin de manejar el estrés ocasionado por el trabajo.

3. Desarrollo organizacional del talento humano

Objetivo:

Organizar la dirección del talento humano de tal manera que sea más eficiente.

Actividades:

- ✓ Establecer un sistema de reclutamiento de personal eficiente, para contrar el personal adecuado para cada una de las áreas que conforma la empresa.

- ✓ Desarrollar una base de datos que contenga toda la información necesaria de los empleados.
- ✓ Elaborar manuales de funciones para cada departamento, estableciendo las funciones, cargo, habilidades y requisitos para ocupar un puesto de trabajo.
- ✓ Manual de procedimientos de selección del personal

4. Incentivos para el personal

Objetivo:

Establecer lineamientos para que los empleados trabajen incetivados.

Actividades:

- ✓ Establecer un programa de beneficios a empleados, en el que se incluya el apoyo en el caso de tener niños.
 - ✓ Incentivar por medio de premios económico, en relación a las metas cumplidas en el mes.
 - ✓ Realizar actividades para conmemorar algún mérito obtenido por los empleados.
 - ✓ Premiar el desempeño laboral.
 - ✓ Los bonos que otorguen las mayoristas son de cada vendedor y por ningún motivo las empresa debe hacer uso del mismo.
- **Programa de capacitaciones**

El programa de capacitaciones ser realiza con la finalidad de tener el personal capacitado en cada una de las areas de la empresa, en especial en el departamento comercial, es por tal razón que se propone el siguiente programa de capacitaciones, mismo que se realizó en base a los requerimientos de la empresa y las necesidades de los trabajadores tal y como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 28**Programa de Capacitaciones**

Tema	Objetivo	Contenido	Duración
Relaciones Humanas	Establecer la importancia de tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo.	✓ Las relaciones interpersonales. ✓ ¿Cómo nos relacionamos? ✓ La comunicación. ✓ Dificultades de la comunicación. ✓ Mejorar la comunicación.	16 horas
Trabajo en equipo	Incentivar al participante sobre la importancia de trabajar en equipo para el logro de los objetivos de la empresa.	✓ Factores del trabajo en equipo. ✓ Integración del trabajo en equipo. ✓ Importancia del trabajo en equipo	16 horas
Resolución de conflictos	Analizar las formas de solución de los conflictos dentro de un grupo de personas.	✓ ¿Cómo evitar un conflicto? ✓ Analizar los mecanismos para solucionar un conflicto. ✓ ¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales?	16 horas
Amadeus	Promover el uso adecuado del sistema Amadeus para la reserva aérea, de colchones y hotel.	✓ Entorno de trabajo de Amadeus. ✓ Gestión de reservas aéreas ✓ Cursos de hoteles y coches ✓ Emisión de y verificación de tarifas aéreas. ✓ Cancelación de reservas aéreas.	16 horas

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Metodología para la capacitación:

- Exposición expertos
- Trabajo individual y en grupo
- Evaluación

Materiales:

- Esferos
- Cuadernos para apuntes
- Materiales de exposición (diapositivas)
- Portátil
- Proyector

c) **Verificar.** Es la relación existente entre los procesos, el servicio prestado con las políticas, los objetivos en función de los resultados obtenidos; es decir, se debe verificar el grado de cumplimiento de los mismos. Una vez implementado los planes de acción es necesario establecer los indicadores para ser medido y verificado:

- Índice de productividad
- Índice de satisfacción al cliente
- Índice de clima laboral
- Índice de accidentes laborales

d) **Actuar.** Una vez verificado el cumplimiento de los objetivos trazados se debe realizar acciones para incentivar la mejora del desempeño de los procesos dados.

La fase actuar es aquella que en la cual se debe velar por el cumplimiento de cada uno de los planes que tienen la empresa, para ello usarán la técnica del Balanced Scorecard (BSC), el cual ayudará para realizar el seguimiento de cada uno de los indicadores cumplan con los objetivos trazados.

5.5. Rentabilidad

Una vez enfocado la gestión por procesos dentro de la Agencia de Viajes “Esitour”, es indispensable analizar los efectos que tiene esto, sobre la rentabilidad de la empresa, para ello se utilizará algunos indicadores referentes a la perspectiva financiera, mismos que se

aplicarán las fórmulas respectivas en base a la información procedente de la Agencia de Viajes “Esitour”.

Es así, para estudiar la rentabilidad y para su mayor comprensión se presentan como ejemplo un proceso contable completo, el mismo que inicia con: el libro diario, mayores, balance de comprobación, hoja de trabajo y la presentación de Estados Financieros y Estado de Resultados con sus respectivas notas; los valores serán ficticios, con el fin de interpretar con mayor claridad los resultados y el análisis a lo diferentes índices que la empresa podría decidir aplicar.

Ejercicio contables de la Empresa Esitour Agencia de Viajes Cía. Ltda.

El 01 de julio de 2017 la empresa inicia sus actividades y los socios aportan con lo siguiente:

- Efectivo 2500.00
- Muebles y enseres 1350.89
- Equipo de computación 1250.40
- Capital ?

1. El 02 de julio realiza el depósito en la cuenta corriente del banco Produbanco el dinero en efectivo.
2. El 04 de julio, recibe de la Sra. Andrade Diana, una persona natural no obligada a llevar Contabilidad la factura N° 2130 por concepto de arriendo de la oficina por el mes de julio, por un valor de \$450 más IVA, a crédito.

3. En el mismo día se realiza el pago de la factura 2130 por arriendo con transferencia directo a la cuenta bancaria del proveedor.
4. El 08 de julio, realiza una compra suministros de oficina al Sr. Juan Aayala, persona natural no obligada a llevar contabilidad, entregan la factura N° 9877, por \$500 más IVA, a crédito.
5. El mismo día se realiza el pago de la factura N° 9877, con transferencia a la cuenta bancaria del proveedor.
6. El 08 de julio se compra un vehículo a Comercial Hidrobo S.A. nos entrega la factura N° 2404, por \$8500 más IVA, el 70% a crédito y la diferencia se paga con cheque N° 125 del banco produbanco.
7. El 09 de julio el Sr. Acosta requiere los servicios de un paquete turístico a Europa, por lo que se le entrega la factura N° 1254, por \$2700 más IVA. la venta se realiza a crédito.
8. El mismo día el Sr. Acosta se acerca a cancelar la totalidad del crédito en efectivo.
9. El 10 de julio se deposita en la cuenta corriente del banco Produbanco el valor recaudado en la venta anterior.
10. Se recibe por parte de la Sra. Ana Castro la factura N° 2130, por 300 más IVA, con fecha 10 de julio, por concepto de honorarios por el mes de julio, es una persona natural no obligada a llevar contabilidad y el servicios es a crédito.
11. El mismo día se realiza el pago de la factura de honorarios, mediante transferencia a la cuenta bancaria del proveedor.

12. Con fecha 12 de julio Despegar S.A. notifica sobre comisiones pendientes de facturar por \$1378.58 más IVA. Se envió la factura N° 1255 a crédito.
13. Despegar S.A. el 15 de julio realiza la transferencia de factura N° 1255 a la cuenta corriente del banco produbanco.
14. La empresa TNT Aventure contribuyente especial, requiere los servicios de trámites de visa para Estados Unidos para todo su personal, por lo que una vez prestado el servicio la empresa emite la factura N° 1256 por \$2000 más IVA, a crédito.
15. El mismo día la empresa realiza el pago de la factura N° 1256 en efectivo.
16. El 17 de julio realiza el depósito de la venta anterior.
17. G4S S.A requiere pasajes aéreos para Europa, se emite la factura N° 1257 por \$1858.70 más IVA, con fecha 19 de julio de 2017 a crédito.
18. Con fecha 20 de julio G4S S.A. realiza el pago de la factura N° 1257 , con depósito directo a la cuenta bancaria de la empresa.
19. El 22 de julio se recibe la factura N° 457 por \$250 más IVA, de Exa F.M, por concepto de publicidad correspondiente al mes de julio, la compra se realiza a crédito.
20. Se paga los teléfonos de la oficina a la Corporación Nacional de Comunicaciones (CNT), con transferencia a la cuenta bancaria de la empresa, según factura N° 789.
21. Se recibe las facturas N° 82 \$50 y N° 123 \$45, por concepto de agua potable y energía eléctrica respectivamente

22. Comercial Hidrobo S.A. contribuyente especial requiere los servicios de un auto en Estados Unidos, se realiza la factura 1260 por concepto de renta de autos por un valor de \$5000 más IVA, a crédito.
23. Se realiza la declaración del formulario 103 y 104, con fecha 28 de julio.
24. Se paga sueldos por un valor de \$1586.23, correspondiente a sueldos del mes de julio. Se realiza el pago con transferencia a la cuenta de los empleados. Se efectúa las respectivas provisiones de los beneficios sociales, ya que todos los trabajadores se acogen al beneficio de acumular tanto sus décimos como los fondos de reserva, de acuerdo a la Ley de Justicia Laboral (2015).

Se pide:

- Realizar el libro diario, mayorización.
- Establecer los asientos de ajustes necesarios.
- Determinar la utilidad del ejercicio.
- Distribuir para los trabajadores, impuesto a la renta y dividendos a los socios de la empresa.
- Realizar balance de comprobación, hoja de trabajo, estados financiero y de resultados integral con sus respectivas notas.

Tabla 29
Libro diario

AGENCIA DE VIAJES "ESITOUR"

LIBRO DIARIO

Del 01 de julio al 31 de julio de 2017

Fecha	Código	Descripción	Parcial	Debe	Haber
01-jul		1			
	1010101	Caja		2,500.00	
	1020105	Muebles y enseres		1,350.89	
	1020108	Equipo de Computación		1,250.40	
	30101	Capital aportado			5,101.29
		p/r Apertura			
02-jul		2			
	1010103	Banco Produbanco cta. Cte.		2,500.00	
	1010101	Caja			2,500.00
		p/r depósito en la cuenta corriente de la empresa			
04-jul		3			
	520109	Gastos arriendo		450.00	
	1010503	IVA en servicios		54.00	
	20103	Cuentas y documentos por pagar			414.00
	201070203	Retención en la fuente 8%			36.00
	201070207	Retención 100% IVA			54.00
		p/r arriendo oficina mes de julio 2017 fact 2130			
04-jul		4			
	20103	Cuentas y documentos por pagar		414.00	
	1010103	Banco Produbanco cta. Cte.			414.00
		p/r pago fact 2130 arriendo transf. a la cta.			
08-jul		5			
	510407	Suministros de Oficina		500.00	
	1010504	IVA en Compras de bienes		60.00	
	20103	Cuentas y documentos por pagar			537.00
	201070201	Retención en la fuente 1%			5.00
	201070205	Retención 30% IVA			18.00
		p/r pago suministros de oficina s/f 9877			
08-jul		6			
	20103	Cuentas y documentos por pagar		537.00	
	1010103	Banco Produbanco			537.00
		p/r pago fact 9877 con transf, a la cta.			
08-jul		7			
	1020109	Vehículo		8,500.00	
	1010504	IVA en Compras de bienes		1,020.00	
	20103	Cuentas y documentos por pagar			6,604.50
	1010103	Banco Produbanco			2,830.50
	201070201	Retención en la fuente 1%			85.00
		p/r compra vehículo fact 2404 a crédito 70% y la dif ch. 125			
		Suman		19,136.29	19,136.29

Fecha	Código	Descripción	Parcial	Debe	Haber
		pasan		19,136.29	19,136.29
09-jul	1010205 4102 410201 201070208	8 Cuentas por cobrar clientes Servicios prestados Paquete turístico IVA cobrado p/r ingreso por venta de un paquete turístico pax Acosta x2 fact 1254	2,700.00	3,024.00	2,700.00 324.00
09-jul	1010101 1010205	9 Caja Cuentas por cobrar clientes p/r cobro fact 1254 pax Acosta x2		3,024.00	3,024.00
10-jul	1010103 1010101	10 Banco Produbanco cta. Cte. Caja p/r depósito venta pax Acosta x 2		3,024.00	3,024.00
10-jul	520105 1010503 20103 201070204 201070207	11 Honorarios IVA en servicios Cuentas y documentos por pagar Retención en la fuente 10% Retención 100% IVA p/r honorarios fact 2130		300.00 36.00	270.00 30.00 36.00
10-jul	20103 1010103	12 Cuentas y documentos por pagar Banco Produbanco cta. Cte. p/r pago fact2130 transf cta cte		270.00	270.00
12-jul	1010205 1010502 4102 410202 201070208	13 Cuentas por cobrar clientes Retención Fuente Impuesto Renta Servicios prestados Reserva de hoteles despegar IVA cobrado p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1255	1,358.78	1,494.66 27.18	1,358.78 163.05
15-jul	1010103 1010205	14 Banco Produbanco cta. Cte. Cuentas por cobrar clientes p/r depósito cta cte b. produbanco		1,494.66	1,494.66
16-jul	1010502 1010502 4102 410203 201070208	15 Cuentas por cobrar clientes Retención Fuente Impuesto Renta Servicios prestados Trámites de visado IVA cobrado p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1256	2,000.00	2,200.00 40.00	2,000.00 240.00
		Suman		34,070.78	34,070.78

Fecha	Código	Descripción	Parcial	Debe	Haber
		pasan		34,070.78	34,070.78
16-jul	1010101 1010502	16 Caja Cuentas por cobrar clientes p/r cobro fact 1256 trámite de visado		2,200.00	2,200.00
17-jul	1010103 1010101	17 Banco Produbanco cta. Cte. Caja p/r depósito trámite visado fact 1259		2,200.00	2,200.00
19-jul	1010502 4102 410204 201070208	18 Cuentas por cobrar clientes Servicios prestados Venta de tickets IVA cobrado p/r ingreso por venta de tickets fact 1257	1,856.70	2,079.50	1,856.70 222.80
20-jul	1010103 1010502	19 Banco Produbanco cta. Cte. Cuentas por cobrar clientes p/r depósito cta cte b. produbanco		2,079.50	2,079.50
22-jul	520111 1010503 20103 201070201	20 Publicidad IVA en servicios Cuentas y documentos por pagar Retención en la fuente 1% p/r publicidad fact 457		250.00 30.00	277.50 2.50
23-jul	520118 52011801 1010503 1010103	21 Gasto Servicios básicos Telefonía IVA en servicios Banco Produbanco cta. Cte. p/r servicio de telefonía fija cnt fact 789	125.00	125.00 15.00	140.00
25-jul	520118 52011802 52011803 1010103	22 Gasto Servicios básicos Agua potable Energía Eléctrica Banco Produbanco cta. Cte. yp/r energía eléctrica y agua potale fact 82 y 123	50.00 45.00	95.00	95.00
26-jul	1010502 1010502 4102 410205 201070208	23 Cuentas por cobrar clientes Retención Fuente Impuesto Renta Servicios prestados Reserva auto IVA cobrado p/r comisión por reserva de auto fact 1260	5,000.00	5,500.00 100.00	5,000.00 600.00
28-jul	201070208 1010504 1010503 1010103	24 IVA cobrado IVA en Compras de bienes IVA en servicios Banco Produbanco cta. Cte. p/r liquidación IVA mes de julio		1,549.86	1,080.00 135.00 334.86
		Suman		50,294.65	50,294.65

Fecha	Código	Descripción	Parcial	Debe	Haber
		pasan		50,294.65	50,294.65
		25			
28-jul	201070205	Retención 30% IVA		18.00	
	201070207	Retención 100% IVA		90.00	
	1010103	Banco Produbanco cta. Cte. p/r pago de retenciones en la fuente del IVA			108.00
		26			
28-jul	201070201	Retención en la fuente 1%		92.50	
	201070203	Retención en la fuente 8%		36.00	
	201070204	Retención en la fuente 10%		30.00	
	1010103	Banco Produbanco cta. Cte. p/r liquidación retención impuesto renta			158.50
		27			
30-jul	510301	Gasto sueldos		1,586.23	
	201070308	Aporte individual al IESS			149.90
	2010707	Sueldos por pagar p/r rol de pagos mes de julio 2017			1,436.33
		28			
30-jul	2010707	Sueldos por pagar		1,436.33	
	1010103	Banco Produbanco cta. Cte. p/r pago de sueldos mes de julio 2017			1,436.33
		29			
30-jul	52010301	Gasto Décimo tercer sueldo		119.69	
	52010302	Gasto Décimo cuarto sueldo		125.00	
	52010303	Gasto Fondos de reserva		132.13	
	520102	Gasto aporte patronal 12.15%		192.73	
	52010304	Gasto vacaciones		66.09	
	202070301	Décimo tercer sueldo por pagar			119.69
	202070302	Décimo cuarto sueldo por pagar			125.00
	202070305	Fondos de reserva por pagar			132.13
	202070306	Aporte patronal 12.15% por pagar			192.73
	202070303	Vacaciones por pagar p/r provisión de beneficios de ley			66.09
		AJUSTES			
		30			
30-jul	5202210101	Gasto Dep. muebles y enseres		11.26	
	5202210102	Gasto Dep. equipo de computación		34.73	
	5202210103	Gasto Dep. vehículo		103.89	
	102011201	Depre. Acum muebles y enseres			11.26
	102011202	Depre. Acum equipo de computación			34.73
	102011203	Depre. Acum vehículo p/r depreciación de propiedad planta y equipo			103.89
		Suman		54,369.23	54,369.23

Fecha	Código	Descripción	Parcial	Debe	Haber
		pasan		54,369.23	54,369.23
		CIERRE			
		31			
31-jul	4102	Servicios prestados		12,915.48	
	30703	Resumen de rentas y gastos p/r cierre cuenta ventas			12,915.48
		32			
31-jul	30703	Resumen de rentas y gastos		4,091.75	
	520109	Gastos arriendo			450.00
	510407	Suministros de Oficina			500.00
	520105	Honorarios			300.00
	520111	Publicidad			250.00
	520118	Gasto Servicios básicos			220.00
	510301	Gasto sueldos			1,586.23
	520102	Gasto aporte patronal 12.15%			192.73
	52010303	Gasto Fondos de reserva			132.13
	52010301	Gasto Décimo tercer sueldo			119.69
	52010302	Gasto Décimo cuarto sueldo			125.00
	52010304	Gasto vacaciones			66.09
	5202210101	Gasto Dep. muebles y enseres			11.26
		Gasto Dep. equipo de			
	5202210102	computación			34.73
	5202210103	Gasto Dep. vehículo			103.89
		p/r cierre cuenta gastos			
		33			
31-jul	30703	Resumen de rentas y gastos		8,823.73	
	30701	Utilidad del ejercicio			8,823.73
		p/r utilidad del ejercicio			
		34			
31-jul	30701	Utilidad del ejercicio		3,198.60	
	201070307	Participación laboral por pagar			1,323.56
	2010702	Impuesto a la renta por pagar			1,875.04
		p/r participacion e impuesto a la renta			
		35			
31-jul	30701	Utilidad del ejercicio		5,625.13	
	201070306	Dividendo por pagar			5,625.13
		p/r dividendos por pagar próximo año			
		SUMAN		89,023.92	89,023.92

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Caja
Código: 1010101

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
01-jul	p/r Apertura	2,500.00		2,500.00
02-jul	p/r depósito en la cuenta corriente de la empresa		2,500.00	0.00
09-jul	p/r cobro fact 1254 pax Acosta x2	3,024.00		3,024.00
10-jul	p/r depósito venta pax Acosta x 2		3,024.00	0.00
16-jul	p/r cobro fact 1256 trámite de visado	2,200.00		2,200.00
17-jul	p/r depósito trámite visado fact 1259		2,200.00	0.00
	Suman	7,724.00	7,724.00	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Banco Produbanco cta. Cte.
Código: 1010103

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
02-jul	p/r depósito en la cuenta corriente de la empresa	2,500.00		2,500.00
04-jul	p/r pago fact 2130 arriendo transf. a la cta.		414.00	2,086.00
08-jul	p/r pago fact 9877 con transf, a la cta.		537.00	1,549.00
08-jul	p/r compra vehículo fact 2404 a crédito 70% y la dif ch. 125		2,830.50	-1,281.50
10-jul	p/r depósito venta pax Acosta x 2	3,024.00		1,742.50
10-jul	p/r pago fact 2130 transf cta cte		270.00	1,472.50
15-jul	p/r depósito cta cte b. produbanco	1,494.66		2,967.16
17-jul	p/r depósito trámite visado fact 1259	2,200.00		5,167.16
20-jul	p/r depósito cta cte b. produbanco	2,079.50		7,246.66
28-jul	p/r liquidación IVA mes de julio		334.86	6,911.80
28-jul	p/r pago de retenciones en la fuente del IVA		108.00	6,803.80
28-jul	p/r liquidación retención impuesto renta		158.50	6,645.30
30-jul	p/r pago de sueldos mes de julio 2017		1,436.33	5,208.97
	Suman	11,298.16	6,089.19	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Muebles y enseres

