



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA AGENCIA DE
VIAJES "GLOBAL TRAVELER" EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE
IMBABURA, ECUADOR**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA**

AUTOR: BRANDON JOSUETH FLORES ERAZO

DIRECTOR: ING. ROCÍO LEÓN

IBARRA, JULIO 2019

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, diseñar un Manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes “Global Traveler Cía. Ltda.”, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos, contables y financieros.

Para recolectar información, se recurrió a un enfoque cualitativo, cuantitativo y descriptivo; el cual se usó con sus respectivas herramientas de investigación tales como: entrevistas y encuestas, que fueron realizadas al gerente, contador externo, asistente contable y clientes de la agencia de viajes; a su vez se sustentó con métodos de investigación como: método deductivo, método inductivo, método estadístico y el método analítico; permitiendo un levantamiento de información eficiente.

Se pudo realizar la matriz FODA, con la información recolectada y se detectó que la empresa posee varias debilidades; así como amenazas que puede perjudicar a la agencia de viajes, es por eso que el diseño de un manual es necesario para brindar soporte ante los hallazgos que se encontraron.

El desarrollo del manual fue fundamental porque se colocó lineamientos administrativos como: filosofía institucional, manual de funciones, manual de procesos y procedimientos, reglamentos internos y un código de ética; así mismo lineamiento contables como: catálogo de cuentas, dinámicas de cuentas y estados financieros; y por último aspectos financieros que contienen análisis financieros, e indicadores financieros.

En conclusión, se puede determinar que la implementación del manual ayudará en la gestión de la compañía, así como lograr un mejor desarrollo de los procesos administrativos, contables y financieros que realiza la empresa.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to design an Administrative, Accounting and Financial Manual for the travel agency “Global Traveler Cía. Ltda.”, In the city of Ibarra, Imbabura province, Ecuador, with the purpose of improving efficiency and effectiveness in administrative, accounting and financial processes.

To collect information, a qualitative, quantitative and descriptive approach was used; which was used with their respective research tools such as: interviews and surveys, which were conducted with the manager, external accountant, accounting assistant and clients of the travel agency; in turn, it was supported by research methods such as: deductive method, inductive method, statistical method and the analytical method; allowing an efficient information gathering.

The SWOT matrix could be carried out, with the information collected and it was detected that the company has several weaknesses; as well as threats that may harm the travel agency, that is why the design of a manual is necessary to provide support for the findings that were found.

The development of the manual was fundamental because administrative guidelines were put in place such as: institutional philosophy, functions manual, processes and procedures manual, internal regulations and a code of ethics; likewise accounting guidelines such as: account catalog, account dynamics and financial statements; and lastly, financial aspects that contain financial analysis and financial indicators.

In conclusion, it can be determined that the implementation of the manual will help in the management of the company, as well as achieving a better development of the administrative, accounting and financial processes carried out by the company.

AUTORÍA

Yo, Brandon Josueth Flores Erazo, portador de la cédula de ciudadanía 100374261-4, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado “MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA AGENCIA DE VIAJES “GLOBAL TRAVELER” EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR”, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente son de exclusiva responsabilidad del autor, el mismo que no ha sido presentado para ningún grado, ni calificación profesional.

Ibarra, 08 de junio del 2020



Flores Erazo Brandon Josueth

CI. 100374261-4

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de director del Trabajo de Grado, presentado por el señor Brandon Josueth Flores Erazo, para optar por el Título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA, cuyo tema es: “MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA AGENCIA DE VIAJES “GLOBAL TRAVELER” EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR”, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 08 días del mes de junio del 2020.



MSc. Rocío Guadalupe León Carlosama

C.I. 0401441654



UNIVERSIDAD “TÉCNICA DEL NORTE”
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO

CÉDULA DE IDENTIDAD:	100374261-4
APELLIDOS Y NOMBRES:	Flores Erazo Brandon Josueth
DIRECCIÓN:	Marco Tulio Hidrovo y Leonardo Páez Casa-11
EMAIL:	brandonjosueth123@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL: 0963082435

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO:	“MANUAL ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA AGENCIA DE VIAJES “GLOBAL TRAVELER” EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR”
AUTOR/ (A):	Flores Erazo Brandon Josueth