Código: 1020105

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
01-jul	p/r Apertura	1,350.89		1,350.89
	Suman	1,350.89	0.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Equipo de Computación

Código: 1020108

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
01-jul	p/r Apertura	1,250.40		1,250.40
	Suman	1,250.40	0.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Capital aportado

Código: 30101

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
01-jul	p/r Apertura		5,101.29	5,101.29
	Suman	0.00	5,101.29	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Gastos arriendo

Código: 520109

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
04-jul	p/r arriendo oficina mes de julio 2017 fact 2130	450.00		450.00
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		450.00	0.00
	Suman	450.00	450.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: IVA en servicios

Código: 1010503

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
04-jul	p/r arriendo oficina mes de julio 2017 fact 2130	54.00		54.00
10-jul	p/r honorarios fact 2130	36.00		90.00
22-jul	p/r publicidad fact 457	30.00		120.00
23-jul	p/r servicio de telefonía fija cnt fact 789	15.00		135.00
28-jul	p/r liquidación IVA mes de julio		135.00	0.00
	Suman	135.00	135.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Cuentas y documentos por pagar

Código: 20103

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
04-jul	p/r arriendo oficina mes de julio 2017 fact 2130		414.00	414.00
04-jul	p/r pago fact 2130 arriendo transf. a la cta.	414.00		0.00
08-jul	p/r pago suministros de oficina s/f 9877		537.00	537.00
08-jul	p/r pago fact 9877 con transf, a la cta. p/r compra vehículo fact 2404 a crédito 70% y la dif ch. 125	537.00		0.00
08-jul			6,604.50	6,604.50
10-jul	p/r honorarios fact 2130		270.00	6,874.50
10-jul	p/r pago fact2130 transf cta cte	270.00		6,604.50
22-jul	p/r publicidad fact 457		277.50	6,882.00
23-jul	p/r servicio de telefonía fija cnt fact 789 yp/r energía eléctrica y agua potale		140.00	7,022.00
25-jul	fact 82 y 123		95.00	7,117.00
	Suman	1,221.00	8,338.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Retención en la fuente 8%

Código: 201070203

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
04-jul	p/r arriendo oficina mes de julio 2017 fact 2130		36.00	36.00
28-jul	p/r liquidación retención impuesto renta	36.00		0.00
	Suman	36.00	36.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Retención 100% IVA

Código: 201070207

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
10-jul	p/r arriendo oficina mes de julio 2017 fact 2130		54.00	54.00
28-jul	p/r honorarios fact 2130		36.00	90.00
28-jul	p/r pago de retenciones en la fuente del IVA	90.00		0.00
	Suman	90.00	90.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Suministros de Oficina

Código: 510407

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
08-jul	p/r pago suministros de oficina s/f 9877	500.00		500.00
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		500.00	0.00
	Suman	500.00	500.00	500.00

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: IVA en Compras de bienes

Código: 1010504

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
08-jul	p/r pago suministros de oficina s/f 9877	60.00		60.00
08-jul	p/r compra vehículo fact 2404			
28-jul	a crédito 70% y la dif ch. 125	1,020.00		1,080.00
28-jul	p/r liquidación IVA mes de julio		1,080.00	0.00
	Suman	1,080.00	1,080.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Retención en la fuente 1%

Código: 201070201

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
08-jul	p/r pago suministros de oficina s/f 9877		5.00	5.00
08-jul	p/r compra vehículo fact 2404 a crédito 70% y la dif ch. 125		85.00	90.00
22-jul	p/r publicidad fact 457		2.50	92.50
28-jul	p/r liquidación retención impuesto renta	92.50		0.00
	Suman	92.50	92.50	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Retención 30% IVA

Código: 201070205

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
08-jul	p/r pago suministros de oficina s/f 9877		18.00	18.00
28-jul	p/r pago de retenciones en la fuente del IVA	18.00		0.00
	Suman	18.00	18.00	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Vehículo

Código: 1020109

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
08-jul	p/r compra vehículo fact 2404 a crédito 70% y la dif ch. 125	8,500.00		8,500.00
	Suman	8,500.00	0.00	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Cuentas por cobrar clientes

Código: 1010205

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
09-jul	p/r ingreso por venta de un paquete turístico pax Acosta x2 fact 1254	3,024.00		3,024.00
09-jul	p/r cobro fact 1254 pax Acosta x2		3,024.00	0.00
12-jul	p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1255	1,494.66		1,494.66
15-jul	p/r depósito cta cte b. produbanco		1,494.66	0.00
16-jul	p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1256	2,200.00		2,200.00
16-jul	p/r cobro fact 1256 trámite de visado		2,200.00	0.00
19-jul	p/r ingreso por venta de tickets fact 1257	2,079.50		2,079.50
20-jul	p/r depósito cta cte b. produbanco		2,079.50	0.00
26-jul	p/r comisión por reserva de auto fact 1260	5,500.00		5,500.00
	Suman	14,298.16	8,798.16	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Servicios prestados

Código: 4102

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
09-jul	p/r ingreso por venta de un paquete turístico pax Acosta x2 fact 1254		2,700.00	2,700.00
12-jul	p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1255		1,358.78	4,058.78
16-jul	p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1256		2,000.00	6,058.78
19-jul	p/r ingreso por venta de tickets fact 1257		1,856.70	7,915.48
26-jul	p/r comisión por reserva de auto fact 1260		5,000.00	12,915.48
31-jul	p/r cierre cuenta ventas	12,915.48		0.00
	Suman	12,915.48	12,915.48	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: IVA cobrado

Código: 201070208

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
09-jul	p/r ingreso por venta de un paquete turístico pax Acosta x2 fact 1254		324.00	324.00
12-jul	p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1255		163.05	487.05
16-jul	p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1256		240.00	727.05
19-jul	p/r ingreso por venta de tickets fact 1257		222.80	949.86
26-jul	p/r comisión por reserva de auto fact 1260		600.00	1,549.86
28-jul	p/r liquidación IVA mes de julio	1,549.86		0.00
	Suman	1,549.86	1,549.86	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Honorarios

Código: 520105

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
10-jul	p/r honorarios fact 2130	300.00		300.00
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		300.00	0.00
	Suman	300.00	300.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Retención en la fuente 10%

Código: 201070204

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
10-jul	p/r honorarios fact 2130		30.00	30.00
28-jul	p/r liquidación retención impuesto renta	30.00		0.00
	Suman	30.00	30.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Retención Fuente Impuesto Renta
Código: 1010502

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
12-jul	p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1255	27.18		27.18
16-jul	p/r comisión por reserva hoteles despegar fact 1256	40.00		67.18
26-jul	p/r comisión por reserva de auto fact 1260	100.00		167.18
	Suman	167.18	0.00	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Publicidad
Código: 520111

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
22-jul	p/r publicidad fact 457	250.00		250.00
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		250.00	0.00
	Suman	250.00	250.00	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Gasto Servicios básicos
Código: 520118

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
23-jul	p/r servicio de telefonía fija cnt fact 789	125.00		125.00
25-jul	yp/r energía eléctrica y agua potale fact 82 y 123	95.00		220.00
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		220.00	0.00
	Suman	220.00	220.00	

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Gasto sueldos

Código: 510301

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r rol de pagos mes de julio 2017	1,586.23		1,586.23
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		1,586.23	0
	Suman	1,586.23	1,586.23	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Aporte individual al IESS

Código: 201070308

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r rol de pagos mes de julio 2017		149.90	149.90
	Suman	0.00	149.90	149.90

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Sueldos por pagar

Código: 2010707

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r rol de pagos mes de julio 2017		1,436.33	0.00
30-jul	p/r pago de sueldos mes de julio 2017	1,436.33		1,436.33
	Suman	1,436.33	1,436.33	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Gasto Décimo tercer sueldo

Código: 52010301

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley	119.69		119.69
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		119.69	0.00
	Suman	119.69	119.69	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Gasto Décimo cuarto sueldo

Código: 52010302

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley	125.00		125.00
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		125.00	0.00
	Suman	125.00	125.00	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Gasto Fondos de reserva

Código: 52010303

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley	132.13		132.13
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		132.13	0.00
	Suman	132.13	132.13	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Gasto aporte patronal 12.15%

Código: 520102

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley	192.73		192.73
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		192.73	0.00
	Suman	192.73	192.73	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Gasto vacaciones

Código: 52010304

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley	66.09		66.09
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		66.09	0.00
	Suman	66.09	66.09	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Décimo tercer sueldo por pagar

Código: 202070301

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley		119.69	119.69
	Suman	0.00	119.69	119.69

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Décimo cuarto sueldo por pagar

Código: 202070302

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley		125.00	125.00
	Suman	0.00	125.00	125.00

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Fondos de reserva por pagar

Código: 202070305

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley		132.13	132.13
	Suman	0.00	132.13	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Aporte patronal 12.15% por pagar

Código: 202070306

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley		192.73	192.73
	Suman	0.00	192.73	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR

Cuenta: Vacaciones por pagar

Código: 202070303

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r provisión de beneficios de ley		66.09	66.09
	Suman	0.00	66.09	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR

Cuenta: Gasto Dep. muebles y enseres

Código: 5202210101

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r depreciación de propiedad planta y equipo	11.26		11.26
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		11.26	0.00
	Suman	11.26	11.26	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR

Cuenta: Gasto Dep. equipo de computación

Código: 5202210102

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r depreciación de propiedad planta y equipo	34.73		34.73
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		34.73	0.00
	Suman	34.73	34.73	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR

Cuenta: Gasto Dep. vehículo

Código: 5202210103

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r depreciación de propiedad planta y equipo	103.89		103.89
31-jul	p/r cierre cuenta gastos		103.89	0.00
	Suman	103.89	103.89	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR

Cuenta: Depre. Acum muebles y enseres

Código: 102011201

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r depreciación de propiedad planta y equipo		11.26	11.26
	Suman	0.00	11.26	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR

Cuenta: Depre. Acum equipo de computación

Código: 102011202

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r depreciación de propiedad planta y equipo		34.73	34.73
	Suman	0.00	34.73	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Depre. Acum. vehículo

Código: 102011203

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
30-jul	p/r depreciación de propiedad planta y equipo		103.89	103.89
	Suman	0.00	103.89	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Resumen de rentas y gastos

Código: 30703

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
31-jul	p/r cierre cuenta ventas		12,915.48	12,915.48
31-jul	p/r cierre cuenta gastos	4,091.75		8,823.73
31-jul	p/r utilidad del ejercicio	8,823.73		0.00
	Suman	12,915.48	12,915.48	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Utilidad del ejercicio

Código: 30701

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
31-jul	p/r utilidad del ejercicio		8,823.73	8,823.73
31-jul	p/r participación e impuesto a la renta	3,198.60		5,625.13
31-jul	p/r dividendos por pagar próximo año	5,625.13		0.00
	Suman	8,823.73	8,823.73	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Participación laboral por pagar

Código: 201070307

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
31-jul	p/r participación e impuesto a la renta		1,323.56	1,323.56
	Suman	0.00	1,323.56	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Impuesto a la renta por pagar

Código: 2010702

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
31-jul	p/r participación e impuesto a la renta		1,875.04	1,875.04
	Suman	0.00	1,875.04	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

**ESITOUR AGENCIA DE VIAJES
LIBRO MAYOR**

Cuenta: Dividendo por pagar

Código: 201070306

Año: 2017

Fecha	Detalle	Debe	Haber	Saldo
31-jul	p/r dividendos por pagar próximo año		5,625.13	5,625.13
	Suman	0.00	5,625.13	

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

Tabla 30

Balance de comprobación

AGENCIA DE VIAJES "ESITOUR" CÍA. LTDA.

BALANCE DE COMPROBACIÓN

Del 01 de julio al 31 de julio de 2017

Código	Cuentas	Sumas		Saldos	
		Debe	Haber	Debe	Haber
1010101	Caja	7,724.00	7,724.00		
1010103	Banco Produbanco cta. Cte.	11,298.16	6,089.19	5,208.97	
1010205	Cuentas por cobrar clientes	14,298.16	8,798.16	5,500.00	
1020105	Muebles y enseres	1,350.89	0.00	1,350.89	
1020108	Equipo de Computación	1,250.40	0.00	1,250.40	
30101	Capital aportado	0.00	5,101.29		5,101.29
520109	Gastos arriendo	450.00	0.00	450.00	
1010503	IVA en servicios	135.00	135.00		
20103	Cuentas y documentos por pagar	1,221.00	8,338.00		7,117.00
201070203	Retención en la fuente 8%	36.00	36.00		
201070207	Retención 100% IVA	90.00	90.00		
510407	Suministros de Oficina	500.00	0.00	500.00	
1010504	IVA en Compras de bienes	1,080.00	1,080.00		
201070201	Retención en la fuente 1%	92.50	92.50		
201070205	Retención 30% IVA	18.00	18.00		
1020109	Vehículo	8,500.00	0.00	8,500.00	
4102	Servicios prestados	0.00	12,915.48		12,915.48
201070208	IVA cobrado	1,549.86	1,549.86		
520105	Honorarios	300.00	0.00	300.00	
201070204	Retención en la fuente 10%	30.00	30.00		
1010502	Retención Fuente Impuesto Renta	167.18	0.00	167.18	
520111	Publicidad	250.00	0.00	250.00	
520118	Gasto Servicios básicos	220.00	0.00	220.00	
510301	Gasto sueldos	1,586.23	0.00	1,586.23	
201070308	Aporte individual al IESS		149.90	0.00	149.90
2010707	Sueldos por pagar	1,436.33	1,436.33		
52010301	Gasto Décimo tercer sueldo	119.69		119.69	0.00
52010302	Gasto Décimo cuarto sueldo	125.00		125.00	0.00
52010303	Gasto Fondos de reserva	132.13		132.13	0.00
520102	Gasto aporte patronal 12.15%	192.73		192.73	
52010304	Gasto vacaciones	66.09		66.09	
202070301	Décimo tercer sueldo por pagar		119.69		119.69
202070302	Décimo cuarto sueldo por pagar		125.00		125.00
202070305	Fondos de reserva por pagar		132.13		132.13
202070306	Aporte patronal 12.15% por pagar		192.73		192.73
202070303	Vacaciones por pagar		66.09		66.09
	SUMAN	54,219.36	54,219.36	25,919.32	25,919.32

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

Tabla 31

Hoja de Trabajo

AGENCIA DE VIAJES "ESITOUR" CÍA. LTDA.											
HOJA DE TRABAJO											
Código	Cuentas	Balance de Comprobación		Ajuste		Balance Ajustado		Cierre contable		Estados Financieros	
		Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Débitos	Créditos
1010101	Caja	7,724.00	7,724.00			0.00					
1010103	Banco Produbanco cta. Cte.	11,298.16	6,089.19			5,208.97				5,208.97	
1010205	Cuentas por cobrar clientes	14,298.16	8,798.16			5,500.00				5,500.00	
1020105	Muebles y enseres	1,350.89	0.00			1,350.89				1,350.89	
1020108	Equipo de Computación	1,250.40	0.00			1,250.40				1,250.40	
30101	Capital aportado	0.00	5,101.29				5,101.29				5,101.29
520109	Gastos arriendo	450.00	0.00			450.00			450.00		
1010503	IVA en servicios	135.00	135.00								
20103	Cuentas y documentos por pagar	1,221.00	8,338.00					7,117.00			7,117.00
201070203	Retención en la fuente 8%	36.00	36.00								
201070207	Retención 100% IVA	90.00	90.00								
510407	Suministros de Oficina	500.00	0.00			500.00			500.00		
1010504	IVA en Compras de bienes	1,080.00	1,080.00								
201070201	Retención en la fuente 1%	92.50	92.50								
201070205	Retención 30% IVA	18.00	18.00								
1020109	Vehículo	8,500.00	0.00			8,500.00				8,500.00	
4102	Servicios prestados	0.00	12,915.48				12,915.48	12,915.48			
201070208	IVA cobrado	1,549.86	1,549.86								
520105	Honorarios	300.00	0.00			300.00			300.00		
201070204	Retención en la fuente 10%	30.00	30.00								
1010502	Retención Fuente Impuesto Renta	167.18	0.00			167.18				167.18	
520111	Publicidad	250.00	0.00			250.00			250.00		
520118	Gasto Servicios básicos	220.00	0.00			220.00			220.00		
510301	Gasto sueldos	1,586.23	0.00			1,586.23			1,586.23		
201070308	Aporte individual al IESS	0.00	149.90				149.90				149.90
2010707	Sueldos por pagar	1,436.33	1,436.33								
52010301	Gasto Décimo tercer sueldo	119.69	0.00			119.69			119.69		0.00
52010302	Gasto Décimo cuarto sueldo	125.00	0.00			125.00			125.00		0.00
52010303	Gasto Fondos de reserva	132.13	0.00			132.13			132.13		0.00
520102	Gasto aporte patronal 12.15%	192.73	0.00			192.73			192.73		
52010304	Gasto vacaciones	66.09	0.00			66.09			66.09		
202070301	Décimo tercer sueldo por pagar	0.00	119.69				119.69		0.00		119.69
202070302	Décimo cuarto sueldo por pagar	0.00	125.00				125.00				125.00
202070305	Fondos de reserva por pagar	0.00	132.13				132.13				132.13
202070306	Aporte patronal 12.15% por pagar	0.00	192.73				192.73				192.73
202070303	Vacaciones por pagar	0.00	66.09				66.09				66.09
5202210101	Gasto Dep. muebles y enseres			11.26		11.26			11.26		0.00
5202210102	Gasto Dep. equipo de computación			34.73		34.73	0.00		34.73		0.00
5202210103	Gasto Dep. vehículo			103.89		103.89	0.00		103.89		0.00
102011201	Depre. Acum muebles y enseres				11.26		11.26				11.26
102011202	Depre. Acum equipo de computación				34.73		34.73				34.73
102011203	Depre. Acum vehículo				103.89		103.89				103.89
201070307	Participación laboral por pagar								1,323.56		1,323.56
2010702	Impuesto a la renta por pagar								1,875.04		1,875.04
201070306	Dividendo por pagar								5,625.13		5,625.13
	S UMAN	54,219.36	54,219.36	149.88	149.88	26,069.19	26,069.19	12,915.48	12,915.48	21,977.44	21,977.44

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

AGENCIA DE VIAJES "ESITOUR" CÍA. LTDA.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de julio de 2017

Expresado en dólares americanos

1	ACTIVOS		
101	Activo Corriente		10,876.15
10101	Efectivo y sus equivalentes	5,208.97	5,208.97
10102	Activos Financieros (exigibles)		5,500.00
1010206	Cuentas y documentos por cobrar	5,500.00	
10105	Activos por impuesto corrientes (ctas. Fiscales)		167.18
1010502	Retención en la fuente del impuesto a la renta	167.18	
102	Activo no corriente		
10201	Propiedad planta y equipo		10,951.41
1020105	Muebles y enseres	1,350.89	
102011201	Depre. Acum. muebles y enseres	-11.26	
1020108	Equipo de computación	1,250.40	
102011202	Depre. Acum. equipo de computación	-34.73	
1020109	Vehículo	8,500.00	
102011203	Depre. Acum. vehículo	-103.89	
TOTAL ACTIVO			<u>21,827.56</u>
2	PASIVO		
201	Pasivo corriente		
20103	Cuentas por pagar proveedores	7,117.00	7,117.00
2010701	Obligaciones con la administración tributaria		1,875.04
2010702	Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	1,875.04	
2010703	Obligaciones con el IESS		7,734.23
202070301	Décimo tercer sueldo por pagar	119.69	
202070302	Décimo cuarto sueldo por pagar	125.00	
202070305	Fondos de reserva por pagar	132.13	
202070306	Aporte patronal 12.15% por pagar	192.73	
202070303	Vacaciones por pagar	66.09	
201070306	Dividendo por pagar	5,625.13	
201070307	Participación laboral por pagar	1,323.56	
201070308	Aporte individual al IESS	149.90	
TOTAL PASIVOS			<u>16,726.27</u>
3	PATRIMONIO		
301	Capital social		
30101	Capital social suscrito	5,101.29	5,101.29
TOTAL PASTRIMONIO			<u>5,101.29</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			<u>21,827.56</u>



Gerente



Contador

AGENCIA DE VIAJES "ESITOUR" CÍA. LTDA.**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**

Del 01 de julio al 31 de julio de 2017

Expresado en dólares americanos

4	Ingresos		
4.1	Ingresos de actividades ordinarias		12,915.48
4,102	Servicios prestados	<u>12,915.48</u>	
5	Gastos		4,091.75
520109	Gastos arriendo	450.00	
510407	Suministros de Oficina	500.00	
520105	Honorarios	300.00	
520111	Publicidad	250.00	
520118	Gasto Servicios básicos	220.00	
510301	Gasto sueldos	1586.23	
52010301	Gasto Décimo tercer sueldo	119.69	
52010302	Gasto Décimo cuarto sueldo	125.00	
52010303	Gasto Fondos de reserva	132.13	
520102	Gasto aporte patronal 12.15%	192.73	
52010304	Gasto vacaciones	66.09	
5202210101	Gasto Dep. muebles y enseres	11.26	
5202210102	Gasto Dep. equipo de computación	34.73	
5202210103	Gasto Dep. vehículo	<u>103.89</u>	
	Utilidad antes participación trabajadores		8,823.73
201070307	Participación laboral por pagar		<u>1,323.56</u>
	Utilidad antes Impuesto a la renta		7,500.17
2010702	Impuesto a la renta por pagar		<u>1,875.04</u>
30701	Utilidad del ejercicio		<u><u>5,625.13</u></u>



Gerente



Contador

Notas a los Estados Financieros

1. Información general

Esitour Agencia de Viajes Compañía Limitada, es una sociedad asentada en el país, cuyo domicilio esta en la ciudad de Ibarra, Padre Jacinto Pankerry 4-20 y Av. Mariano Acosta. Su actividad es la de intermediaria como agencia de viajes.