FECHA: 2020/06/08

SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO

PROGRAMA: **PREGRADO** **POSGRADO**

TITULO POR EL QUE OPTA: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A

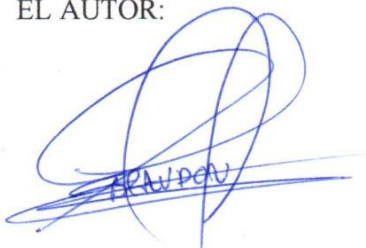
ASESOR /DIRECTOR: MSc. Rocío Guadalupe León Carlosama

CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 08 días del mes de junio de 2020

EL AUTOR:



Flores Erazo Brandon Josueth
C.C.: 100374261-4

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado principalmente a Dios, por guiarme y darme las fuerzas necesarias para culminar mi carrera universitaria; a mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron desde el principio, impartíendome valores personales que me ayudaron mucho; a mis hermanos que fueron una gran motivación para seguir adelante; y a mi familia que con sus buenos consejos me ayudaron a seguir adelante.

Brandon Josueth Flores Erazo

AGRADECIMIENTO

Agradezco con todo el corazón a Dios por darme salud, fuerzas y guiarme en el trascurso de mi carrera universitaria; a mis padres por brindarme todo su apoyo, consejos; a mis hermanos por ser una motivación especial para cumplir mis metas y a mi familia por sus grandes consejos que me motivaron a nunca rendirme.

A la Universidad Técnica del Norte, por abrirme las puertas y permitirme estudiar con enseñanzas de grandes docentes, que me ayudaron a cumplir mis metas.

Brandon Josueth Flores Erazo

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	I
ABSTRACT	II
AUTORÍA.....	III
INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	IV
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD “TÉCNICA DEL NORTE”	V
CONSTANCIAS.....	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XV
ÍNDICE DE TABLAS	XVI
PRESENTACIÓN.....	1
JUSTIFICACIÓN	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
CAPÍTULO I	4
1. Fundamentos Teóricos	4
Introducción	4
Objetivo.....	4
1.1 Manual Administrativo	4
1.2 Misión.....	5
1.3 Visión	5

1.4 Valores Corporativos.....	5
1.5 Objetivos Estratégicos.....	5
1.6 Políticas.....	5
1.7 Estructura Organizacional.....	6
1.8 Manual de Funciones.....	6
1.9 Mapa de Procesos.....	6
1.10 Diagrama de Flujo.....	6
1.11 Reglamento interno.....	7
1.12 Código de Ética.....	7
1.13 Manual Contable.....	7
1.14 Catálogo de Cuentas.....	7
1.15 Dinámica de Cuentas.....	8
1.16 Estados Financieros.....	8
1.17 Estado de Situación Financiera.....	8
1.18 Estado de Resultados.....	8
1.19 Estado de Evolución del patrimonio.....	9
1.20 Estado de Flujo de Efectivo.....	9
1.21 Notas a los Estados Financieros.....	9
1.22 Manual Financiero.....	9
1.23 Análisis Financiero Vertical.....	10
1.24 Análisis Financiero Horizontal.....	10
1.25 Indicadores Financieros.....	10
CAPÍTULO II.....	10
2. Metodología.....	10
Introducción.....	10

Objetivo.....	11
2.1 Tipo de Investigación.....	11
2.2 Métodos.....	11
2.2.1 Método deductivo.....	11
2.2.2 Método Inductivo.....	11
2.2.3 Método Estadístico.....	12
2.2.4 Método Analítico.....	12
2.3 Técnica e instrumentos.....	12
2.3.1 Encuestas.....	12
2.3.2 Entrevista.....	13
2.3.3 Revisión Documental.....	13
2.4 Variables diagnóstico.....	14
2.4.1 Variables.....	14
2.5 Identificación de la población.....	14
CAPÍTULO III.....	19
3. Diagnóstico Situacional.....	19
Introducción.....	19
Objetivo.....	19
Objetivos Específicos.....	19
3.1 Desarrollo de Indicadores.....	20
Entrevista al Gerente de Global Traveler Cía. Ltda.....	20
Entrevista la Asistente Contable.....	24
Entrevista a la Contadora Externa.....	29
Encuesta a los clientes.....	32
3.2 Información Secundaria.....	43