2. Base de elaboración y políticas contables

Los Estados Financieros se elaboraron de acuerdo a la *Norma de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES)*, emitida por el Consejo Nacional de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Prentado en dólares de los Estados Unidos de América.

Cuentas por cobrar

Los créditos que se otorga la empresa, su recuperación máxima debe ser en 30 días y no generará interés alguno.

Todos los documentos relacionados con la venta a crédito deben estar con la respectiva firma y copia de cédula del cliente.

Propiedad, planta y equipo

Todos los activos están asegurados contra cualquier eventualidad que pueda suceder (pérdidas, desastres naturales, incendio, entre otros).

Las valuaciones de propiedad, planta y equipo son al costo o valor razonable.

Cada activo de propiedad, planta y equipo debe ser identificado con un código.

La compra de un activo debe tener autorización por parte de la Gerencia indicando para lo que se necesita

Cuentas por pagar

Las cuentas y documentos por pagar tienen un límite máximo de pago de 30 días a partir de la entrega de la factura a la empresa.

Las cuentas y documentos por pagar se conciliarán periódicamente, entre los registros de la cuenta de mayor y auxiliares.

Obligación Patronal

Los sueldos y beneficios sociales están acorde a las normas vigentes y tener especial cuidado que se cumplan a cabalidad.

Obligación con el SRI

Los cumplimientos de las obligaciones tributarias son de uso obligatorio y dentro del tiempo establecido por la Ley.

Ingresos

Toda venta debe estar registrada en un comprobante de liquidación de manera secuencial y archivada de la misma forma.

3. Aprobación de los estados financieros

Los estados financieros fueron aprobados, por la junta general de socios el 31 de julio de 2017.

Con los datos del Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera, se puede aplicar los siguientes índices que demuestran una mayor claridad como se encuentra la empresa.

A continuación, se aplicará los índices de reantabilidad, los mismos que fueron tomados de la superintendencia de Compañía (2017), los cuales se aplica para las empresas sujetas a su control, como es el caso de la Agencia de Viajes:

5.5.1. Índices de Rentabilidad.

Para el cálculo de este índice se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$\text{Utilidad neta sobre activos (Du pont)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$$

$$\text{Utilidad neta sobre activos (Du pont)} = \frac{5,625.13}{12,915.48} \times \frac{12,915.48}{21,827.56}$$

$$\text{Utilidad neta sobre activos (Du pont)} = 0.26$$

Una vez aplicada la respectiva fórmula, en este caso el índice de rentabilidad neta sobre los activos, es aquel que mide la capacidad que tiene el activo para producir utilidades; es decir, es el crédito que se obtiene de los activos de la empresa relacionado con el la utilidad neta obtenida durante un período determinado. En el ejemplo aplicado tiene una rentabilidad de 0.26, es decir la capacidad del activo para general utilidades.

5.5.2. Margen Operacional.

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen Operacional} = \frac{8,823.73}{12,915.48}$$

$$\text{Margen Operacional} = 0.68$$

El margen operacional mire el rendimiento de los Activos operacionales y las ventas operacionales; es decir, busca obtener una relación entre estos dos componentes propios de la actividad de la empresa, de esta forma verificamos si el negocio esta siendo lucrativo o no.

5.5.3. Rentabilidad Neta de Ventas.

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen neto} = \frac{5,625.13}{12,915.48}$$

$$\text{Margen neto} = 0.44$$

El margen neto refleja la rentabilidad por cada unidad vendida, el análisis de este indicador es en conjunto con el indicador de margen operacional, ya que los dos reflejan la verdadera utilidad de la empresa y que esta provenga de actividades propias de la misma.

5.5.4. Rentabilidad Operacional del Patrimonio.

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = \frac{8,823.73}{5,101.29}$$

$$\text{Rentabilidad Operacional del Patrimonio} = 1.73$$

La rentabilidad operacional del patrimonio muestra la rentabilidad que tendrían los socios en relación al capital que aportaron sin tomar en cuenta los gastos financieros, los impuestos y la participación trabajadores.

5.5.5. Rentabilidad Financiera.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos}} \times \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{ventas}} \times \frac{\text{Activos}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\begin{aligned} \text{Rentabilidad Financiera} &= \frac{12,915.48}{21,827.56} \times \frac{8,823.73}{12,915.48} \times \frac{21,827.56}{5,101.29} \\ \text{Rentabilidad Financiera} &= 1.73 \end{aligned}$$

Este índice es importante ya que se observa la rentabilidad que los socios tienen sobre su capital invertido, este dato ayuda a verificar si la empresa está o no generando rentabilidad para los socios, con el ejemplo planteado nos da un rendimiento mínimo de 1.73% .

A continuación, se aplicará algunos indicadores, cuyos resultados ayudan a conocer si la gestión de la empresa está contribuyendo de forma positiva o no a la misma.

5.5.6. Liquidez.

El índice de liquidez que se aplicó para la empresa es el siguiente:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{10,876.15}{16,726.27}$$

$$\text{Liquidez corriente} = 0.65$$

Este índice significa que la empresa puede cubrir sus necesidades de corto plazo, mientras más alto sea este mayores posibilidades tiene de solventar dichas obligaciones, en este caso la empresa no posee liquidez, razón por la cual es indispensable acudir a otras instancias para obtener efectivo.

5.5.7. Solvencia.

5.5.7.1. Endeudamiento del Activo.

$$\text{Endeudamiento del activo} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Endeudamiento del activo} = \frac{5,667.18}{16,726.27}$$

$$\text{Endeudamiento del activo} = 0.34$$

Este índice muestra la dependencia que tiene la empresa sobre los acreedores; es decir no tiene capacidad de endeudamiento, se debe tomar atención a este índice y buscar nuevas alternativas de financiamiento.

5.5.7.2. Endeudamiento Patrimonial.

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{16,726.27}{5,101.29}$$

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = 3.28$$

El endeudamiento patrimonial muestra la dependencia que tiene entre los propietarios de la empresa y lo acreedores y verificar el origen de los fondos analizar que tiene poca capacidad de endeudamiento.

5.5.8. Gestión.

Los índices de gestión aplicados en la investigación son los que a continuación se detalla:

5.5.8.1. Rotación de Cartera.

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{12,915.48}{5,500.00}$$

$$\text{Rotación de Cartera} = 2.35$$

Es el número de veces que la cartera se convierte en efectivo, mide la eficiencia de la recuperación de las cuentas por cobrar; además refleja si las políticas de crédito son la correctas o no para la empresa.

5.5.8.2. Período medio de Cobranzas.

$$\text{Período medio de Cobranzas} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Período medio de Cobranzas} = \frac{5,500.00}{12,915.48}$$

$$\text{Período medio de Cobranzas} = 155.43$$

Este indicador permite apreciar el número de días que se tarda en recuperar la cartera; el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar son de 155 días en base al ejemplo aplicado. Es importante tomar en cuenta este dato para verificar si las políticas de crédito están siendo eficientes o no, con el ejemplo se observa que el tiempo para que los clientes paguen sus deudas es demasiado alto, lo conlleva a verificar las normas para otorgar un crédito.

5.5.8.3 Impacto de Gastos Administrativos y Ventas.

$$\begin{aligned} \text{Impacto de Gastos administrativos y ventas} &= \frac{\text{Gastos administrativos y}}{\text{ventas}} \\ \text{Impacto de Gastos administrativos y ventas} &= \frac{4,091.75}{12,915.48} \\ \text{Impacto de Gastos administrativos y ventas} &= 0.32 \end{aligned}$$

Este índice refleja la relación que existe entre los gastos totales y el ingreso, lo que conlleva a decir que el 32% de total de las ventas corresponde a los gastos administrativos y de ventas, lo que hay que poner especial atención para establecer estrategias para disminuir dichos gastos.

Tabla 32

Resumen de Aplicación de Indicadores

Indicador	Valor	Resultado
Índice de rentabilidad	0.26	La capacidad del activo para general utilidades es del 26%.
Margen operacional	0.68	Relación de las actividades propias de la empresa es del 68%.
Margen neto	0.44	Reflejan la verdadera rentabilidad que tiene la empresa sobre sus actividades propias.
Rentabilidad operacional del patrimonio	1.73	Rentabilidad de los socios en relación a su capital aportado.
Rentabilidad financiera	1.73	Al igual que el anterior mide la rentabilidad que

		tienen los socios.
Liquidez	0.65	Capacidad para cubrir las necesidades a corto plazo, en este caso la empresa se encuentra sin liquidez.
Solvencia	0.34	La empresa no posee capacidad de endeudamiento.
Endeudamiento patrimonial	3.28	La empresa tiene demasiada dependencia de sus socios,
Rotación de ventas	2.35	El número de veces que las cuenta por cobrar se convierte en efectivo.
Período medio de cobranzas	155	El tiempo de recuperación de la cartera, expresado en días.
Impacto de gastos administrativos y ventas	0.32	Del total de ingresos el 32% corresponde a gastos administrativos de la empresa.

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

En toda empresa es indispensable la aplicación de indicadores, mismos que aprovechados de manera correcta proporcionan información necesaria para establecer: si la empresa esta siendo rentable, la rotación de las cuentas por cobrar, si tiene liquidez para cubrir las obligaciones a corto plazo, determinar la capacidad de pago, el impacto de los gastos sobre los ingreso, por mencionar los de mayor relevancia. Con los datos obtenidos se realiza un análisis exhaustivo de la empresa para la toma de decisiones en el momento oportuno.

5.6. Validación de la Propuesta

La propuesta de: “El Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros”, fue validada por expertos en la materia con una larga trayectoria laboral en empresas de la ciudad de Ibarra, tales como: Imbacable y Imbometro Agencia de Viajes franquicia de Metropolitana Touring:

- Dr. Raúl Arias Salgado, Director Financiero de Imbacable.
- Dra. Maleni Mina Paez, Contadora General Imbometro Agencia de Viajes franquicia de Metropolitana Touring

Contando con la valiosa ayuda de los profesionales se procedio a aplicar una encuesta (Ver anexo 8) de validación de la propuesta.

a. FORMALIDADES DE LA PROPUESTA

1. La redacción de los temas y subtemas de la propuesta es:

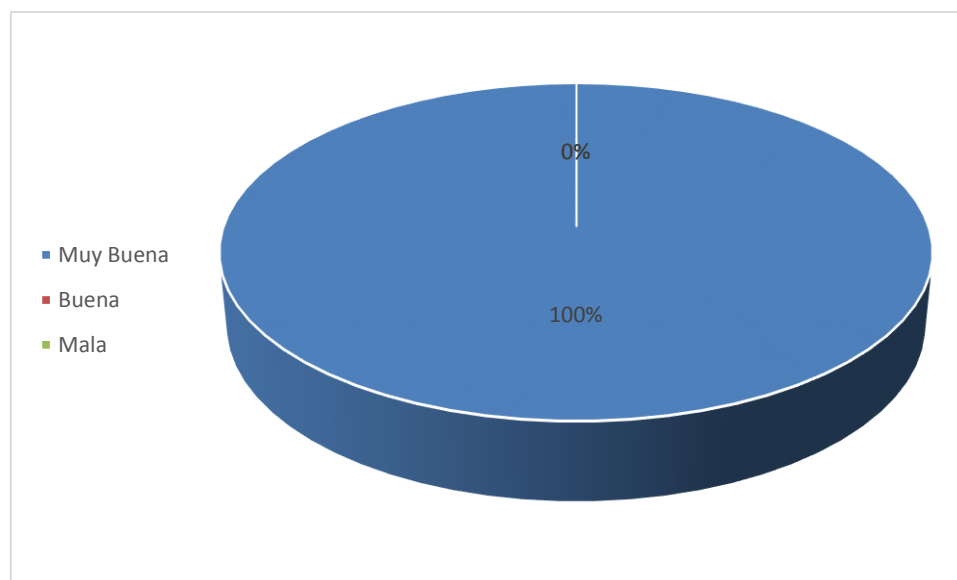


Figura 32 Redacción de los Temas de la Propuesta

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Los expertos opinan que la redacción de los temas y subtemas de la propuesta son muy buenos, los cuales son fáciles de comprender y contienen la información necesaria y sobre todo sustentada desde el punto de vista científico.

2. La sistematización de los elementos que conforman la propuesta es:

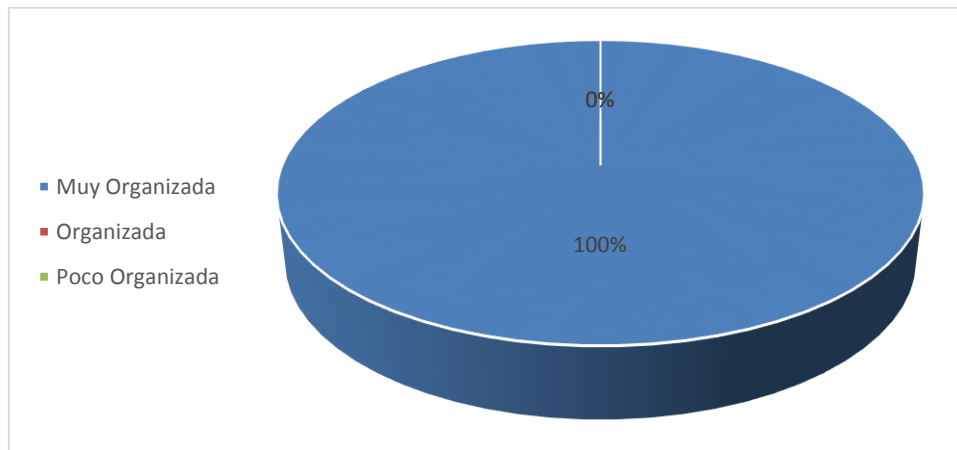


Figura 33 Sistematización de la Propuesta.

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

El 100% de los expertos encuestados afirman que la sistematización de los elementos que contiene la propuesta se encuentra muy organizada, cada proceso tiene su secuencia lógica, lo que conlleva a la aplicabilidad correcta de la propuesta.

b. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA

1. Piensa usted que la propuesta del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros es:

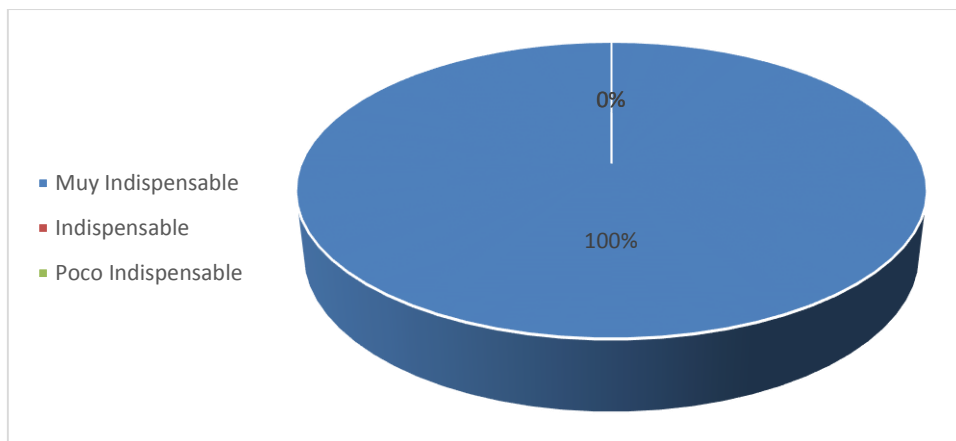


Figura 34 Aplicación del Sistema de Gestión por Procesos

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

Los expertos afirman que la propuesta del Sistema de Gestión por Procesos y determinar el efecto que tiene sobre la rentabilidad es muy indispensable su aplicación en la empresa, ya que gracias a ello mejoraría si eficiencia y la calidad de los servicios que ofertan.

2. Con el fin de proporcionar el efecto que tiene la gestión por proceso sobre la rentabilidad, la propuesta es:

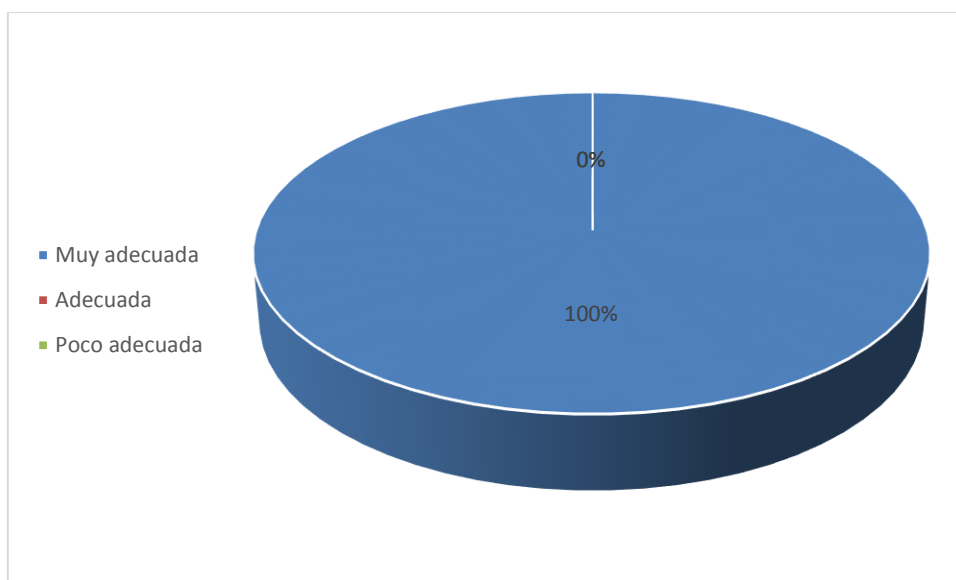


Figura 35 Efecto sobre la Rentabilidad

Elaborado por: La Autora

Fuente: La Investigación

Los expertos expresan, con el fin de proporcionar o de determinar el efecto que producirían una gestión por proceso en la empresa es muy adecuada, ya que de esta forma proporciona la información necesaria para saber si dicha gestión está generando beneficios o no.

3. Cree usted que la organización, contenido y alcance del formato del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios esta:

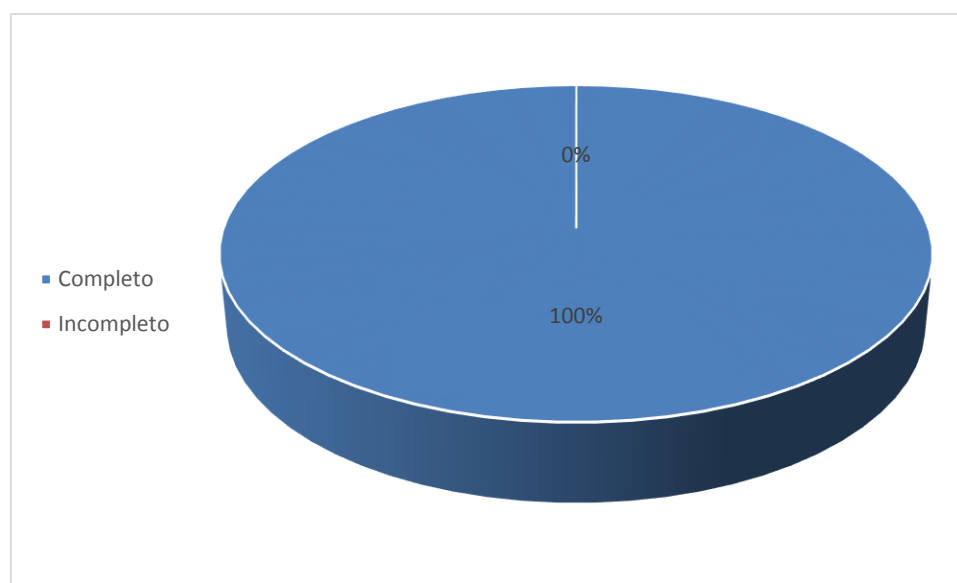


Figura 36 Organización, Contenido y Alcance de la Propuesta

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Del 100% de los expertos opinan que la organización, contenido y alcance de la propuesta está muy completo, ya que, cuenta con todos los elementos necesarios que conforma una gestión por proceso, así como los indicadores indispensables para determinar el efecto del mismo sobre la rentabilidad de la empresa.

4. Solicito muy comedidamente sírvasse expresar las observaciones que tenga sobre los aspectos planteados en la propuesta.

En lo que se refiere a las observaciones de la propuesta, lo que supieron manifestar los expertos es que: la propuesta del sistema de gestión por procesos debería ser aplicada en la empresa, ya que genera múltiples beneficios tanto para la parte económica financiera de la empresa como para los clientes.

5. ¿Considera usted que la propuesta que la Agencia de Viajes “Esitour” pueda aplicar la Gestión por Procesos?

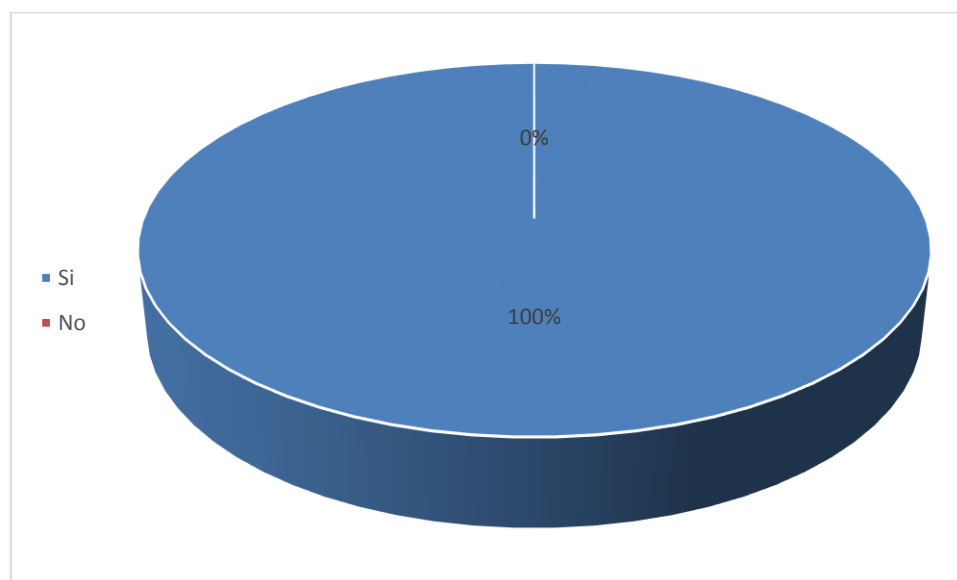


Figura 37 Aplicación de la Propuesta

Elaborado por: La Autora
Fuente: La Investigación

Los expertos el 100%, afirmaron que la propuesta del sistema de gestión por procesos y su efecto sobre la rentabilidad de la empresa debería ser aplicada por parte de la empresa, para que de esta manera la empresa mejore sus procesos y por ende los servicios que oferta serán de mayor calidad.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENACIONES

CONCLUSIONES

1. Con el análisis del diagnóstico situacional se estableció que, en la Agencia de Viajes “Esitour”, carece de procesos bien definidos y los existentes lo realizan de manera empírica, sin contar con un orden cronológico, esto afecta de manera significativa a la rentabilidad de la empresa. Así mismo, no permite obtener un alto índice de calidad en relación al servicio que presta a sus clientes.
2. Mediante la realización un mapa de procesos se estableció los proceso estratégicos, claves y de apoyo, mismos que sirvieron de base para desarrollar cada uno de los procesos que tiene la empresa, lo que conllevó a establecer los lineamientos necesarios para aplicar una correcta gestión por procesos, lo que ayudará a la administración a optimizar tiempo, recursos y sobre todo la satisfacción del cliente brindando servicios de calidad.
3. Para realizar el análisis de los indicadores de rentabilidad, se realizó un proceso contable completo de la Agencia de Viajes, mediante el cual se obtuvo los Estados Financieros, mismos que sirvieron de base para establecer los indicadores de rentabilidad, liquidez, solvencia y de gestión y se ejecutó los respectivos cálculos; logrando dejar expresado, la importancia de utilizar los indicadores financieros dentro de la empresa para verificar la rentabilidad y demás indicadores que muestran el estado real de la misma.

RECOMENDACIONES

1. A la Agencia de Viajes “Esitour” se recomienda implantar el sistema de gestión por procesos, para que la organización cuente con una nueva herramienta que le permita aumentar la eficiencia de la administración, proyectándose de manera directa hacia la satisfacción de los clientes y obtener beneficios económicos..
2. Se recomienda nombrar a un responsable de procesos, los cuales deben estar en constante monitoreo para evaluar el correcto funcionamiento de los mismos y de ser el caso que los procesos no estén generando los resultados deseados optar por una mejora.
3. Se recomienda la utilización de los indicadores financieros en los cuales incluye la rentabilidad, solvencia, y de gestión, mismos que permitirán a la Gerencia de la empresa, conocer el estado real de la misma y tomar decisiones acertadas y en el momento oportuno. De igual manera se recomienda de manera especial tomar en cuenta y acatar todas las normativas vigentes en relación al Ministerio de Trabajo, Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Compañías y demás Instituciones que las rigen.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología Caracas – Venezuela, Quinta edición: Editorial episteme.
- Asamblea Nacional del Ecuador, Ministerio de Turismo del Ecuador (2015).
- Balestrini, M. (2006). Como se elabora el proyecto de investigación: (para los Estudio Formularios o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles). Caracas: Editorial Ed. Pie Imprenta.
- Barroso, C. C. (2012). Economía de la empresa (2a. ed.). Madrid, ES: Larousse - Ediciones Pirámide.
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. Venezuela: Editorial Shalon, (1).
- Chiavenato, Idalberto. (2002) Gestión del Talento Humano. 458.
- Cegarra, S. J. (2012). Los métodos de investigación. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.
- Correa, J. Ramírez, L. & Castaño, C. (2009). Modelo de gestión financiera integral para MIPYMES en Colombia. 55, 187-201.
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Pensamiento y Gestión, 35, 154-181.
- Cuatrecasas, A. L. (2012). Los servicios: gestión de los procesos de servicios. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.
- De La Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A. & De La Hoz Suárez, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. Revista de Ciencias Sociales, 14(1), 88-109
- Eslava, J.J. (2010). Las claves del análisis económico- financiero de la empresa. Madrid, España: Esic Editorial.

- Enriquez, B. F. (1998), Organización de Empresa. México, editorial Mcgraw. Primera edición.
- Finol, M. y Camacho, H. (2008). El Proceso de la Investigación Científica. Universidad de Zulia. Venezuela.
- Fontalvo, H. T. J., & Vergara, S. J. C. (2010). La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008. Madrid, ES: B – EUMED.
- Jimenez, J. (1991). Métodos Estadísticos. Colombia: Primera Edición.
- Jiménez, B. L. H., & Jiménez, B. W. G. (2013). Turismo: tendencias globales y planificación estratégica. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México : Editorial Mcgraw – Hill Internateramericana.
- Hernández, L. R. A., & Coello, G. S. (2012). El proceso de investigación científica (2a. ed.). La Habana, CU: Editorial Universitaria.
- Hurtado, I. y Toro, G. (2001). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio. Venezuela: Editorial Episteme. 4.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC, 2015).
- Maldonado, A. M. J. (2011). Gestión de procesos (o gestión por procesos). Madrid, ES: B - EUMED.
- Martínez, P. D., & Milla, G. A. (2012). Metas estratégicas. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.
- Morales, O. A. (2016). Revista. Fundamentos de la Investigación Documental y la Monografía. Departamento de Investigación.
- Moreira, D. M. D. L. C. (2009). Gestión por procesos y su aplicación en la organización de información de Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A.. La Habana, CU: B - Ciencias de la Información.

Navajo, P. (2011). Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas: guía participativa basada en valores. Madrid, ES: Narcea Ediciones.

Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

Pardo, Á. J. M. (2012). Configuración y usos de un mapa de procesos. Madrid, ES: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

Prieto, H. J. E. (2009). Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial (3a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.

Prieto, G. M. Á., Álvarez, M. J. C., & Herráez, V. P. (2013). Empresa e iniciativa emprendedora. Madrid, ES: Macmillan Iberia, S.A.

Reglamento General de Actividades Turísticas (2008).

Reglamento de Operación e Intermediación Turística (2016). Acuerdo Ministerial 21 Registro Oficial 783 de 24-jun.-2016.

Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno (2015). 28 de febrero de 2015.

Reglamento de Seguridad y salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, decreto 2393 (2008) y el acuerdo ministerial 220 Guía para la elaboración del reglamento interno y de seguridad y salud en el trabajo (2005).

Vasconcellos, J. (2001). Los señores de la guerra. Madrid: Díaz de Santos.

LINKOGRAFÍA

- Duréndez, A. Ruíz, D. García, D. Diéguez, J. sistemas de control de gestión y desempeño en las empresas familiares pequeñas y medianas, European <http://dx.doi.org/10.1016/j.ejfb.2016.05.001>.
- López A. (2008). Sistema Integrado de Gestión para Empresas Turísticas. Estudios Gerenciales 25 (112). Recuperado [://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232009000300007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232009000300007).
- Mallar, M.A. (2010). La gestión por procesos: un enfoque eficiente, 13 (1), 68-87. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S166887082010000100004&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Sánchez, Juan Pedro (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. ([Http://www.5campus.com/leccion/anarenta](http://www.5campus.com/leccion/anarenta)). Consulta: Febrero 18 de 2004. 10:00 a.m.
- Zarategui, J.R. (1999) La Gestión por Procesos y su importancia en las Empresas. Recuperado de ftp://ftp.ucauca.edu.co/Facultades/FIET/Materias/Gestion_tecnologica/2005/Clase%206/12jrza~1.pdf.

ANEXOS

Anexo 1

Reglamento General de Actividades Turísticas

Art. 78.- Actividades.- Son actividades propias de las agencias de viajes las siguientes, que podrán ser desarrolladas dentro y fuera del país:

- a. La mediación en la reserva de plazas y venta de boletos en toda clase de medios de transporte locales o internacionales;*
- b. La reserva, adquisición y venta de alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas en el país y en el exterior;*
- c. La organización, promoción y venta de los denominados paquetes turísticos, entendiéndose como tales el conjunto de servicios turísticos (manutención, transporte, alojamiento, etc.), ajustado o proyectado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, para ser operados dentro y fuera del territorio nacional;*
- d. La prestación e intermediación de servicios de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo y fluvial a los viajeros dentro y fuera del territorio nacional;*
- e. El alquiler y flete de aviones, barcos, autobuses, trenes y otros medios de transporte para la prestación de servicios turísticos;*
- f. La actuación como representante de otras agencias de viajes y turismo nacionales o extranjeras, en otros domicilios diferentes al de la sede principal de la representada, para la venta de productos turísticos;*
- g. La tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios;*
- h. La entrega de información turística y difusión de material de propaganda;*
- i. La intermediación en la venta de pólizas de seguros inherentes a la actividad turística;*
- j. El alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de turismo deportivo y especializado;*

k. *La intermediación en la venta de paquetes turísticos que incluyan cursos internacionales de intercambio, congresos y convenciones; y,*

l. *La intermediación en el despacho de carga y equipaje por cualquier medio de transporte*

Ley de Turismo y su reglamento.

Art. 42.- Actividades turísticas.- *Según lo establecido por el Art. 5 de la Ley de Turismo se consideran actividades turísticas las siguientes:*

d) *Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;*

e) *La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones;*

Art. 43.- Definición de las actividades de turismo.- *Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:*

d) *Operación*

La operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo - científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo.

Se realizará a través de agencias operadoras que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de actividades turísticas y a la prestación de servicios, directamente o en asocio con otros proveedores de servicios, incluidos los de transportación; cuando las agencias de viajes operadoras provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

e) *Intermediación*

La actividad de intermediación es la ejercida por agencias de servicios turísticos, las sociedades comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

Por razón de las funciones que deben cumplir y, sin perjuicio de la libertad de empresa, las agencias de servicios turísticos pueden ser de tres clases: Agencias de viajes internacionales, agencias de viajes mayoristas y agencias duales.

Son organizadoras de eventos, congresos y convenciones, las personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial; y,

Reglamento de Operación e Intermediación.

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Art. 4.- Derechos del usuario.- *Los usuarios tendrán los siguientes derechos:*

- 1. Recibir los servicios pactados dentro del contrato de servicios turísticos;*
- 2. Conocer de forma clara, precisa y oportuna los términos y alcances de los servicios contratados, precautelando los detalles que garanticen la satisfacción del usuario;*
- 3. Conocer de forma previa las políticas y procedimientos de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados;*
- 4. Recibir un trato cordial por parte de la empresa contratada;*
- 5. Exigir copia del contrato y/u orden de servicio física o electrónica de los servicios contratados;*

6. *Exigir un número de emergencia disponible para comunicarse en caso de percances durante la vigencia de los servicios contratados;*
7. *Recibir en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos para la práctica de la actividad;*
8. *Denunciar ante la autoridad nacional de turismo cualquier irregularidad de los servicios contratados; y,*
9. *Ser informados de las políticas y procedimientos determinados por las agencias de servicios turísticos para la prestación del servicio.*

Art. 5.- Obligaciones del usuario.- *Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:*

1. *Proporcionar la información y documentación requerida por las agencias de servicios turísticos de acuerdo a los servicios contratados;*
2. *Cumplir y acatar las condiciones particulares pactadas con las agencias de servicios turísticos;*
3. *Pagar el valor acordado con la agencia de servicios turísticos de acuerdo a las políticas y procedimientos de pago;*
4. *Procurar que los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos sean entregados en las mismas condiciones en las cuales se los recibió, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito;*
5. *Acatar las normas de seguridad impartidas por el personal de las agencias de servicios turísticos;*
6. *Informar a la agencia de servicios turísticos contratada sobre particularidades (estado de salud, discapacidad, enfermedad, entre otros) a ser consideradas durante la prestación del servicio contratado, con la finalidad de evitar riesgos al turista; y,*
7. *Cumplir con los horarios y lugares preestablecidos por la agencia de servicios turísticos para el desarrollo de los servicios contratados.*

Art. 6.- Derechos de las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos tendrán los siguientes derechos:

1. Determinar políticas de cobro y tarifas para la prestación de sus servicios;
2. Cancelar unilateralmente el contrato suscrito con el usuario cuando éste no ha cumplido con el pago pactado;
3. Contar con la confirmación sea física o virtual de los servicios contratados con sus proveedores;
4. Exigir información oportuna por parte de su proveedor en caso de existir contingente o variación en el servicio contratado. Así como, contar con un número de emergencia por parte del proveedor del servicio; y,
5. Acceder a programas, beneficios e incentivos promovidos por la autoridad nacional de turismo.

Art. 7.- Obligaciones de las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos tendrán las siguientes obligaciones:

1. Proporcionar sus servicios conforme a lo establecido en la Ley de Turismo y reglamentos;
2. Obtener el Registro de Turismo y Licencia Unica Anual de Funcionamiento;
3. Exhibir en un lugar visible, del espacio físico donde realice sus actividades, el Registro de Turismo y la Licencia Unica Anual de Funcionamiento;
4. Acceder a una de las clasificaciones de agencias de servicios turísticos determinadas en el presente reglamento;
5. Contar con equipamiento en buen estado de funcionamiento en el espacio físico para atender al usuario;
6. Proporcionar información veraz en todo tipo de publicidad;
7. Contratar servicios turísticos formales con proveedores debidamente registrados ante la entidad de control sean estos directos o indirectos;

8. *Establecer contratos escritos y/u orden de servicio con proveedores de servicios turísticos;*
9. *Establecer contratos escritos y/u orden de servicio de los servicios contratados con el usuario final;*
10. *Proveer de información veraz y detallada al cliente sobre los servicios contratados, en la cual deben constar los alcances y excepciones que permitan a éste un adecuado disfrute de lo contratado;*
11. *Cumplir de forma idónea con los servicios contratados por el cliente;*
12. *Entregar al cliente una orden de servicio física y/o electrónica de los servicios contratados y pagados, en el que consten:*
 - a. *El servicio contratado a detalle;*
 - b. *Número de contacto telefónico habilitado 24 horas y dirección en el punto de destino donde se le proporcionará al usuario asistencia por los servicios turísticos contratados;*
 - c. *Nombres de los proveedores de servicios y su categoría, alcance y excepciones, así como políticas generales de prestación del servicio; y,*
 - d. *Políticas de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados.*
13. *Entregar un número de contacto de emergencia disponible para el cliente, habilitado 24 horas al día, los 7 días de la semana, para el caso de servicios, productos y paquetes turísticos en curso;*
14. *Facilitar y acogerse en todo momento a las inspecciones que la autoridad competente realice;*
15. *Denunciar ante la autoridad nacional de turismo a proveedores informales de servicios turísticos;*
16. *Contratar a proveedores de servicios turísticos que cuenten con los permisos de funcionamiento turísticos vigentes; y,*

17. Las agencias de viajes internacionales o duales que contraten los servicios de un representante de ventas, deberán ser los responsables de la gestión comercial realizada por el mismo y asumirán cualquier tipo de inconveniente presentado en dicha gestión.

TITULO III

DE LA INTERMEDIACION, OPERACION, DE LAS AGENCIAS DE SERVICIOS TURISTICOS Y DEL REPRESENTANTE DE VENTAS

Art 20.- *Requisitos para las agencias de servicios turísticos.- Las agencias de servicios turísticos indistintamente de su clasificación, deberán cumplir con los siguientes requisitos:*

a) *Contar con un espacio físico permanente para el desarrollo de sus actividades comerciales y administrativas, el mismo que deberá ser obligatoriamente local comercial u oficina, quedando prohibido el uso de viviendas de forma general;*

b) *Al menos el 30% del personal deberá contar con título profesional en turismo, ramas afines o certificado en competencias laborales en intermediación, operación, hospitalidad o las que determine la autoridad nacional de turismo; también se contarán como válidos los cursos dictados o avalados por la autoridad nacional de turismo; y,*

c) *Al menos el 20% del personal deberá acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la autoridad nacional de turismo. Para efectos de control, la agencia de servicios turísticos deberá contar con un expediente físico que evidencie el cumplimiento de los requisitos solicitados en este artículo. Dicho expediente podrá ser solicitado por el inspector de control de la autoridad nacional de turismo o del gobierno autónomo descentralizado al que se le haya transferido esa competencia, de no contar con dicho expediente será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y sus reglamentos.*

Art 21.- Prohibición.- *Se prohíbe a las agencias de servicios turísticos ofertar productos fuera de lo determinado en el presente reglamento para cada clasificación.*

Las agencias de servicios turísticos no podrán contratar los servicios turísticos de personas naturales y/o jurídicas que no se encuentren registradas ante la autoridad nacional de turismo.