3.2.1 Competencia	43
3.2.2 Cumplimiento de Obligaciones Tributarias.....	45
3.2.3 Cumplimiento de las Obligaciones laborales.	46
3.2.4 Financiamiento de Entidades Financieras con tarjetas de crédito.	46
3.2.5 Proveedores.	47
3.2.6 Certificaciones Ambientales.....	48
3.2.7 Certificación ISO 14001	48
3.2.8 Exoneración de Pago de Impuestos.....	48
3.2.9 Fuerte demanda por cadenas hoteleras	49
3.2.10 Crisis Económica.....	49
3.2.11 Cambio Climáticos.	49
3.3 Análisis de la Información	49
3.4 Matriz FODA	50
3.5 Cruces Estratégicos (Anexo 7).....	51
3.6 Conclusión Diagnóstica.....	52
CAPÍTULO IV.....	54
4. Propuesta.....	54
Introducción	54
Objetivo.....	54
Objetivos Específicos.....	54
4.1 Propuesta Administrativa	55
4.2 Denominación de la Empresa e Imagotipo	55
4.3 Misión.....	55
4.4 Visión	55
4.5 Valores Corporativos.....	56

4.6	Objetivos Estratégicos.....	57
4.7	Políticas.....	58
4.7.1	Política Administrativas.....	58
4.7.2	Políticas Financieras.....	58
4.8	Estructura Organizacional.....	59
4.9	Manual de Funciones.....	61
4.10	Gestión por Procesos.....	68
4.10.1	Mapa de Procesos.....	68
4.10.2	Manual de Procedimientos.....	69
4.10.3	Diagrama de Flujo.....	76
4.11	Reglamento Interno de Trabajo.....	96
4.12	Código de Ética.....	96
4.13	Propuesta Contable.....	97
4.13.1	Catálogo de Cuentas.....	97
4.14	Dinámica de Cuentas.....	100
4.15	Estructura de los Estados Financieros.....	118
4.15.1	Estado de Situación Financiera.....	118
4.15.2	Estado de Resultados Integral.....	120
4.15.3	Estado de Evolución del Patrimonio.....	121
4.15.4	Estado de Flujo de Efectivo.....	123
4.15.5	Notas a los Estados Financieros.....	124
4.16	Propuesta Financiera.....	125
	Introducción.....	125
4.16.1	Análisis Financiero.....	125
4.17	Índices Financieros.....	128

CAPÍTULO IV	133
5. VALIDACIÓN	133
Introducción	133
5.1 Descripción del estudio	133
5.2 Método de verificación.....	134
5.3 Matriz de Verificación	134
5.4 Método de calificación	135
5.5 Rango de interpretación	136
5.6 Resultados	136
5.7 Resultados	145
5.8 Resultados Totales.....	145
5.9 Análisis.....	145
CONCLUSIONES	146
RECOMENDACIONES.....	148
BIBLIOGRAFÍA	149
ANEXOS	155
Anexo 1: Entrevista a Gerente	156
Anexo 2: Entrevista Asistente Contable	159
Anexo 3: Entrevista a la Contadora Externa.....	162
Anexo 4: Encuesta a los Clientes.....	164
Anexo 5: Certificado de cumplimiento tributario.....	166
Anexo 6: Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales	167
Anexo 7: Cruces Estratégicos	168
Anexo 8: Reglamento Interno de Trabajo.....	169
Anexo 9: Código de Ética.....	206

Anexo 10: Fotografías.....	209
----------------------------	-----

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Conocimiento de la Agencia de Viajes	33
<i>Figura 2:</i> Frecuencia de Visita	34
<i>Figura 3:</i> Conocimiento de los Servicios de Global Traveler	35
<i>Figura 4:</i> Motivo de Visita a Global Traveler.....	36
<i>Figura 5:</i> Los servicios y productos cumplen con las necesidades	37
<i>Figura 6:</i> Precios	38
<i>Figura 7:</i> Promociones u ofertas	39
<i>Figura 8:</i> Calidad de Atención	40
<i>Figura 9:</i> Edad.....	41
<i>Figura 10:</i> Género	42
<i>Figura 11:</i> Imagotipo.....	55
<i>Figura 12:</i> Organigrama Estructural.....	59
<i>Figura 13:</i> Organigrama Funcional.....	60
<i>Figura 14:</i> Mapa de Procesos.....	68
<i>Figura 15:</i> Planificación Estratégica	77
<i>Figura 16:</i> Comunicación Estratégica.....	78
<i>Figura 17:</i> Asesoría.....	80
<i>Figura 18:</i> Reservación	82
<i>Figura 19:</i> Marketing	84
<i>Figura 20:</i> Comercialización.....	86
<i>Figura 21:</i> Control.....	87
<i>Figura 22:</i> Pago de Nóminas.....	89
<i>Figura 23:</i> Facturación	91
<i>Figura 24:</i> Capacitación	92
<i>Figura 25:</i> Selección del personal	94
<i>Figura 26:</i> Control y seguimiento	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	14
Tabla 2: <i>Identificación de Variables</i>	15
Tabla 3: <i>Conocimiento de la Agencia de Viajes</i>	33
Tabla 4: <i>Frecuencia de Visita</i>	34
Tabla 5: <i>Conocimiento de los Servicios</i>	35
Tabla 6: <i>Motivo de visita a Global Traveler</i>	36
Tabla 7: <i>Los servicios y productos cumplen con las necesidades</i>	37
Tabla 8: <i>Precios</i>	38
Tabla 9: <i>Promociones u ofertas</i>	39
Tabla 10: <i>Calidad de atención</i>	40
Tabla 11: <i>Edad</i>	41
Tabla 12: <i>Género</i>	42
Tabla 13: <i>Agencias de Viajes en Ibarra</i>	43
Tabla 14: <i>Financiamiento de Entidades Financieras</i>	46
Tabla 15: <i>Proveedores</i>	47
Tabla 16: <i>Matriz FODA</i>	50
Tabla 17: <i>Leyenda Estructura Organizacional</i>	61
Tabla 18: <i>Funciones de la Junta General de Socios</i>	61
Tabla 19: <i>Funciones del Gerente</i>	62
Tabla 20: <i>Funciones del Contador Externo</i>	63
Tabla 21: <i>Funciones Administrador</i>	64
Tabla 22: <i>Funciones del Asistente Contable</i>	65
Tabla 23: <i>Funciones del Vendedor</i>	66
Tabla 24: <i>Proceso de Planificación Estratégica</i>	69
Tabla 25: <i>Comunicación Estratégica</i>	69
Tabla 26: <i>Asesorías</i>	70
Tabla 27: <i>Reservaciones</i>	71
Tabla 28: <i>Marketing</i>	72
Tabla 29: <i>Comercialización</i>	72
Tabla 30: <i>Seguimiento</i>	73

Tabla 31: <i>Gestión Financiera y Contable</i>	74
Tabla 32: <i>Gestión de Talento Humano</i>	74
Tabla 33: <i>Control Interno</i>	75
Tabla 34: <i>Planificación Estratégica</i>	76
Tabla 35: <i>Comunicación Estratégica</i>	78
Tabla 36: <i>Asesorías</i>	79
Tabla 37: <i>Reservaciones</i>	81
Tabla 38: <i>Marketing</i>	82
Tabla 39: <i>Comercialización</i>	84
Tabla 40: <i>Seguimiento</i>	86
Tabla 41: <i>Pago de nómina</i>	88
Tabla 42: <i>Facturación</i>	89
Tabla 43: <i>Capacitación</i>	91
Tabla 44: <i>Selección del personal</i>	93
Tabla 45: <i>Control y seguimiento</i>	95
Tabla 46: <i>Catálogo de Cuentas "Global Traveler Cía. Ltda."</i>	97
Tabla 47: <i>Bancos</i>	100
Tabla 48: <i>Documentos por cobrar</i>	101
Tabla 49: <i>Cuentas por cobrar</i>	102
Tabla 50: <i>Servicios y otros pagos anticipados</i>	103
Tabla 51: <i>Activos por Impuestos corrientes</i>	104
Tabla 52: <i>Muebles y Enseres</i>	105
Tabla 53: <i>Depreciación Acumulada muebles y enseres</i>	106
Tabla 54: <i>Equipo de computo</i>	107
Tabla 55: <i>Depreciación acumulada equipos de computación</i>	108
Tabla 56: <i>Cuentas y documentos por pagar</i>	109
Tabla 57: <i>Obligaciones con Instituciones Financieras</i>	110
Tabla 58: <i>Obligaciones con la administración tributaria</i>	111
Tabla 59: <i>Impuesto a la renta por pagar del ejercicio</i>	112
Tabla 60: <i>Beneficios de ley a empleados</i>	113
Tabla 61: <i>Capital suscrito o asignado</i>	113

Tabla 62: Ganancia Neta del Periodo	114
Tabla 63: <i>pérdida neta del periodo</i>	115
<i>Tabla 64: Ingresos de actividades ordinarias</i>	116
Tabla 65: <i>Gastos</i>	117
Tabla 66: Capital Neto de Trabajo.....	128
Tabla 67: Razón Corriente	129
Tabla 68: Endeudamiento sobre activos totales.....	130

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo elaborar un manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes “Global Traveler”, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador; el manual está conformado por cinco capítulos.