CAPÍTULO III DEL REPRESENTANTE DE VENTAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES O DUALES

Art. 22.- Representante de ventas.- *Es la persona natural que se dedica a la gestión comercial de productos o servicios de las agencias de viajes internacionales o duales, actuando como agente comisionista, actividad por la que recibe un porcentaje pactado previamente, sobre la que declara impuestos. Podrá trabajar con mínimo una y máximo tres agencias internacionales o duales.*

El representante de ventas, será responsable solidariamente con la agencia de viajes internacional o dual por la actividad realizada, el cual deberá estar sujeto a este reglamento y demás normativa pertinente. El incumplimiento de este reglamento, será sancionado conforme a lo establecido por la Ley de Turismo y sus reglamentos.

Art. 23.- Requisitos para el representante de ventas.- *La agencia de viajes internacional o dual que requiera de un representante de ventas, obligatoriamente deberá solicitar los siguientes requisitos:*

- a) Título profesional en turismo o ramas afines, o certificación en competencias laborales en intermediación turística;*
- b) Registro Único de Contribuyentes (RUC) donde se especifique que está facultado para ejercer la actividad de comisionista;*

c) *Contrato suscrito con las agencias de viaje internacionales o duales que contengan como mínimo: datos generales de los intervinientes, políticas de la agencia, condiciones de la prestación del servicio, derechos, obligaciones y responsabilidades, entre otros; y,*

d) *Experiencia probada de al menos tres años en agencias de servicios turísticos con su respectivo respaldo.*

La agencia de viajes internacional o dual que haya contratado a un representante de ventas deberá contar con el expediente que contenga todos los requisitos descritos en este artículo, de no cumplir con esta disposición se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

La agencia de viajes internacional o dual deberá garantizar la capacitación del representante de ventas con respecto a los productos, servicios y/o paquetes turísticos, condiciones y demás información requerida para que el representante de ventas pueda comercializar los productos, sin que genere confusión o engaño al cliente.

Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Art. 36.- Reembolso de gastos en el país.- No estarán sujetos a retención en la fuente los reembolsos de gastos, cuando los comprobantes de venta sean emitidos a nombre del intermediario, es decir, de la persona a favor de quien se hacen dichos reembolsos y cumplan los requisitos establecidos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención. En el caso de gastos que no requieran de comprobantes de venta, los mismos serán justificados con los documentos que corresponda, sin perjuicio de la excepción establecida en este reglamento.

Los intermediarios efectuarán la respectiva retención en la fuente del impuesto a la renta y del IVA cuando corresponda.

Para los intermediarios, los gastos efectuados para reembolso no constituyen gastos propios ni el reembolso constituye ingreso propio; para el reembolsante el gasto es deducible y el IVA pagado constituye crédito tributario.

Para obtener el reembolso el intermediario deberá emitir una factura por el reembolso de gastos, en la cual se detallarán los comprobantes de venta motivo del reembolso, con la especificación del RUC del emisor, número de la factura, valor neto e IVA y además se adjuntarán los originales de tales comprobantes. Esta factura por el reembolso no dará lugar a retenciones de renta ni de IVA. En el pago por reembolso de gastos deberá estar sustentado en comprobantes de venta que cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención. el caso de que el intermediario del reembolso sea un empleado en relación de dependencia del reembolsante, éste podrá emitir una la liquidación de compra de bienes y prestación de servicios en sustitución de la factura por el reembolso.

Anexo 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSTGRADO



MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA AGENCIA DE VIAJES “ESI
TOUR”**

Objetivo: Medir la satisfacción del cliente

1. Usted es un cliente:

Frecuente	
Temporal	
Esporádico	

2. ¿Tiene usted facilidad para comunicarse con la empresa con el fin del solicitar alguna información sobre los servicios de la misma?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	

3. ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido por los empleados de la empresa es?

Muy largo	
Corto	
Aceptable	

4. ¿Considera usted que la empresa es ágil y moderna?

Si	
No	

5. ¿Cree usted que la empresa se preocupa en conseguir la satisfacción para sus clientes?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	

6. ¿El tiempo de espera para que se realicen las cotizaciones de tour es?

Muy largo	
Corto	
Aceptable	

7. ¿Recibe por parte de la empresa la información sobre los derechos y obligaciones que tiene como cliente?

Nunca	
Siempre	
A veces	

8. ¿Realiza algún tipo de contrato sobre la prestación de servicios en el que se indique todos los detalles de su viaje?

Nunca	
Siempre	
A veces	

9. ¿El servicio del personal es?

Muy Bueno	
Bueno	
Regular	

10. ¿Si el servicio que le brindan es de calidad, usted escatimaría pagar una pequeña diferencia de costo adicional, frente a otras empresas que prestan el mismo servicio?

Si	
No	

11. ¿Considera usted que la Agencia de Viajes “Esi Tour” tiene prestigio y una vasta experiencia?

Si	
No	

Anexo 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE “ESI TOUR”

AGENCIA DE VIAJES

Objetivo: Medir el conocimiento que tienen los empleados sobre los procesos existentes en la Agencia de Viajes “Esi Tour”.

1. ¿Conoce usted sobre la misión, visión y objetivos de la empresa?

Si	
No	

2. ¿En el tiempo que trabaja en la empresa conoce sobre los procesos que dispone su empresa?

Mucho	
Poco	
Nada	

3. ¿Según su experiencia dentro de la empresa, cuáles de los procesos cree que sean los más relevantes?

Explique.....

4. ¿La empresa cuenta con una persona responsable de procesos?

Si	
No	

5. ¿Cree usted que si existieran procesos bien definidos dentro de la empresa la atención al cliente sería de mayor calidad?

Si	
No	

6. ¿En su opinión, el conseguir la satisfacción del cliente es fundamental?

Si	
No	

Anexo 4**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****INSTITUTO DE POSTGRADO****MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA****ENTREVISTA DIRIGIDA A LA GERENCIA DE “ESI TOUR”****AGENCIA DE VIAJES****Objetivo:** Conocer sobre los procesos existentes en la Empresa

1. ¿Cree usted que la Gerencia debe poseer herramientas modernas que orienten al cumplimiento de los objetivos de la empresa?
2. ¿Piensa usted que el desarrollo institucional de la empresa se refleje en la calidad del servicio que brinda a sus clientes?
3. ¿Tiene en la actualidad una planificación estratégica para su empresa?
4. ¿En la actualidad cuáles son los procesos que dispone su empresa?
5. ¿De los procesos que dispone su empresa cuáles son los más relevantes?
6. ¿Tiene un plan de mejoras de los procesos existentes?
7. ¿Su empresa cuenta con una persona responsable de proceso?
8. ¿Si pudiera implementar una herramienta de gestión para su empresa cree que sea beneficioso?
9. ¿Cree usted que un modelo de gestión por procesos afecte la rentabilidad de la empresa?

Anexo 5**CONVENIO PARA VIAJE.....****CLÁUSULA PRIMERA: COMPARECIENTES Y ANTECEDENTES.-**

1.1.- *La compañía....., compañía de nombre comercial, es una sociedad legalmente constituida en el Ecuador, comparece a la celebración del presente convenio a través de su representante legal, señora..... Tiene por objeto social principal organizar, promover y vender paquetes turísticos, conforme lo previsto en el artículo 77 del Reglamento General de actividades turísticas; y, cuenta con la capacidad y medios materiales, técnicos, personales y demás elementos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del presente documento. Así mismo, cuenta con la certificación No. del Ministerio de Turismo, cumpliendo lo previsto en los artículos 8 de la Ley de Turismo, 84 y 141 del Reglamento General de actividades turísticas, para la prestación de los servicios antes enunciados, por lo que cuenta con las facultades legales, técnicas y económicas suficientes para celebrar el presente convenio. En adelante y para efectos del presente convenio se la llamará LA AGENCIA.*

1.2.- *El señor/a.....comparece a la celebración del presente convenio por sus propios y personales derechos, en calidad de padre/madre y por tanto representante legal del niño/a....., en adelante y para efectos del presente convenio se llamará EL CLIENTE. EL CLIENTE requiere de los servicios que LA AGENCIA presta.*

1.3.- *Ambas partes declaran, por conducto de sus representantes, que es su deseo celebrar el presente convenio en los términos que a continuación se estipulan, y para su elaboración y ejecución se atienen a las disposiciones del mismo, conforme el artículo 1453 y 1561 del Código Civil; sin perjuicio de cumplir con lo establecido en el artículo 6 de la Ley de Turismo.*

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO

El presente convenio tiene por objeto la prestación del servicio de organización y venta de un paquete turístico para un viaje a solicitud de EL CLIENTE y por parte de LA AGENCIA, en el cual se incluyen transporte terrestre, una noche de camping y una noche de hostería, actividades , visitas, guías e instructores locales, alimentación, y entrada a las reservas.....

El detalle sobre los servicios, constarán en un anexo al presente convenio, quedando LA AGENCIA exonerada de proporcionar a EL CLIENTE servicios adicionales de los que constan en este instrumento y su anexo.

CLÁUSULA TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO

Como contraprestación por los servicios que LA AGENCIA preste a favor de EL CLIENTE, éste último pagará a favor de LA AGENCIA la cantidad total de.... más IVA, por el paquete turístico, tarifa establecida conforme lo previsto en el artículo 55 de la Ley de Turismo.

La forma de pago será la siguiente:

Con un plazo mínimo de un mes de anticipación a la fecha planificada para el viaje, EL CLIENTE deberá cancelar el 100% del precio total pactado por el servicio a prestarse, a favor de LA AGENCIA.

En caso de que EL CLIENTE no cancele los pagos por concepto de reserva, confirmación, o cualquiera de los pactados en este instrumento, LA AGENCIA quedará exonerada de sus obligaciones; sin perjuicio de que, para la efectiva realización del viaje, ésta pueda requerir a aquel pagos extras por concepto de las demoras.

Devoluciones: En todo momento el cliente puede desistir de los servicios solicitados o contratados, teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiere abonado, tanto si se trata del precio total como de los depósitos que se hubieren pactado y hecho efectivos.

Para dicho efecto, las partes acuerdan lo siguiente:

En caso de que EL CLIENTE requiera la devolución del precio cancelado, deberá solicitarlo en forma fundamentada hasta....., a fin de que el reembolso sea el 100% En caso de que dicho pago no haya sido realizado en efectivo, EL CLIENTE deberá asumir el costo administrativo de la cancelación. (8% correspondiente al cobro de la tarjeta de crédito, más los intereses correspondientes acorde al plan de financiamiento escogido.)

En caso de solicitarse devoluciones fuera del plazo antes descrito, se deberá estar a las siguientes reglas, siempre y cuando la devolución no cause perjuicio de cualquier tipo a LA AGENCIA:

- *Un mes antes de la fecha de viaje, se cobrará el 50% del costo del programa, por concepto de gasto de anulación por desistimiento;*
- *Quince días antes de la fecha de viaje se cobrará el 80% del costo del programa, por concepto de gasto de anulación por desistimiento;*
- *Ocho días antes del viaje hasta la fecha de partida se cobrará el 100% del costo del programa, por concepto de gasto de anulación por desistimiento.*

En el supuesto que EL CLIENTE incumpla o no realice los pagos en la forma señalada para tal efecto en el presente convenio, perderá todos los derechos contraídos en virtud del mismo, debiendo aplicarse, para la devolución de cualquier valor previamente abonado, las reglas establecidas en esta cláusula.

CLÁUSULA CUARTA.- PLAZOS DE VIGENCIA, RESERVA Y CONFIRMACIÓN

El presente contrato tendrá un plazo de vigencia de.... días, contado a partir de su celebración, el cual comprenderá todo el tiempo que dure el tour por realizarse, hasta su regreso a la ciudad de origen. Dentro de este plazo, EL CLIENTE está obligado a reservar y confirmar el viaje contratado, conforme lo siguiente:

La única forma de reserva para el viaje será mediante el abono del 50% del precio total pactado por el servicio a prestarse, a favor de LA AGENCIA, en un plazo no menor a 30 días, con anterioridad a la fecha planificada de realización del viaje.

Cualquier desistimiento o cancelación seguirá las reglas establecidas en la cláusula precedente.

CLÁUSULA QUINTA.- VARIACIONES

Las partes podrán acordar variaciones o modificaciones al programa, su itinerario y demás aspectos, de común acuerdo, en cualquier momento durante la vigencia del presente convenio.

EL CLIENTE podrá solicitar a LA AGENCIA variaciones o modificaciones al programa, su itinerario y demás aspectos, en cualquier momento durante la vigencia del presente convenio, cuya aceptación estará sujeto a la disponibilidad de LA AGENCIA y los proveedores de los diferentes servicios que componen el objeto del presente convenio, para lo cual podrá exigirse un pago extra a la requirente para su cumplimiento. Toda modificación se la realizará por escrito.

Conforme lo dispuesto en el artículo 85 del Reglamento General de actividades turísticas, LA AGENCIA se reserva el derecho de modificar el programa, itinerario o demás aspectos del viaje en cualquier momento, solamente en los siguientes casos:

- *Se busque lograr el mejor éxito y servicios a favor de EL CLIENTE; previo consentimiento de EL CLIENTE.*
- *Políticas de prevención de riesgos y seguridad, caso en el cual podrá suspenderse o cancelarse el viaje;*
- *A causa de caso fortuito o fuerza mayor, conforme lo previsto en la cláusula séptima de este contrato y del artículo 30 del Código Civil;*

- *O, a causa de exigencias superiores en las que la agencia de viajes no tenga incidencia (por ejemplo: disposiciones obligatorias de autoridades públicas nacionales, etc.)*

En caso de que el precio pactado por el paquete del viaje sufra variaciones mayores al veinte por ciento del valor del mismo por situaciones ajenas a las partes y antes de la realización del mismo, el cliente podrá desistir del paquete, por escrito, teniendo derecho al reembolso de lo pagado hasta esa fecha, sin perjuicio de la aplicación de las reglas para devoluciones contenidas en la cláusula tercera de este convenio.

Toda modificación unilateral de parte de LA AGENCIA será notificada al CLIENTE con un plazo de anticipación de mínimo 48 horas.

LA AGENCIA se reserva el derecho de separar del viaje, antes y durante el mismo, a cualquier turista que no acate las disposiciones y reglas determinadas por los proveedores del mismo, o cause molestia o daños a los demás turistas o la propiedad privada del destino turístico.

CLÁUSULA SEXTA.- FUERZA MAYOR

Los hechos catalogados como de fuerza mayor o caso fortuito, exonerarán de cualquier responsabilidad tanto a LA AGENCIA como a EL CLIENTE frente a las obligaciones que contraigan en virtud del presente convenio. En caso de incumplimiento, impedimento o desistimiento de parte del CLIENTE, ocasionados por hechos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente demostrados, LA AGENCIA realizará la devolución de los valores abonados para el viaje, para lo cual se aplicarán las reglas para devoluciones previstas en la cláusula tercer del presente convenio.

.Conforme lo previsto en el artículo 30 del Código Civil, debe entenderse por fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

CLÁUSULA SÉPTIMA.- RESPONSABILIDADES

LA AGENCIA no se responsabilizará por daños o inconvenientes causados por atrasos aéreos, terrestres o marítimos, cancelación o retraso en la salida o en el regreso, ni pérdidas o daños de equipaje o algún otro artículo perteneciente al pasajero, no ocurrido debido a negligencia o culpa de parte de LA AGENCIA, o provocados por causas naturales o de fuerza mayor que estén fuera de su control.

Si, por razones de fuerza mayor, no se puede realizar el itinerario planificado, LA AGENCIA se reserva el derecho de alterar el itinerario de viaje establecido, sustituir o cancelar el mismo, siempre en beneficio y seguridad de los clientes. Si el viaje se cancela, se hará la devolución total, o si el viaje se reduce, se hará devolución equitativa, siempre atendiendo a las reglas sobre devoluciones contenidas en la Cláusula Tercera del presente convenio.

EL CLIENTE declara que tiene clara consciencia de que el viaje constituye una experiencia de campo y, por lo tanto, implica una exposición a diferentes riesgos y accidentes, por lo que asume voluntariamente dichos riesgos y exonera de cualquier tipo de responsabilidad sobre accidentes, daños por herida o lesión, enfermedades o muertes a LA AGENCIA; sin perjuicio de la responsabilidad de LA AGENCIA de precautelar que se tomen todas las medidas de seguridad durante el viaje, por parte de los proveedores de cada servicio específico, quienes serán en última instancia los responsables directos sobre las medidas y políticas de seguridad del viaje.

EL CLIENTE será responsable por la obtención y trámite de cualquier documentación personal exigida por las autoridades nacionales para la realización del viaje o ingreso a sitios turísticos.

CLÁUSULA NOVENA.- MODIFICACIONES

El presente convenio no podrá ser modificado en ninguno de sus términos, excepto previo acuerdo por escrito entre las partes, que formará parte integrante del mismo, a través del respectivo adendum.

CLÁUSULA DÉCIMA.- TERMINACIÓN

LA AGENCIA podrá dar por terminado, en forma anticipada y voluntaria, el presente convenio, en razón de las siguientes causas debidamente justificadas:

- *Hechos de fuerza mayor o caso fortuito; debidamente demostrados;*
- *Políticas de prevención de riesgos y seguridad;*
- *Alteración unilateral de las condiciones pactadas en este convenio, de parte de EL CLIENTE;*
- *Causas ajenas a su injerencia que obliguen la cancelación del viaje.*
- *Así mismo, EL CLIENTE podrá dar por terminado el presente convenio, en forma anticipada y voluntaria, en razón de causas debidamente justificadas por hechos de fuerza mayor o caso fortuito, atendiendo a las reglas sobre devoluciones contenidas en la Cláusula Tercera del presente convenio.*

CLÁUSULA UNDÉCIMA.- DOMICILIO PARA NOTIFICACIONES:

Para efectos de cualquier notificación, las partes contratantes señalan como sus domicilios las siguientes direcciones:

1.- LA AGENCIA: Ibarra. Telf. 062658640

2.- EL CLIENTE: _____

Las notificaciones que deban efectuarse necesariamente se realizarán en las respectivas direcciones domiciliarias consignadas en los numerales precedentes y la prueba de su entrega y de la fecha de entrega, será la que consta en la recepción de las mismas.

3.- *Cambios de dirección: En caso que LA AGENCIA o EL CLIENTE cambiaren la dirección o cualquiera otra de la información consignada en los numerales precedentes, lo notificará por escrito en las direcciones domiciliarias señaladas en esta Cláusula.*

CLÁUSULA DUODÉCIMA.- CONTROVERSIAS

Conforme lo previsto en el artículo 47 de la Ley de Turismo, las partes acuerdan que toda diferencia o controversia que surja a causa del Convenio o en relación directa o indirecta con el mismo, una vez agotadas las medidas de acuerdo voluntario, se resolverá por un tribunal de arbitraje ante el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Ibarra, de acuerdo con las siguientes reglas: (i) El tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, designados uno por cada parte y el tercero de común acuerdo por los árbitros designados por las Partes y, a falta de acuerdo para elegir al tercero, será elegido por la Cámara de Comercio de Ibarra de las listas allí registradas; (ii) la organización interna, las tarifas y honorarios del tribunal se sujetarán a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Ibarra; y (iii) el tribunal funcionará en Ibarra en la sede del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de esta ciudad.

El laudo arbitral se sujetará a las normas generales de derecho y será obligatorio para las partes sin que exista ninguna posibilidad de apelación. El arbitraje será en derecho, los árbitros serán abogados.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA.- ACUERDO

Ambas partes aceptan que el presente documento constituye el acuerdo completo entre las mismas y manifiestan que su voluntad ha sido libremente expresada, en la cual no hay error, dolo, mala fe o ignorancia, ratificando expresamente su contenido y alcance; por lo que cualquier otro acuerdo verbal o escrito relacionado con el objeto del presente contrato celebrado con anterioridad entre ellas queda sin efecto legal alguno.

Para todo lo no estipulado en el presente convenio, las partes se someterán a lo dispuesto por la legislación ecuatoriana.


Leído que fue el presente documento por las partes que en él intervienen y habiendo comprendido estas las consecuencias de derecho que derivan del mismo, lo suscriben de conformidad en tres (2) ejemplares de igual valor y tenor en la Ciudad de Ibarra, a los _____ (__) días del mes de _____ de 20__.

Anexo 6

Vaucher de servicios de un tour

 LIKE US TURIST <small>UN MUNDO DE SERVICIOS</small> Dir: Juan González N 3526 y Juan Pablo Sanz (Ed Vizcaya 6 piso) Telf: 2459-440 /2921-402/2243-259 / 2458-464 www.likeusecuador.com						
Reserva No.: L-14876			Fecha : 05 Julio 2017			
Operador Local:		EXPOTRAVEL				
Dirección Corresponsal: 7423 Elsworth Ct Orlando - Florida			Teléfono:			
Address:			Telephone: (407) 8015438			
Pasajeros:		CEVALLOS FRANKLIN / CEVALLOS ANAHI				
Destino:	MIAMI / ORLANDO	INV. 31908	Adultos 01	Junior: Junior 01	Niños: Children 0	
CONFIRMADO POR CUCHA						
SERVICIOS INCLUIDOS:						
MIAMI:						
CUBRE: 19/ JUL. TRASLADO DE LLEGADA AA/946 (04H38)						
CUBRE: 19/JUL. CITY TOUR + PASEO EN YATE						
CUBRE: 02 NOCHES DE ALOJAMIENTO EN EL HOTEL RIVER PARK , CON DESAYUNOS E IMPUESTOS HOTELEROS						
FECHA: DEL 18-20/JUL.						
CUBRE: 20/ JUL. TRASLADO EN BUS REGULAR MIAMI ORLANDO APROX. 05H30 (LOBBY HOTEL)						
ORLANDO:						
CUBRE: 05 NOCHES DE ALOJAMIENTO EN EL HOTEL LA QUINTA INN & SUITE , CON DESAYUNOS DIARIOS E IMPUESTOS HOTELEROS, DEL 20-25/ JUL.						
CUBRE: TRASLADOS Y ENTRADAS A:						
TOUR DE COMPRAS						
MAGIC KINGDOM						
ANIMAL KINGDOM						
UNIVERSAL STUDIOS PARK TO PARK						
ISLAS DE LA AVENTURA PARK TO PARK						
CUBRE: 25/ JUL. A las 06H30 recogida desde el lobby del hotel la Quinta hacia la estación y de allí parte el bus a las 07H00 dejándolos en el Aeropuerto de Miami al medio día. El bus los dejara en la Terminal J Segundo piso Puerta de Latam y dirigirse al counter de AA para tomar el vuelo de AA/939 (17H40)						
HOTEL RIVER PARK						
Dir.:100 SE 4 TH STREETI FONO: 305-3745100 MIAMI						
HOTEL LA QUINTA INN & SUITES						
Dir.: 8504 UNIVERSAL BLVD FONO: 407-3451365 ORLANDO						
HABITACION: DOBLE						
			 DINA BORJA Q. Teléfono de emergencia : Toll free 1888-201-2301 Fono (407) 8015438			

Vaucher de servicios reserva de un hotel

		Ciudad y Fecha:	QUITO (MARISCAL SUCR) 29-AGO-2017	Voucher:	151403	
		Hotel:	MOM - MOMPICHE			
		Agencia Venta:	E327 - ESI TOUR AGENCIA DE VIAJES ESITOUR&TRAVEL CIA.LTDA .			
Favor Proporcionar:		WALTER CIFUENTES - 1001892072				
Los Servicios de:		ACOMODACIÓN POR 2 NOCHES				
Res Central Hotelera:		15535214	Reserva:			9835137
Fecha Llegada:		09-SEP-2017		Fecha Salida:		11-SEP-2017
Cantidad	Habitaciones	Acomodación	Cantidad / Tipo Pasajero / Plan / Otros Servicios			
2	ESTÁNDAR - NORMAL	DOBLE	1 TERCERA EDAD 3 ADULTO	Plan: ECU-H3481 Plan: ECU-H3476	HOTEL HOTEL	
1	ESTÁNDAR - NORMAL	DOBLE	1 NIÑO 2 ADULTO	Plan: ECU-H3476	HOTEL	
1	OCEAN VIEW - NORMAL	DOBLE	2 ADULTO	Plan: ECU-H3476	HOTEL	
FORMAS DE PAGO		TARJETA DE CREDITO				
CONDICIONES PLAN ECU-H3481 - I12 - PREVENTA TERCERA EDAD Y DISCAPACITADOS 2017 - SOLO HOTEL MOMPICHE - MIN						
MOMPICHE						
- CONDICIONES GENERALES:						
HOTEL:						
<p>Hora de ingreso al hotel 15h00, si usted llega antes de las 15h00, el hotel cobrará un valor de USD 22 por persona por Uso Anticipado de Instalaciones a partir de las 10h00. Los Ingresos desde las 08h00 el hotel cobrará USD 27 por persona con derecho a desayuno. La entrega de habitaciones se realizará entre las 15h00 y 17h30.</p> <p>Hora de salida 12h00 (se debe entregar la habitación hasta las 12h00 y salir del hotel hasta las 14h00 luego del almuerzo) en caso de no entregar la habitación hasta las 12h00 el hotel aplicará un cargo del 50% de la tarifa de hotel lo cual no implica que se pueda conservar la habitación. Para tener un uso extendido de instalaciones (sin habitación) se deberá pagar un valor de USD 22 por persona pudiendo permanecer en las instalaciones del hotel hasta las 17h00.</p> <p>Se entiende como habitación sencilla a alojamiento para una persona, habitación doble a alojamiento para dos personas, habitación triple a alojamiento para tres personas, habitación cuádruple a alojamiento para cuatro personas. La acomodación no garantiza una cama por persona, pudiendo dos personas compartir una cama. Servicio de cuna sujeto a disponibilidad.</p> <p>En los hoteles donde haya discoteca y donde así el hotel lo permita, la entrada de menores de edad estará supeditada a que previo al ingreso del huésped al hotel hayan hecho llegar la Carta de Deslinde de Responsabilidad firmada por sus padres o apoderado legal a la oficina donde se adquirió el paquete, el formato de esta carta debe ser solicitado para completar los datos del grupo y para ser firmada al momento de realizar la reserva o el pago. El ingreso a la discoteca para menores está limitado a un horario determinado, sirviendo únicamente refrescos sin alcohol. El consumo y distribución de alcohol está prohibido para menores de edad en cualquier área del hotel.</p> <p>El descuento de 3ra edad es válido únicamente para paquetes de solo hotel, aplica el 40% de descuento sobre la tarifa RACK, es sujeto a disponibilidad de cupos en esta tarifa y podría no aplicar en algunas temporadas o fechas específicas.</p> <p>OBLIGATORIEDAD.- TODOS los pasajeros serán responsables de llevar todos sus documentos exigidos por la ley para ingresar al hotel (cédula o pasaporte).</p> <p>Adicional para todos los huéspedes que cuenten con tarifa de niño, tercera edad, infante o discapacitado deben llevar su documento de identificación (cédula, pasaporte o carnet del CONADIS), que se los solicitará en la recepción del hotel al momento de realizar el Check-in.</p> <p>No se permite el ingreso de mascotas en los Hoteles. Hoteles Decameron Ecuador no se hace responsable por artículos perdidos u olvidados en las instalaciones del hotel o del servicio de transporte contratado. NO SE PROCEDE A DEVOLUCION POR SALIDAS ANTICIPADAS</p> <p>INGRESO DE MENORES A HOTELES DECAMERON DE ECUADOR</p> <ol style="list-style-type: none"> En reservas individuales.- Los menores de edad (menores de 18 años) que deseen ingresar a los Complejos Vacacionales Royal Decameron Mompiche y Royal Decameron Punta Centinela, solos o en compañía de personas que no sean sus padres, para poder hacer el Check In deberán presentar en la recepción una carta de autorización y responsabilidad firmada por sus padres, adjuntando la copia de sus cédulas, en la cual expresamente se establecerá la autorización de estadía, señalando los nombres completo de el (los) Mayores de Edad, quienes serán los responsables durante la estadía. En caso de grupos - Se solicitará una carta de responsabilidad de la(s) persona(s) encargada(s) del grupo, informando el motivo del viaje, adjunto a ésta comunicación se detallara el listado de los menores de edad que se hospedaran en el hotel. <p>En el caso de no presentar sus documentos en el hotel, el menor no podrá ingresar hasta que se cumpla este requisito. La Ley garantiza la seguridad de los menores de edad y la vulneración podría ser un delito de conformidad con las normas de la Constitución, el Código de la Niñez y Adolescencia, y el Código Penal.</p> <p>DERECHO DE ADMISIÓN.- Decameron se reserva el derecho de admisión de aquellas personas, en estado de embriaguez o que se muestren con claros signos de encontrarse bajo el efecto de sustancias sicotrópicas, como también se reserva el derecho de adoptar cualquier acción que le permita proteger la integridad de sus huéspedes, empleados y precautelar las instalaciones del Hotel. Este aspecto es aceptado por el grupo y su representante, desistiendo además de cualquier reclamo administrativo o legal futuro. También el grupo y su representante asumirán el valor económico por los daños que se ocasionaren como fruto de la circunstancia.</p> <p>DERECHO DE ADMISIÓN TRANSPORTE: En el caso que nuestros clientes viajen con transporte terrestre brindado por Decameron:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se recomienda usar el cinturón de seguridad y permanecer sentados durante el viaje. Está prohibido ingerir bebidas alcohólicas y fumar durante el trayecto. Cualquier daño al vehículo que sea reportado por el conductor será asumido por el grupo o pasajero. En caso de incumplimiento de las disposiciones antes mencionadas, Decameron se reserva el derecho de admisión. <p>DERECHOS DEL TODO INCLUIDO.- La Gerencia tiene el derecho de retirar el status <i>Todo Incluido</i> de aquellos huéspedes que mantengan una conducta</p>						
Página 1 de 5						

RESERVAS DE GRUPOS (DE MÁS 50 HABITACIONES)

Anticipación a la salida del viaje (días calendario)	Penalidad por pasajero
45 días o más	Depósito de garantía
Menos de 45 días	100% de la reserva

Los pasajeros del grupo que no se presenten ("no show") tendrán una penalidad del 100%. No se permiten cambios individuales de fechas.

- No aplica reembolsos ni cambios de fecha en paquetes o tarifas de promoción.

APLICAN CONDICIONES Y RESTRICCIONES - TARIFA SUJETA A CAMBIO SIN PREVIO AVISO.

Para nosotros es un placer poder servirle, estaremos atentos a sus comentarios.

INFORMACIÓN

En Quito: Av. 12 de Octubre N24-562 y Luis Cordero Ed. World Trade Center Torre B Piso 6 PBX: (593) 2 6046969; Av. Amazonas N26-168 y La Niña PBX: (593) 2 6046910

En Guayaquil: Av. Rodrigo Chavez Gonzalez Parque Empresarial Colón Edificio Empresarial I segundo piso oficina 202 A PBX: (593) 4 6025604

En Cuenca: Av. Unidad Nacional 2-81 y entre Doce de Abril y 3 de Noviembre, frente a las canchas del Coliseo Jefferson Pérez PBX: 072 455-877 / 072 881-720

TELÉFONO LINEA NACIONAL SIN COSTO 1800 332263 -www.decameron.com.ec

Declaro que recibí el original del presente documento, conozco y acepto las condiciones establecidas en el mismo.

Recibí: _____

No. _____
 __C.C __NIT __C.I __PASP. __RUT

DECAMERON QUITO AMAZONAS
 FIRMA RESPONSABLE

Anexo 7**CAPÍTULO I****DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS****Artículo 1.- OBLIGACIONES DE ESITOUR AGENCIA DE VIAJES**

El empleador tendrá las siguientes obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo:

- a) Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal que se encuentre bajo su dirección.*
- b) Formular objetivos, planes y programas y apoyar el cumplimiento de los mismos, involucrando la participación de los trabajadores.*
- c) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con el fin de programar planes de acción preventivos y correctivos.*
- d) Controlar los riesgos identificados, en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando las medidas colectivas sobre las individuales. En caso de que estas medidas sean insuficientes, se deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, la ropa de trabajo y/o de protección personal necesarios.*
- e) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Plan Mínimo de Seguridad y Prevención de Riesgos y difundirlo entre todos sus trabajadores.*

Artículo 2.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Los trabajadores tendrán el derecho a:

- a) Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado que garantice su salud, seguridad y bienestar.*
- b) Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, considere que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores, previa la notificación*

y verificación de su patrono. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.

c) A recibir información sobre los riesgos laborales d) Solicitar inspecciones al centro de trabajo.

e) Conocimiento y confidencialidad de los exámenes médicos.

Los trabajadores tendrán las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

a) Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos.

b) Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva, cuando aplique.

c) No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesarios, capacitados.

d) Informar a sus superiores acerca de acciones o condiciones inseguras de cualquier situación de trabajo (actividades, equipos, instalaciones, herramientas, entre otras), que a su juicio entrañe, por motivos razonables un peligro para la Seguridad o la Salud de los trabajadores.

e) Informar a su Jefe Directo oportunamente, sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.

Artículo 3.- PROHIBICIONES DE ESITOUR AGENCIA DE VIAJES

Quedará totalmente prohibido.

a) Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.

- b) Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo de la acción de cualquier toxico.*
- c) Facultar al trabajador el desempeño de sus labores, sin el uso de la ropa de trabajo y quipo de protección personal.*
- d) Permitir el trabajo en maquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.*
- e) Dejar de cumplir las disposiciones o indicaciones que sobre prevención de riegos establezcan las autoridades competentes en materia de Seguridad y Salud del trabajo*
- f) Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.*
- g) Contratar niñas y niños y adolescentes, queda prohibido.*

Artículo 4.- PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES

Está prohibido a los trabajadores:

- a) Participar en riñas, juegos de azar o bromas en lugares y horas de trabajo. Cometer imprudencias, bromas o actos que puedan causar accidentes de trabajo.*
- b) Consumir drogas o alcohol en el trabajo o en cualquier instalación de la entidad. A la persona que infrinja esta regla se le retirara del área de trabajo y se le suspenderá inmediatamente de sus funciones.*
- c) Efectuar trabajos no autorizados, sin el debido permiso o entrenamiento previos.*
- d) Modificar, destruir, remover sistemas de seguridad o accesorios de protección de los equipos, herramientas, maquinaria y áreas restringidas con que cuenta la entidad.*

Artículo 5.- INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES - INCENTIVOS

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES adoptará las medidas necesarias para sancionar, a quienes por acción u omisión incumplan lo previsto en el presente documento y demás

normas sobre prevención de riesgos laborales. La sanción se aplicará tomando en consideración, entre otros, la gravedad de la falta cometida, el número de personas afectadas, la gravedad de las lesiones o los daños producidos o que hubieran podido producirse por la ausencia o deficiencia de las medidas preventivas necesarias y si se trata de un caso de reincidencia.

Artículo 6.- *En caso de incumplimiento de las disposiciones constantes en el presente plan, se aplicarán las sanciones que disponen el Código del Trabajo y el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393) y de acuerdo a la gravedad de la falta cometida según se indica a continuación.*

a) FALTAS LEVES: *Se consideran faltas leves aquellas que contravienen los reglamentos, leyes y normas, que no ponen en peligro la integridad física del trabajador, de sus compañeros de trabajo o de los bienes de la empresa.*

b) FALTAS GRAVES: *Se consideran faltas graves todas las transgresiones que causen daños físicos o económicos a los trabajadores, a la empresa o a terceros relacionados con la empresa, así como aquellas transgresiones que sin causar efectivamente daños físicos o económicos, impliquen alto riesgo de producirlos.*

c) FALTAS MUY GRAVES: *Se consideran faltas muy graves todo evento que cause daños físicos o económicos a los trabajadores, a los bienes de la empresa o a la integridad de terceros relacionados con la empresa o que sean un evento reincidente.*

CAPÍTULO II

DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Artículo 7.- DELEGADO DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO:

Se elegirá de entre todos los colaboradores, por votación y mayoría simple un delegado de Seguridad y Salud del Trabajo, ya que el número de trabajadores no supera las 15 personas; y estará registrado ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

Artículo 8.- RESPONSABLE DE PREVENCIÓN DE RIESGOS:

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES nombrará un responsable de prevención de riesgos de entre todos sus colaboradores, luego de brindar la capacitación adecuada para asumir dicha función.

El responsable de prevención de riesgos, tendrá las siguientes funciones:

- a) Reconocer, prevenir y controlar los riesgos laborales.*
- b) Facilitar el adiestramiento de sus trabajadores en materia de seguridad.*
- c) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones descritas en el presente documento.*
- d) Mantener la comunicación y retroalimentación en temas de prevención de riesgos, de accidentes de trabajo con todos sus colaboradores.*

Deberá ser registrado conforme a la ley ante el Ministerio de Relaciones Laborales.

Artículo 9.- MÉDICO OCUPACIONAL DE VISITA PERIÓDICA:

Se contará con la asistencia periódica de un medico ocupacional, registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales, conforme la ley; el mismo que de encargará de:

- a) Aplicación del programa de vigilancia de la salud.*
- b) Capacitar sobre prevención de enfermedades profesionales, además de dictar charlas en temas de salud ocupacional.*

Artículo 10.- RESPONSABILIDAD DEL EMPLEADOR

En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Patrono tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Liderar y facilitar el cumplimiento del presente documento.*
- b) Asignar recursos para la adecuada ejecución de las disposiciones descritas en este Plan Mínimo de Seguridad, así como para la prevención de los Riesgos Laborales.*
- c) Mantener permanente comunicación con todos sus trabajadores, sobre todo para la prevención e identificación de riesgos, actos o condiciones inseguras.*
- d) Desarrollar y ejecutar programas preventivos basados en la identificación de riesgos, aplicando controles en la fuente, en el medio de transmisión y en el trabajador.*

CAPÍTULO III**PREVENCIÓN DE RIESGOS DE LA POBLACIÓN VULNERABLE****Artículo 11.- PERSONAL FEMENINO**

En caso de contar con personal femenino, se debe salvaguardar la salud reproductiva, evitando exposiciones a factores de riesgo, que pueden incidir sobre la trabajadora o su hijo (a)

Artículo 12.- MENORES DE EDAD

Se prohíbe la contratación de menores de edad.

Artículo 13.- PERSONAS CON DISCAPACIDAD

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES, dependiendo del puesto de trabajo, podrá contratar personal con discapacidades, controlando los riesgos y cumpliendo con la legislación, por lo cual los empleados con discapacidad, serán asignados a actividades que no afecten su condición psicofísica.

Artículo 14.- PERSONAL EXTRANJERO

En caso de contar con personal extranjero, se garantizará las mismas condiciones que aplican al personal nacional, en el tema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

CAPÍTULO IV

DE LOS ACCIDENTES MAYORES

Artículo 16.- Para prevenir la ocurrencia de eventos como incendio y/o explosión se adoptaran los siguientes controles:

- a) Verificar las condiciones eléctricas de todo equipo o máquina antes de su uso.*
- b) No modificar, ni realizar instalaciones eléctricas sin autorización.*
- c) Evitar cargas excesivas en tomacorrientes.*
- d) Almacenar adecuadamente productos químicos como pinturas, solventes y comestibles, considerando:*

El área donde se los almacena deberá ser alejada de otros materiales combustibles que pudieran favorecer la creación de un fuego.

ii. Usar envases y tapas que cierren correctamente.

iii. Mantener identificados todos los envases.

Artículo 17.- DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA RESPUESTA A EMERGENCIAS

ESITOUR AGENCIA DE VIAJES, ante una situación de emergencia deberá conocer el modo de actuación a seguir y comunicarlo a sus colaboradores. Para esto, se tendrá en cuenta lo siguiente, dentro de las instalaciones de cada proyecto y en las instalaciones propias o taller del mismo:

- a) Identificar un área segura o punto de encuentro, en caso de evacuación.*
- b) Establecer salidas de emergencia que permanezcan siempre libres y sin seguro*
- c) Establecer o localizar vías de evacuación hacia el área segura o punto de encuentro de cada sitio*
- d) Contar o localizar la ubicación del sistema de alarma que pueda ser activado en caso de emergencia y que alerte a todo el personal.*

e) Colocar extintores portátiles en la zona de más alto riesgo de incendio, en el caso de taller;

f) Conocer la ubicación de extintores, hidratantes o cajetines de emergencia en los proyectos donde se ejecuten actividades.