El primer capítulo hace constancia la elaboración de la fundamentación teórica que consiste en la investigación de las importancias de varios referentes, los que permiten sustentar la ejecución del trabajo de grado.

El segundo capítulo, hace referencia al tipo de metodología que se usó en la recolección de datos, como son tipos de investigación con sus respectivas herramientas y métodos de investigación que permitieron una mejor recolección de información.

En el tercer capítulo se realizó, el diagnóstico situacional de la agencia de viajes, con la información recolectada de los instrumentos de investigación, con esta información se pudo realizar la matriz FODA.

EL cuarto capítulo, se desarrolló la propuesta del manual, realizando lineamiento administrativos, contables y financieros, donde constan de filosofía institucional, estructura organizacional, mapa de posesos, manual de funciones, flujogramas, reglamento interno, código de ética, plan de cuentas, dinámica de cuentas, estados financieros, análisis e indicadores financieros, destinado a mejorar los procesos que realiza la agencia de viajes.

El quinto capítulo contiene la validación realizada mediante una matriz de validación que fue calificada por docentes expertos y el gerente de la agencia de viajes.

Al final se realizaron conclusiones y recomendaciones que fueron realizadas en el desarrollo del trabajo de grado.

JUSTIFICACIÓN

Al momento la Compañía "Gloval Traveler" no tiene con un manual de procedimientos administrativos, contables y financieros, lo que limita tener un oportuno y eficiente control de las actividades tanto administrativas como económicas.

La Compañía "Gloval Traveler" no tiene definido procesos administrativos ya que, presenta dificultades al no contar con una estructura organizacional y funcional, misión, visión, objetivos, políticas, entre otros, ocasionando una desorganización administrativa en la Compañía.

Los recursos económicos de la Compañía no están siendo manejados de manera adecuada, lo que provoca que no exista acceso real de los resultados financieros de la actividad comercial que realiza la agencia de viajes "Global Traveler".

Objetivo General

Diseñar un manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes "Global Traveler" en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador.

Objetivos Específicos

- Determinar los referentes teóricos relacionados con un manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes "Global Traveler" en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador.
- Establecer la metodología a ser utilizada en el estudio del manual administrativo, contable y financiero.

- Diagnosticar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la situación administrativa, contable, financiera, de proceso y normativa legal de la agencia de viajes Global Traveler en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador.
- Estructurar un manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes "Global Traveler" en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador.
- Validar el manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes "Global Traveler" en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador.

CAPÍTULO I

1. Fundamentos Teóricos

Introducción

La fundamentación teórica está conformada por aspectos científicos, donde constan de: Temas administrativos, contables y financieros; estas definiciones se usan para la elaboración del estudio, permitiendo sustentar la investigación, a su vez ayudará al lector a obtener una mejor comprensión respecto al tema de estudio.

Para el desarrollo de este primer capítulo se utilizó referentes bibliográficos como: libros físicos y virtuales de la Universidad Técnica del Norte, en pequeños casos se usaron bibliografías que se obtuvieron en el internet y artículos científicos.

Objetivo

Determinar los referentes teóricos relacionados con el manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes "Global Traveler" en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador

1.1 Manual Administrativo

Para González & Huazano (2018), un manual administrativo sirve como una guía para la institución; tanto en la organización, como en los procedimientos que realiza para un mejor desempeño laboral; a su vez para Molina, Torres, Zambrano & Martínez (2016), un manual es importante porque brinda beneficios importantes tales como: establecer políticas, desarrollar manual de funciones, ahorrar tiempo en procesos, disminuir costos, entre otros; permitiendo que la empresa sea más eficiente.

1.2 Misión

La misión es importante para López (2018), porque permite que la empresa se enfoque en lo que es importante, ayudando positivamente a la toma de decisiones; permitiendo según Albán (2015), constituir una identidad propia a la empresa, permitiendo ser reconocida.

1.3 Visión

La visión es sustancial en una empresa, según López (2018), es utilizada para conservar el camino correcto de la empresa; no obstante, Kaiten (2017), menciona que es importante para fortalecer a la empresa, permitiendo que la institución tenga un mejor enfoque, en su dirección, conducción y ejecución de su propósito.