CAPÍTULO V

DE LA VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

Artículo 18.- VIGILANCIA DE LA SALUD

a) Los empleadores serán responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de preempleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y, en la medida de lo posible, se realizarán durante la jornada de trabajo.

b) Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados, limitándose el conocimiento de los mismos al personal médico, sin que puedan ser usados con fines discriminatorios ni en su perjuicio. Sólo podrá facilitarse al empleador información relativa a su estado de salud, cuando el trabajador preste su consentimiento expreso.

CAPÍTULO VI

DEL REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

Artículo 19.- INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

a) Es obligación del responsable, investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos

similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología.

b) Todo accidente deberá ser notificado, investigado y reportado de acuerdo con el procedimiento de notificación, investigación y reporte de accidentes e incidentes de la empresa.

c) El responsable de Seguridad y Salud, deberá elaborar y entregar el reporte de notificación de todo accidente con baja, es decir, que causará la pérdida de más de una jornada laboral. Dicho reporte, deberá ser enviado a la Dirección de Riesgos del Trabajo del IESS, en el término de diez (10) días, contados desde la fecha del siniestro.

En caso de ser un accidente que involucre a un tercero, bajo la modalidad de Actividades Complementarias, Servicios Técnicos Especializados o Empresas Contratistas, los representantes de dichas empresas, deberán proceder con la notificación de acuerdo con lo indicado anteriormente. d) En los meses de Enero y Julio, el o responsable junto con el médico de visita periódica que realiza visitas periódicas para la vigilancia de la Salud, enviarán una copia del concentrado de seis meses de la accidentabilidad y la morbilidad laboral al Ministerio de Relaciones Laborales.

Artículo 20- REGISTRO DE ACCIDENTES – INCIDENTES

a) Será Obligación del Responsable, el llevar el registro de los accidentes de trabajo e incidentes laborales ocurridos, así como las estadística de accidentabilidad respectiva.

b) En el caso de empresa o institución contrastar el déficit de gestión existente en la prevención de riesgos laborales, que ocasionaron el accidente; o las medidas de seguridad aplicadas durante el trabajo, en el caso de los afiliados sin relación de dependencia o autónomos;

c) Definir y motivar los correctivos específicos y necesarios para prevenir la ocurrencia y repetición de los accidentes de trabajo;

- d) Establecer las consecuencias derivadas del accidente del trabajo;*
- e) Apoyar y controlar a las organizaciones laborales para que estas provean ambientes saludables y seguros a los trabajadores afiliados al IESS; a la aplicación de procedimientos de trabajo seguros en el caso de los afiliados sin relación de dependencia o autónomos y,*
- f) Puntualizar la responsabilidad de la organización laboral y del afiliado sin relación de dependencia o autónomo en relación al accidente de trabajo.*
- g) En los meses de Enero y Julio, el Jefe de la Unidad de Seguridad y Salud o responsable, junto con el médico del Servicio Médico de Empresa o el que realiza visitas periódicas para la vigilancia de la Salud, enviará una copia del concentrado de seis meses de la accidentabilidad y la morbilidad laboral al Ministerio de Relaciones Laborales e IESS.*

CAPÍTULO VII

DE LA INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS

Artículo 21.- INDUCCIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

- a) Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan. Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos*
- b) Todo trabajador nuevo, antes de iniciar su actividad laboral, deberá realizar el proceso de inducción específica al puesto de trabajo.*
- c) Toda empresa de Actividades Complementarias, Servicios Técnicos Especializados o Empresas Contratistas, contratada por la empresa, deberá cumplir con el proceso de inducción general básico de la empresa Contratante, así como con su propio proceso de inducción al puesto de trabajo*
- d) La información y capacitación en prevención de riesgos, deberá centrarse principalmente en:*

1. *Los factores de riesgos significativos presentes en el lugar de trabajo y relacionados con las actividades a desarrollarse, en especial las de alto riesgo.*
 2. *Las lecciones aprendidas generadas a partir de la ocurrencia de accidentes y/o incidentes ocurridos en la operación.*
 3. *Las recomendaciones sugeridas después de la realización y análisis de simulacros.*
 4. *Educación para la Salud.*
- e) *El Responsable y el Médico de Visita Periódica, son los responsables de establecer los canales de información sobre los aspectos relacionados con las Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.*

CAPÍTULO VIII

DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Artículo 22.- EQUIPOS DE PROTECCIÓN Y ROPA DE TRABAJO

- a) *El responsable de Seguridad y Salud, definirá las especificaciones y estándares que deberán cumplir los equipos de protección individual a ser utilizados por sus trabajadores.*
- b) *La empresa, en la realización de sus actividades, priorizará la protección colectiva sobre la individual.*
- c) *El equipo de protección individual requerido para cada empleado y trabajador, en función de su puesto de trabajo y las actividades que realiza, será entregado de acuerdo con los procedimientos internos.*
- d) *Todos los empleados y trabajadores, deberían ser capacitados para el uso apropiado de los equipos de protección individual que utiliza, su correcto mantenimiento y los criterios para su reemplazo.*
- e) *Todo equipo de protección individual dañado o deteriorado, deberá ser inmediatamente reemplazado antes de iniciar cualquier actividad. Para cumplir con este requerimiento, la*

empresa deberá mantener un stock adecuado de los equipos de protección individual para sus empleados y trabajadores.

CAPÍTULO IX

DE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Artículo 23.- GESTIÓN AMBIENTAL

La empresa cumplirá con la legislación nacional aplicable y vigente sobre conservación y protección del ambiente. Para cumplir dicho cometido, deberá:

- 1. Proveer condiciones de trabajo seguras, saludables y ambientalmente sustentables.*
- 2. Evitar cualquier tipo de contaminación e impacto adverso sobre el ambiente y las comunidades de su área de influencia.*
- 3. Monitorear periódicamente aquellas emisiones gaseosas, líquidas y sólidas, requeridas por la reglamentación nacional, de acuerdo con los cronogramas establecidos y aprobados por las entidades Ambientales de Control, relacionadas con las actividades de la empresa.*

CAPÍTULO X

DISPOSICIONES GENERALES O FINALES


Quedan incorporadas al presente Plan Mínimo de Prevención de Riesgos, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, sus reglamentos, los reglamentos sobre seguridad y salud ocupacional en general, las normas y disposiciones emitidas por el IESS y las normas internacionales de obligatorio cumplimiento en el País, las mismas que prevalecerán en todo caso.

FIRMAS:

Responsable De Elaborar El Plan

Gerente General


Anexo 8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

INSTITUTO DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA

La presente encuesta intenta saber su opinión con relación a la propuesta de: “El Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros”, realizado por la Ing. Fernanda Ruales.

a. FORMALIDADES DE LA PROPUESTA

1. La redacción de los temas y subtemas de la propuesta es:
Muy Buena () Buena () Mala ()
2. La sistematización de los elementos que conforman la propuesta es:
Muy organizada () Organizada () Poco Organizada ()

b. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA

1. Piensa usted que la propuesta del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros es:
Muy indispensable () Indispensable () Poco indispensable ()
2. Con el fin de proporcionar el efecto que tiene la gestión por proceso sobre la rentabilidad, la propuesta es:
Muy adecuada () Adecuada () Poco adecuada ()
3. Cree usted que la organización, contenido y alcance del formato del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios esta:
Completo () Incompleto ()
4. Solicito muy comedidamente sirvase expresar las observaciones que tenga sobre los aspectos planteados en la propuesta.
 ... LOS ASPECTOS PLANTEADOS SON NECESARIOS PARA PODER ...
 ... ESTABLECER UNA CORRECTA GESTIÓN POR PROCESOS ...



5. ¿Considera usted que la propuesta que la Agencia de Viajes "Esitour" pueda aplicar la Gestión por Procesos?

Si () No ()

Nombre: DR. RAÚL RÍOS SALGADO

ENCUESTA

La presente encuesta intenta saber su opinión con relación a la propuesta de "El Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros", realizada por la Empresa Rías.

Ríos
Firma

a. FORMALIDADES DE LA PROPUESTA

- 1. La redacción de los temas y subtemas de la propuesta es:
Muy Buena () Buena () Mala ()
- 2. La sistematización de los elementos que conforman la propuesta es:
Muy organizada () Organizada () Poco Organizada ()

b. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA

- 1. Pienso usted que la propuesta del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros es:
Muy indispensable () Indispensable () Poco indispensable ()
- 2. Con el fin de proporcionar el efecto que tiene la gestión por procesos sobre la rentabilidad, la propuesta es:
Muy adecuada () Adecuada () Poco adecuada ()
- 3. Creo usted que la organización, contenido y alcance del formato del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios es:
Completo () Incompleto ()
- 4. Solicito muy comedidamente sirvase expresar las observaciones que tenga sobre los aspectos planteados en la propuesta.

.....
.....
.....



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
 INSTITUTO DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA

La presente encuesta intenta saber su opinión con relación a la propuesta de: "El Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros", realizado por la Ing. Fernanda Ruales.

a. FORMALIDADES DE LA PROPUESTA

1. La redacción de los temas y subtemas de la propuesta es:
 Muy Buena () Buena () Mala ()
2. La sistematización de los elementos que conforman la propuesta es:
 Muy organizada () Organizada () Poco Organizada ()

b. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA

1. Piensa usted que la propuesta del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros es:
 Muy indispensable () Indispensable () Poco indispensable ()
2. Con el fin de proporcionar el efecto que tiene la gestión por proceso sobre la rentabilidad, la propuesta es:
 Muy adecuada () Adecuada () Poco adecuada ()
3. Cree usted que la organización, contenido y alcance del formato del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios esta:
 Completo () Incompleto ()
4. Solicito muy comedidamente sirvase expresar las observaciones que tenga sobre los aspectos planteados en la propuesta.

Toda Empresa debe optar por trabajos con herramientas de
 gestión, cuyo costo sea menor, considerable con su desarrollo
 Económico



5. ¿Considera usted que la propuesta que la Agencia de Viajes "Esitour" pueda aplicar la Gestión por Procesos?

Si (X) No ()

Nombre: Dco. Maleni Hino P.

Maleni Hino
Firma

a. FORMALIDADES DE LA PROPUESTA

- 1. La redacción de los temas y subtemas de la propuesta es:
 - Muy Buena (X) Buena () Mala ()
- 2. La sistematización de los elementos que conforman la propuesta es:
 - Muy organizada (X) Organizada () Poco Organizada ()

b. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA

- 1. Piensa usted que la propuesta del Sistema de Gestión de la Rentabilidad de una Empresa de Servicios Viajeros es:
 - Muy indispensable (X) Indispensable () Poco indispensable ()
- 2. Con el fin de proporcionar el efecto que tiene la gestión por procesos sobre la rentabilidad, la propuesta es:
 - Muy adecuada (X) Adecuada () Poco adecuada ()
- 3. Cree usted que la organización, contenido y alcance del formato del Sistema de Gestión por Procesos y su Efecto Sobre la Rentabilidad de una Empresa de Servicios esta:
 - Completo (X) Incompleto ()
- 4. Solicito muy comedidamente sirvase expresar las observaciones que tenga sobre los aspectos planteados en la propuesta.

Observaciones:

Anexo 9

Plan de cuentas

SIGNO	TIPO DE CUENTA	TIPO DE ESTADO			
P=POSITIVO	T=TOTAL	1=ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
N=NEGATIVO	D=DETALLE	2=ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL			
D=DOBLE		3=ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO			
		5=ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO			
1	ACTIVO		P	T	1
101	ACTIVO CORRIENTE		P	T	1
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		P	D	1
10102	ACTIVOS FINANCIEROS		D	T	1
1010201	ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS		P	D	1
1010202	ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA		P	D	1
1010203	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VENCIMIENTO		P	D	1
1010204	(-) PROVISION POR DETERIORO		N	D	1
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS		P	T	1
101020501	DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE GENEREN INTERESES		P	D	1
101020502	DE ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENEREN INTERESES		P	D	1
1010206	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS		P	D	1
1010207	OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS		P	D	1
1010208	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		P	D	1
1010209	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO		N	D	1
10103	INVENTARIOS		D	T	1
1010301	INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA		P	D	1
1010302	INVENTARIOS DE PRODUCTOS EN PROCESO		P	D	1
1010303	INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN		P	D	1
1010304	INVENTARIOS DE SUMINISTROS O MATERIALES A SER CONSUMIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO		P	D	1
1010305	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERIA EN ALMACÉN - PRODUCIDO POR LA COMPAÑÍA		P	D	1
1010306	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERIA EN ALMACÉN - COMPRADO DE TERCEROS		P	D	1
1010307	MERCADERÍAS EN TRÁNSITO		P	D	1
1010308	OBRAS EN CONSTRUCCION		P	D	1
1010309	OBRAS TERMINADAS		P	D	1
1010310	MATERIALES O BIENES PARA LA CONSTRUCCIÓN		P	D	1
1010311	INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS		P	D	1
1010312	OTROS INVENTARIOS		P	D	1
1010313	(-) PROVISIÓN POR VALOR NETO DE REALIZACIÓN Y OTRAS PÉRDIDAS EN EL INVENTARIO		N	D	1
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS		P	T	1
1010401	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO		P	D	1
1010402	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO		P	D	1
1010403	ANTICIPOS A PROVEEDORES		P	D	1
1010404	OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS		P	D	1
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		P	T	1
1010501	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)		P	D	1
1010502	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.)		P	D	1
1010503	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA		P	D	1
10106	ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA Y OPERACIONES DISCONTINUADAS		P	D	1
10107	CONSTRUCCIONES EN PROCESO (NIC 11 Y SECC.23 PYMES)		P	D	1

10108	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	P	D	1
102	ACTIVO NO CORRIENTE	P	T	1
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	D	T	1
1020101	TERRENOS	P	D	1
1020102	EDIFICIOS	P	D	1
1020103	CONSTRUCCIONES EN CURSO	P	D	1
1020104	INSTALACIONES	P	D	1
1020105	MUEBLES Y ENSERES	P	D	1
1020106	MAQUINARIA Y EQUIPO	P	D	1
1020107	NAVES, AERONAVES, BARCAZAS Y SIMILARES	P	D	1
1020108	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	P	D	1
1020109	VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	P	D	1
1020110	OTROS PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	1
1020111	REPUESTOS Y HERRAMIENTAS	P	D	1
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	N	D	1
1020113	(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	N	D	1
1020114	ACTIVOS DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACIÓN	D	T	1
102011401	ACTIVOS DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACIÓN	P	D	1
102011402	(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACIÓN	N	D	1
102011403	(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVOS DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACIÓN	N	D	1
10202	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	D	T	1
1020201	TERRENOS	P	D	1
1020202	EDIFICIOS	P	D	1
1020203	(-) DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN	N	D	1
1020204	(-) DETERIORO ACUMULADO DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN	N	D	1
10203	ACTIVOS BIOLÓGICOS	D	T	1
1020301	ANIMALES VIVOS EN CRECIMIENTO	P	D	1
1020302	ANIMALES VIVOS EN PRODUCCIÓN	P	D	1
1020303	PLANTAS EN CRECIMIENTO	P	D	1
1020304	PLANTAS EN PRODUCCIÓN	P	D	1
1020305	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	N	D	1
1020306	(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	N	D	1
10204	ACTIVO INTANGIBLE	D	T	1
1020401	PLUSVALÍAS	P	D	1
1020402	MARCAS, PATENTES, DERECHOS DE LLAVE, CUOTAS PATRIMONIALES Y OTROS SIMILARES	P	D	1
1020403	ACTIVOS DE EXPLORACION Y EXPLOTACION	P	D	1
1020404	(-) AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVO INTANGIBLE	N	D	1
1020405	(-) DETERIORO ACUMULADO DE ACTIVO INTANGIBLE	N	D	1
1020406	OTROS INTANGIBLES	P	D	1
10205	ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	P	D	1
1020501	ELIMINADO			
10206	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	D	T	1
1020601	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VENCIMIENTO	P	D	1
1020602	(-) PROVISIÓN POR DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VENCIMIENTO	N	D	1
1020603	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	P	D	1
1020604	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES DE ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	N	D	1
10207	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	P	T	1
1020701	INVERSIONES SUBSIDIARIAS	P	D	1
1020702	INVERSIONES ASOCIADAS	P	D	1
1020703	INVERSIONES NEGOCIOS CONJUNTOS	P	D	1
1020704	OTRAS INVERSIONES	P	D	1
1020705	(-) PROVISIÓN VALUACIÓN DE INVERSIONES	N	D	1
1020706	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	P	D	1
2	PASIVO	P	T	1

201	PASIVO CORRIENTE	P	T	1
20101	PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADO	P	D	1
20102	PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIEROS	P	D	1
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	P	T	1
2010301	LOCALES	P	D	1
2010302	DEL EXTERIOR	P	D	1
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	P	T	1
2010401	LOCALES	P	D	1
2010402	DEL EXTERIOR	P	D	1
20105	PROVISIONES	P	T	1
2010501	LOCALES	P	D	1
2010502	DEL EXTERIOR	P	D	1
20106	PORCIÓN CORRIENTE DE OBLIGACIONES EMITIDAS	P	D	1
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	P	T	1
2010701	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	P	D	1
2010702	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	P	D	1
2010703	CON EL IESS	P	D	1
2010704	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	P	D	1
2010705	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	P	D	1
2010706	DIVIDENDOS POR PAGAR	P	D	1
20108	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS – RELACIONADAS	P	D	1
20109	OTROS PASIVOS FINANCIEROS	P	D	1
20110	ANTICIPOS DE CLIENTES	P	D	1
20111	PASIVOS DIRECTAMENTE ASOCIADOS CON LOS ACTIVOS NO CORRIENTES Y OPERACIONES DISCONTINUADAS	P	D	1
20112	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	P	T	1
2011201	JUBILACIÓN PATRONAL	P	D	1
2011202	OTROS BENEFICIOS A LARGO PLAZO PARA LOS EMPLEADOS	P	D	1
20113	OTROS PASIVOS CORRIENTES	P	D	1
202	PASIVO NO CORRIENTE	P	T	1
20201	PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO	P	D	1
20202	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	P	T	1
2020201	LOCALES	P	D	1
2020202	DEL EXTERIOR	P	D	1
20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	P	T	1
2020301	LOCALES	P	D	1
2020302	DEL EXTERIOR	P	D	1
20204	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS / RELACIONADAS	P	T	1
2020401	LOCALES	P	D	1
2020402	DEL EXTERIOR	P	D	1
20205	OBLIGACIONES EMITIDAS	P	D	1
20206	ANTICIPOS DE CLIENTES	P	D	1
20207	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	P	T	1
2020701	JUBILACIÓN PATRONAL	P	D	1
2020702	OTROS BENEFICIOS NO CORRIENTES PARA LOS EMPLEADOS	P	D	1
20208	OTRAS PROVISIONES	P	D	1
20209	PASIVO DIFERIDO	P	T	1
2020901	INGRESOS DIFERIDOS	P	D	1
2020902	PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	P	D	1
20210	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	P	D	1
3	PATRIMONIO NETO	P	T	1
30	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	D	T	1
301	CAPITAL	P	T	1
30101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO	P	D	1
30102	(-) CAPITAL SUSCRITO NO PAGADO, ACCIONES EN TESORERÍA	N	D	1
302	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	P	D	1