1.4 Valores Corporativos

Citando a los autores Abad, Lorenzo, & Casa (2015), Los valores corporativos son importantes ya que representan de qué manera se está llevando a cabo el trabajo, generando confianza con el cliente y mejorando la reputación de la Institución

1.5 Objetivos Estratégicos

Según el autor Pérez (2017), los objetivos estratégicos sirven para cumplir la misión que tiene la empresa, definiendo las actividades que posee el negocio, así mismo para Valencia (2016), estos deben ser cuantificables, comprensibles, coherentes y escritos jerárquicamente.

1.6 Políticas

Las políticas empresariales, según Casanovas (2016), son importantes porque fortifican las normas de la empresa, para una correcta aplicación e interpretación de las actividades empresariales, como también esperar las diferentes conductas que tengan los empleados y terceros que sean relacionados directamente con la empresa.

1.7 Estructura Organizacional

La estructura organizacional es importante, según Vargas, Campo & Solarte (2019), porque ayuda a la empresa a tener un mejor direccionamiento, y lograr integración entre los departamentos de la empresa; a su vez se conoce las funciones que se debe desarrollar para tener eficiencia en el trabajo; así mismo Ariza & Miranda (2015), mencionan que la estructura es un sistema sólido donde se puede dividir en una estructura organizacional y funcional; implementando estrategias que fortalecerán la estructura organizacional de la empresa.

1.8 Manual de Funciones

El Organigrama funcional para Cruz, Paqui, Jiménez, & Lucero (2018), es importante porque permite desempeñar eficientemente el trabajo que tenga asignado el trabajador, así como conocer qué tipo de funciones le pertenecen ejecutar específicamente.

1.9 Mapa de Procesos

Según ISO Tools (2015), el mapa de procesos brinda bienestar al cliente, cubriendo las necesidades que requieran, enfocados en la optimización de costos; esto se cumple gracias a que se grafica los procesos y subprocesos que debe realizar la empresa; lo que indica según Alarcón, Alarcón, & Guadalupe (2019), que el mapa de procesos es el inicio para gestionarse ante las empresas, alcanzando a satisfacer a todas las partes interesadas.

1.10 Diagrama de Flujo

Los diagramas de flujo según Coronel (2019), son importantes para indicar los procedimientos de la empresa, mostrando pasos lógicos a cumplir para realizar las tareas correctamente; a su vez Serrano (2017), menciona que un diagrama de flujo, facilita al profesional a tener una mejor toma de decisiones.

1.11 Reglamento interno

El reglamento interno según el autor Millares (2016), es importante ya que el trabajador al cumplir dichas normas se puede determinar que no es un trabajador autónomo, a su vez, pueden regular de manera correcta el comportamiento del labor que se va a desarrollar en la empresa.

1.12 Código de Ética

Para Chacón (2018), es importante porque ayuda a impulsar y a consolidar una cultura llena de valores y principios éticos, los que permiten a los trabajadores realizar su trabajo de manera eficiente y a su vez tomar decisiones de manera ética por parte del gerente.

1.13 Manual Contable

Para el autor Vergara (2017), un manual contable sirve como una guía para llevar una buena organización en los procedimientos contables, donde también se indican políticas para el uso correcto de las cuentas de la información financiera; también Gutiérrez & González (2014), menciona que es importante ya que ayuda al personal de la empresa a aprender y orientarse mejor acerca de las actividades que debe realizar.

1.14 Catálogo de Cuentas

El catálogo de cuentas según los autores Graciano & Morales (2018), es indispensable porque es un instrumento que controla la información contable, permitiendo identificar operaciones financieras, sociales y económicas de una empresa; contribuyendo en la correcta presentación de los estados financieros; también Toro, Silva, &Arteaga (2018), mencionan que es importante porque contribuye para tomar decisiones de manera adecuada, siendo un insumo que nutre para procesar información eficientemente.

1.15 Dinámica de Cuentas

Para Uribe (2018), la dinámica de cuentas es importante porque describe los motivos de una cuenta a momento de ser debitada o acreditada, en caso de no tener una descripción profesional de la cuenta, se registrará a consultar bajo las normas NIIF.

1.16 Estados Financieros

Los estados financieros para Rodríguez & Mazzocco (2015), son importantes porque logra satisfacer la necesidad de obtener información requerida, la cual es de importancia para personas internas y externas de una empresa, ya que no es considerada un fin, si no un medio útil para tomar decisiones económicas, y a su vez el autor Ochoa (2015), tienen el propósito de constituir una representación financiera de la empresa, muy importante como: Situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.