303	PRIMA POR EMISION PRIMARIA DE ACCIONES	P	D	1
304	RESERVAS	P	T	1
30401	RESERVA LEGAL	P	D	1
30402	RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA	P	D	1
30403	ELIMINADO			
30404	ELIMINADO			
305	OTROS RESULTADOS INTEGRALES	P	T	1
30501	SUPERAVIT DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	P	D	1
30502	SUPERAVIT POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	1
30503	SUPERAVIT POR REVALUACION DE ACTIVOS INTANGIBLES	P	D	1
30504	OTROS SUPERAVIT POR REVALUACION	P	D	1
306	RESULTADOS ACUMULADOS	D	T	1
30601	GANACIAS ACUMULADAS	P	D	1
30602	(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS	N	D	1
30603	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ DE LAS NIIF	D	D	1
30604	RESERVA DE CAPITAL	D	D	1
30605	RESERVA POR DONACIONES	P	D	1
30606	RESERVA POR VALUACIÓN	D	D	1
30607	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN DE INVERSIONES	D	D	1
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO	D	T	1
30701	GANANCIA NETA DEL PERIODO	P	D	1
30702	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO	N	D	1
31	PARTICIPACIÓN NO CONTROLADORA	P	D	1
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	D	T	2
4101	VENTA DE BIENES	P	D	2
4102	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	P	D	2
4103	CONTRATOS DE CONSTRUCCIÓN	P	D	2
4104	SUBVENCIONES DEL GOBIERNO	P	D	2
4105	REGALÍAS	P	D	2
4106	INTERESES	P	T	2
410601	INTERESES GENERADOS POR VENTAS A CRÉDITO	P	D	2
410602	OTROS INTERESES GENERADOS	P	D	2
4107	DIVIDENDOS	P	D	2
4108	GANANCIA POR MEDICIÓN A VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	P	D	2
4109	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	P	D	2
4110	(-) DESCUENTO EN VENTAS	N	D	2
4111	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS	N	D	2
4112	(-) BONIFICACIÓN EN PRODUCTO	N	D	2
4113	(-) OTRAS REBAJAS COMERCIALES	N	D	2
42	GANANCIA BRUTA --> Subtotal A (41 - 51)	P	T	2
43	OTROS INGRESOS	P	T	2
4301	DIVIDENDOS	P	D	2
4302	INTERESES FINANCIEROS	P	D	2
4303	GANANCIA EN INVERSIONES EN ASOCIADAS / SUBSIDIARIAS Y OTRAS	P	D	2
4304	VALUACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS	P	D	2
4305	OTRAS RENTAS	P	D	2
51	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	P	T	2
5101	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	P	T	2
510101	(+) INVENTARIO INICIAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑÍA	P	D	2
510102	(+) COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑÍA	P	D	2
510103	(+) IMPORTACIONES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑÍA	P	D	2
510104	(-) INVENTARIO FINAL DE BIENES NO PRODUCIDOS POR LA COMPAÑÍA	N	D	2
510105	(+) INVENTARIO INICIAL DE MATERIA PRIMA	P	D	2
510106	(+) COMPRAS NETAS LOCALES DE MATERIA PRIMA	P	D	2
510107	(+) IMPORTACIONES DE MATERIA PRIMA	P	D	2

510108	(-) INVENTARIO FINAL DE MATERIA PRIMA	N	D	2
510109	(+) INVENTARIO INICIAL DE PRODUCTOS EN PROCESO	P	D	2
510110	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS EN PROCESO	N	D	2
510111	(+) INVENTARIO INICIAL PRODUCTOS TERMINADOS	P	D	2
510112	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS TERMINADOS	N	D	2
5102	(+) MANO DE OBRA DIRECTA	P	T	2
510201	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	P	D	2
510202	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	P	D	2
5103	(+) MANO DE OBRA INDIRECTA	P	T	2
510301	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	P	D	2
510302	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	P	D	2
5104	(+) OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	P	T	2
510401	DEPRECIACIÓN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
510402	DETERIORO O PÉRDIDAS DE ACTIVOS BIOLÓGICOS	P	D	2
510403	DETERIORO DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
510404	EFFECTO VALOR NETO DE REALIZACIÓN DE INVENTARIOS	P	D	2
510405	GASTO POR GARANTÍAS EN VENTA DE PRODUCTOS O SERVICIOS	P	D	2
510406	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	P	D	2
510407	SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS	P	D	2
510408	OTROS COSTOS DE PRODUCCIÓN	P	D	2
52	GASTOS	P	T	2
5201	GASTOS	P	T	2
520101	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	P	D	2
520102	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (incluido fondo de reserva)	P	D	2
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	P	D	2
520104	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	P	D	2
520105	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	P	D	2
520106	REMUNERACIONES A OTROS TRABAJADORES AUTÓNOMOS	P	D	2
520107	HONORARIOS A EXTRANJEROS POR SERVICIOS OCASIONALES	P	D	2
520108	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	P	D	2
520109	ARRENDAMIENTO OPERATIVO	P	D	2
520110	COMISIONES	P	D	2
520111	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	P	D	2
520112	COMBUSTIBLES	P	D	2
520113	LUBRICANTES	P	D	2
520114	SEGUROS Y REASEGUROS (primas y cesiones)	P	D	2
520115	TRANSPORTE	P	D	2
520116	GASTOS DE GESTIÓN (agasajos a accionistas, trabajadores y clientes)	P	D	2
520117	GASTOS DE VIAJE	P	D	2
520118	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES	P	D	2
520119	NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD O MERCANTILES	P	D	2
520120	ELIMINADO	P	D	2
520121	DEPRECIACIONES	P	T	2
52012101	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
52012102	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	P	D	2
520122	AMORTIZACIONES	P	T	2
52012201	INTANGIBLES	P	D	2
52012202	OTROS ACTIVOS	P	D	2
520123	GASTO DETERIORO	P	T	2
52012301	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
52012302	ELIMINADO	P	D	2
52012303	ELIMINADO	P	D	2
52012304	ELIMINADO	P	D	2
52012305	ELIMINADO	P	D	2
52012306	OTROS ACTIVOS	P	D	2
520124	GASTOS POR CANTIDADES ANORMALES DE UTILIZACIÓN EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN	P	T	2

52012401	MANO DE OBRA	P	D	2
52012402	MATERIALES	P	D	2
52012403	COSTOS DE PRODUCCIÓN	P	D	2
520125	GASTO POR REESTRUCTURACIÓN	P	D	2
520126	VALOR NETO DE REALIZACIÓN DE INVENTARIOS	P	D	2
520127	ELIMINADO	P	D	2
520128	OTROS GASTOS	P	D	2
5202	GASTOS	P	T	2
520201	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	P	D	2
520202	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (incluido fondo de reserva)	P	D	2
520203	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	P	D	2
520204	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	P	D	2
520205	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	P	D	2
520206	REMUNERACIONES A OTROS TRABAJADORES AUTÓNOMOS	P	D	2
520207	HONORARIOS A EXTRANJEROS POR SERVICIOS OCASIONALES	P	D	2
520208	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	P	D	2
520209	ARRENDAMIENTO OPERATIVO	P	D	2
520210	COMISIONES	P	D	2
520211	ELIMINADO	P	D	2
520212	COMBUSTIBLES	P	D	2
520213	LUBRICANTES	P	D	2
520214	SEGUROS Y REASEGUROS (primas y cesiones)	P	D	2
520215	TRANSPORTE	P	D	2
520216	GASTOS DE GESTIÓN (agasajos a accionistas, trabajadores y clientes)	P	D	2
520217	GASTOS DE VIAJE	P	D	2
520218	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES	P	D	2
520219	NOTARIOS Y REGISTRADORES DE LA PROPIEDAD O MERCANTILES	P	D	2
520220	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	P	D	2
520221	DEPRECIACIONES	P	T	2
52022101	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
52022102	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	P	D	2
520222	AMORTIZACIONES	P	T	2
52022201	INTANGIBLES	P	D	2
52022202	OTROS ACTIVOS	P	D	2
520223	GASTO DETERIORO	P	T	2
52022301	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
52022302	INVENTARIOS	P	D	2
52022303	INSTRUMENTOS FINANCIEROS	P	D	2
52022304	INTANGIBLES	P	D	2
52022305	CUENTAS POR COBRAR	P	D	2
52022306	OTROS ACTIVOS	P	D	2
520224	GASTOS POR CANTIDADES ANORMALES DE UTILIZACIÓN EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN	P	T	2
52022401	MANO DE OBRA	P	D	2
52022402	MATERIALES	P	D	2
52022403	COSTOS DE PRODUCCIÓN	P	D	2
520225	GASTO POR REESTRUCTURACIÓN	P	D	2
520226	VALOR NETO DE REALIZACIÓN DE INVENTARIOS	P	D	2
520227	GASTO IMPUESTO A LA RENTA (ACTIVOS Y PASIVOS DIFERIDOS)	P	D	2
520228	OTROS GASTOS	P	D	2
5203	GASTOS FINANCIEROS	P	T	2
520301	INTERESES	P	D	2
520302	COMISIONES	P	D	2
520303	GASTOS DE FINANCIAMIENTO DE ACTIVOS	P	D	2
520304	DIFERENCIA EN CAMBIO	P	D	2
520305	OTROS GASTOS FINANCIEROS	P	D	2
5204	OTROS GASTOS	P	T	2

520401	PERDIDA EN INVERSIONES EN ASOCIADAS / SUBSIDIARIAS Y OTRAS	P	D	2
520402	OTROS	P	D	2
60	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS --> Subtotal B (A + 43 - 52)	D	T	2
61	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	P	D	2
62	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS --> Subtotal C (B - 61)	D	T	2
63	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	P	D	2
64	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES CONTINUADAS ANTES DEL IMPUESTO DIFERIDO --> Subtotal D (C - 63)	D	T	2
65	(-) GASTO POR IMPUESTO DIFERIDO	N	D	2
66	(+) INGRESO POR IMPUESTO DIFERIDO	P	D	2
67	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES CONTINUADAS	P	T	2
71	INGRESOS POR OPERACIONES DISCONTINUADAS	P	D	2
72	GASTOS POR OPERACIONES DISCONTINUADAS	P	D	2
73	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES DISCONTINUADAS --> Subtotal E (71 - 72)	D	T	2
74	15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	P	D	2
75	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES DISCONTINUADAS --> Subtotal F (E - 74)	D	T	2
76	IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	P	D	2
77	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES DISCONTINUADAS --> Subtotal G (F - 76)	D	T	2
79	GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO --> Subtotal H (D + G)	D	T	2
7901	PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	P	D	2
7902	PARTICIPACIÓN ATRIBUIBLE A LA NO CONTROLADORA (informativo)	P	D	2
81	COMPONENTES DEL OTRO RESULTADO INTEGRAL	D	T	2
8101	DIFERENCIA DE CAMBIO POR CONVERSIÓN	D	D	2
8102	VALUACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	P	D	2
8103	GANANCIAS POR REVALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	2
8104	GANANCIAS (PÉRDIDAS) ACTUARIALES POR PLANES DE BENEFICIOS DEFINIDOS	P	D	2
8105	REVERSIÓN DEL DETERIORO (PÉRDIDA POR DETERIORO) DE UN ACTIVO REVALUADO	N	D	2
8106	PARTICIPACIÓN DE OTRO RESULTADO INTEGRAL DE ASOCIADAS	D	D	2
8107	IMPUESTO SOBRE LAS GANANCIAS RELATIVO A OTRO RESULTADO INTEGRAL	P	D	2
8108	OTROS (DETALLAR EN NOTAS)	D	D	2
82	RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO --> Subtotal I (H + 81)	D	T	2
8201	PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	P	D	2
8202	PARTICIPACIÓN NO CONTROLADORA (informativo)	P	D	2
90	GANANCIA POR ACCIÓN (SOLO EMPRESAS QUE COTIZAN EN BOLSA)	P	T	2
9001	GANANCIA POR ACCIÓN BÁSICA	P	T	2
900101	GANANCIA POR ACCIÓN BÁSICA EN OPERACIONES CONTINUADAS	P	D	2
900102	GANANCIA POR ACCIÓN BÁSICA EN OPERACIONES DISCONTINUADAS	P	D	2
9002	GANANCIA POR ACCIÓN DILUÍDA	P	T	2
900201	GANANCIA POR ACCIÓN DILUÍDA EN OPERACIONES CONTINUADAS	P	D	2
900202	GANANCIA POR ACCIÓN DILUÍDA EN OPERACIONES DISCONTINUADAS	P	D	2
91	UTILIDAD A REINVERTIR (INFORMATIVO)	D	D	2
95	INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAMBIOS EN LA TASA DE CAMBIO	D	T	3
9501	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	D	T	3
950101	CLASES DE COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	P	T	3
95010101	COBROS PROCEDENTES DE LAS VENTAS DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	P	D	3
95010102	COBROS PROCEDENTES DE REGALÍAS, CUOTAS, COMISIONES Y OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	P	D	3
95010103	COBROS PROCEDENTES DE CONTRATOS MANTENIDOS CON PROPÓSITOS DE INTERMEDIACIÓN O PARA NEGOCIAR	P	D	3
95010104	COBROS PROCEDENTES DE PRIMAS Y PRESTACIONES, ANUALIDADES Y OTROS BENEFICIOS DE PÓLIZAS SUSCRITAS	P	D	3
95010105	OTROS COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	P	D	3
950102	CLASES DE PAGOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	D	T	3
95010201	PAGOS A PROVEEDORES POR EL SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS	N	D	3
95010202	PAGOS PROCEDENTES DE CONTRATOS MANTENIDOS PARA	N	D	3

	INTERMEDIACIÓN O PARA NEGOCIAR			
95010203	PAGOS A Y POR CUENTA DE LOS EMPLEADOS	N	D	3
95010204	PAGOS POR PRIMAS Y PRESTACIONES, ANUALIDADES Y OTRAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS PÓLIZAS SUSCRITAS	N	D	3
95010205	OTROS PAGOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	N	D	3
950103	DIVIDENDOS PAGADOS	N	D	3
950104	DIVIDENDOS RECIBIDOS	P	D	3
950105	INTERESES PAGADOS	N	D	3
950106	INTERESES RECIBIDOS	P	D	3
950107	IMPUESTOS A LAS GANANCIAS PAGADOS	N	D	3
950108	OTRAS ENTRADAS (SALIDAS) DE EFECTIVO	D	D	3
9502	FLUJOS DE EFECTIVOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	D	T	3
950201	EFECTIVO PROCEDENTE DE LA VENTA DE ACCIONES EN SUBSIDIARIAS U OTROS NEGOCIOS	P	D	3
950202	EFECTIVO UTILIZADO PARA ADQUIRIR ACCIONES EN SUBSIDIARIAS U OTROS NEGOCIOS PARA TENER EL CONTROL	N	D	3
950203	EFECTIVO UTILIZADO EN LA COMPRA DE PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	N	D	3
950204	OTROS COBROS POR LA VENTA DE ACCIONES O INSTRUMENTOS DE DEUDA DE OTRAS ENTIDADES	P	D	3
950205	OTROS PAGOS PARA ADQUIRIR ACCIONES O INSTRUMENTOS DE DEUDA DE OTRAS ENTIDADES	N	D	3
950206	OTROS COBROS POR LA VENTA DE PARTICIPACIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS	P	D	3
950207	OTROS PAGOS PARA ADQUIRIR PARTICIPACIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS	N	D	3
950208	IMPORTES PROCEDENTES POR LA VENTA DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	P	D	3
950209	ADQUISICIONES DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	N	D	3
950210	IMPORTES PROCEDENTES DE VENTAS DE ACTIVOS INTANGIBLES	P	D	3
950211	COMPRAS DE ACTIVOS INTANGIBLES	N	D	3
950212	IMPORTES PROCEDENTES DE OTROS ACTIVOS A LARGO PLAZO	P	D	3
950213	COMPRAS DE OTROS ACTIVOS A LARGO PLAZO	N	D	3
950214	IMPORTES PROCEDENTES DE SUBVENCIONES DEL GOBIERNO	P	D	3
950215	ANTICIPOS DE EFECTIVO EFECTUADOS A TERCEROS	N	D	3
950216	COBROS PROCEDENTES DEL REEMBOLSO DE ANTICIPOS Y PRÉSTAMOS CONCEDIDOS A TERCEROS	P	D	3
950217	PAGOS DERIVADOS DE CONTRATOS DE FUTURO, A TÉRMINO, DE OPCIONES Y DE PERMUTA FINANCIERA	N	D	3
950218	COBROS PROCEDENTES DE CONTRATOS DE FUTURO, A TÉRMINO, DE OPCIONES Y DE PERMUTA FINANCIERA	P	D	3
950219	DIVIDENDOS RECIBIDOS	P	D	3
950220	INTERESES RECIBIDOS	P	D	3
950221	OTRAS ENTRADAS (SALIDAS) DE EFECTIVO	D	D	3
9503	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	D	T	3
950301	APORTE EN EFECTIVO POR AUMENTO DE CAPITAL	P	D	3
950302	FINANCIAMIENTO POR EMISIÓN DE TÍTULOS VALORES	P	D	3
950303	PAGOS POR ADQUIRIR O RESCATAR LAS ACCIONES DE LA ENTIDAD	N	D	3
950304	FINANCIACIÓN POR PRÉSTAMOS A LARGO PLAZO	P	D	3
950305	PAGOS DE PRÉSTAMOS	N	D	3
950306	PAGOS DE PASIVOS POR ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS	N	D	3
950307	IMPORTES PROCEDENTES DE SUBVENCIONES DEL GOBIERNO	P	D	3
950308	DIVIDENDOS PAGADOS	N	D	3
950309	INTERESES RECIBIDOS	P	D	3
950310	OTRAS ENTRADAS (SALIDAS) DE EFECTIVO	D	D	3
9504	EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	D	T	3
950401	EFFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	D	D	3
9505	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	D	T	3
9506	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	P	D	3
9507	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	D	T	3
96	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA	D	T	3
97	AJUSTE POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO	D	T	3

9701	AJUSTES POR GASTO DE DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	D	D	3
9702	AJUSTES POR GASTOS POR DETERIORO (REVERSIONES POR DETERIORO) RECONOCIDAS EN LOS RESULTADOS DEL PERIODO	D	D	3
9703	PÉRDIDA (GANANCIA) DE MONEDA EXTRANJERA NO REALIZADA	D	D	3
9704	PÉRDIDAS EN CAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA	N	D	3
9705	AJUSTES POR GASTOS EN PROVISIONES	D	D	3
9706	AJUSTE POR PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	D	D	3
9707	AJUSTE POR PAGOS BASADOS EN ACCIONES	D	D	3
9708	AJUSTES POR GANANCIAS (PÉRDIDAS) EN VALOR RAZONABLE	D	D	3
9709	AJUSTES POR GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA	D	D	3
9710	AJUSTES POR GASTO POR PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	D	D	3
9711	OTROS AJUSTES POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO	D	D	3
98	CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS	D	T	3
9801	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	D	D	3
9802	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN OTRAS CUENTAS POR COBRAR	D	D	3
9803	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN ANTICIPOS DE PROVEEDORES	D	D	3
9804	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN INVENTARIOS	D	D	3
9805	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN OTROS ACTIVOS	D	D	3
9806	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	D	D	3
9807	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN OTRAS CUENTAS POR PAGAR	D	D	3
9808	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN BENEFICIOS EMPLEADOS	D	D	3
9809	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN ANTICIPOS DE CLIENTES	D	D	3
9810	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN OTROS PASIVOS	D	D	3
9820	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	D	T	3
99	SALDO AL FINAL DEL PERÍODO	D	T	5
9901	SALDO REEXPRESADO DEL PERIODO INMEDIATO ANTERIOR	D	T	5
990101	SALDO DEL PERÍODO INMEDIATO ANTERIOR	D	D	5
990102	CAMBIOS EN POLÍTICAS CONTABLES	D	D	5
990103	CORRECCIÓN DE ERRORES	D	D	5
9902	CAMBIOS DEL AÑO EN EL PATRIMONIO	D	T	5
990201	AUMENTO (DISMINUCIÓN) DE CAPITAL SOCIAL	D	D	5
990202	APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	D	D	5
990203	PRIMA POR EMISIÓN PRIMARIA DE ACCIONES	D	D	5
990204	DIVIDENDOS	D	D	5
990205	TRANSFERENCIA DE RESULTADOS A OTRAS CUENTAS PATRIMONIALES	D	D	5
990206	REALIZACIÓN DE LA RESERVA POR VALUACIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA	D	D	5
990207	REALIZACIÓN DE LA RESERVA POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	D	D	5
990208	REALIZACIÓN DE LA RESERVA POR VALUACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES	D	D	5
990209	OTROS CAMBIOS (DETALLAR)	D	D	5
990210	RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO (GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	D	D	5