1.17 Estado de Situación Financiera

Para Tamahara & Rangel (2017), el balance general es importante porque provee información relativa de los resultados que obtuvieron en sus operaciones, cambio de capital y en los recursos; contribuyendo positivamente para tomar decisiones económicas.

1.18 Estado de Resultados

Según Tamahara & Rangel (2017), el estado de resultados es sumamente importante porque indica los ingresos, costos y gastos; así como saber cuál es la utilidad o pérdida del periodo contable, ayudando de manera eficiente al gerente para poder tomar decisiones posteriores a los resultados obtenidos.

1.19 Estado de Evolución del patrimonio

Según Roca & Tovar (2016), es importante ya que indica cuales son los aportes de los socios, y a su vez cual será la distribución de sus utilidades percibidas en un periodo contable; también indica por separado el capital contable y social de la empresa;

1.20 Estado de Flujo de Efectivo

Para García & Uribe (2018), el flujo de efectivo es importante porque evita que la empresa quiebre, ya que controla los saldos de la caja; ayudando a que la empresa tenga una mejor administración; para poder utilizar los fondos de la entidad con responsabilidad.

1.21 Notas a los Estados Financieros

Las notas a los estados financiero o notas explicativas son importantes según el autor Ochoa (2019), porque da un resumen de las políticas contables más importantes, a su vez muestra información contable adicional que ayude al lector a entender de mejor manera sobre lo expuesto en los estados financieros, y así poder tomar decisiones de manera eficiente.

1.22 Manual Financiero

El manual financiero es importante porque contribuye y facilita a las empresas en la gestión financiera, permitiendo manejar de manera eficiente y oportuna los recursos económicos que posee una empresa, lo que contribuye a una empresa de manera positiva en el momento de realizar análisis financieros por medio de instrumentos de análisis, para determinar el estado en el que se encuentra una empresa.

1.23 Análisis Financiero Vertical

Es importante destacar que según Burguete (2017), el análisis vertical es estático, porque analiza los resultados del balance general de un periodo contable determinado, que sirve para evaluar el comportamiento de las cuentas, ayudando a la toma de decisiones.

1.24 Análisis Financiero Horizontal

El análisis horizontal para Burguete (2017), es importante porque identifica el comportamiento de las cuentas, comparando dos estados financieros de años consecutivos; concluyendo si el periodo contable ha sido negativo o positivo,

1.25 Indicadores Financieros

Para Molina, Oña, Tipán, Topa (2018), los indicadores financieros son importantes ya que son considerados como un instrumento para verificar cual es el estado verídico de las empresas, y así poder tomar decisiones acertadas para poder cumplir con los objetivos organizacionales eficientemente; a su vez García, Restrepo, & Castañeda (2018), menciona que son importantes porque dan valor a la empresa ya que los indicadores tienen conexión directa con variables representativas de la empresa, generando valor.

CAPÍTULO II

2. Metodología

Introducción

El presente capítulo está compuesto por referentes teóricos, que conforman la metodología de investigación compuestos de: tipos, métodos, instrumentos de investigación y variables diagnóstico, ayudando qué tipo de metodología se utilizará en la propuesta del tema de estudio.

Objetivo

Establecer la metodología a ser utilizada en el estudio del manual administrativo, contable y financiero

2.1 Tipo de Investigación

Para recolectar datos de la Agencia de Viajes Global Traveler Cía.Ltda.” se utilizó parámetros cualitativos; que según Chávez (2019), es una investigación puntual que se puede realizar mediante entrevistas, y encuestas; así mismo una investigación cuantitativa que sirvió para sistematizar los resultados y mediante la investigación descriptiva poder interpretar resultados de manera correcta.

2.2 Métodos

2.2.1 Método deductivo.

Para Navarro (2014), el método deductivo consiste en dar soluciones particulares mediante conclusiones generales que son dados por un análisis de teoremas o leyes; mientras que para Ferreyra & Longhi (2014), es parte de una norma, donde se puede deducir consecuencias que son aplicables a la realidad; este tipo de método es usado comúnmente en la Matemática.

El método deductivo se basa en el enfoque cuantitativo, donde se aplica encuestas a los clientes para registrar los aspectos importantes de la Agencia de Viajes.

2.2.2 Método Inductivo.

Para Bernal (2010), este método sirve para obtener conclusiones de hechos aceptados, para llegar a una conclusión que sea de manera general, los mismos que son considerados como leyes o fundamentos de una investigación; y para Ferreyra & Longhi (2014), en este método se desarrolla un proceso, donde se puede llegar de un punto pequeño a un todo general.

El método inductivo está enfocado por entrevistas que se aplican al personal de Global Traveler Cia. Ltda. Para recolectar información necesaria para realizar un diagnóstico situacional de la agencia de viajes.

2.2.3 Método Estadístico

Para Chávez (2019), el método estadístico contribuye para establecer muestras de sujetos de estudio, a su vez poderlos tabular y poder establecer comentarios que sean adecuados del sujeto de estudio; y para Oliva & Lonardi (2017), se trata de la recolección, análisis, clasificación y la interpretación de hechos, esto es aplicado matemáticamente, por lo que consta de orden de ciertos datos a recolectar.

El método estadístico permite analizar y clasificar los resultados de las encuestas realizadas a los clientes, no obstante, se tabulará para interpretar hechos obtenidos de Global Traveler Cía. Ltda.

2.2.4 Método Analítico

Según Navarro (2014), el método analítico consiste en analizar cada característica de un sujeto para poderlos revisar de manera individual para un mejor entendimiento.

El método analítico permite revisar cada proceso de la Agencia para poderlos analizar individualmente y poder dar solución antes las debilidades que se puedan encontrar.

2.3 Técnica e instrumentos

2.3.1 Encuestas.

Para Baena (2017), afirma: “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p 82). Y para Chávez (2019), es una manera distinta de obtener información primaria, este instrumento puede ser usado en grandes poblaciones.

Este instrumento de investigación en Global Traveler Cía. Ltda., será dirigido principalmente a los clientes y no a los empleados de la compañía por el número limitado de empleados que tiene la agencia de viajes.

2.3.2 Entrevista

Es el medio que permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado. Para ello es necesario que el entrevistador tenga definido claramente los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información. (Chávez, 2019, pág. 115)

La entrevista es un instrumento para obtener información de manera primaria, usada comúnmente hacia los gerentes; para realizar la entrevista, el entrevistador debe tener una guía de preguntas para poder realizar este instrumento.

El instrumento de la entrevista, se lo realizara principalmente al gerente y al auxiliar contable que posee la agencia de viajes “Global Traveler”, para la recolección de datos necesarios, que serán usados para la elaboración del estudio.

2.3.3 Revisión Documental

La revisión documental para Yuni & Urbano (2014), es una estrategia para obtener información permitiendo saber la realidad del objeto a estudiar a través de escritos, numéricos, etc.)

Esta investigación documental se ejecuto mediante documentos escritos, revistas, paginas web, noticias, etc.

2.4 Variables diagnóstico

2.4.1 Variables.

Según el autor Castillo, Orozco, & García (2014), la variable es un sustantivo no adjetivo, este puede ser cambiante y asumir varias categorías, se la puede definir de acuerdo con las características de los colaboradores o dependiendo el propósito de la investigación; como menciona Chávez (2019), las variables son exposiciones que se van a estudiar.

2.5 Identificación de la población

Para la propuesta de la investigación se tomó en consideración realizar un censo todas las personas que trabajan en la agencia de viajes por su limitado número de trabajadores y a su vez para los clientes no se realizó la fórmula de la muestra porque la población no es probabilística por lo que no supera las 150 personas.

Población:

Tabla 1: *Población*

Número	Cargo	Cantidad
1	Gerente	1
2	Asistente Contable	1
3	Contadora Externa	1
Total, de la población		3

Clientes

Los 15 clientes que se tomaron en cuenta son de la lista de clientes que tiene “Global Traveler Cia Ltda.”, estos consumidores se tomaron en cuenta porque son los consumidores más frecuentes, por lo que se realizó la encuesta a las 15 personas correspondientemente.

Tabla 2: *Identificación de Variables*

Objetivos Específicos	Variables	Indicadores	Fuentes de Información	Referencia	Dirigido	Técnicas e Instrumentos
Identificar la estructura administrativa de Global Traveler Cía. Ltda.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Misión 	Primaria	1G; 1AC; 1CE	Gerente	Entrevista
	Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Visión 		1G;1AC; 1CE	Auxiliar contable	
		<ul style="list-style-type: none"> • Valores 		1G; 1AC; 1CE		
		<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos 		1G; 1AC; 1CE		
		<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama 		2G; 2AC; 2CE		
		<ul style="list-style-type: none"> • Manual Orgánico de funciones 		3G; 3AC		
<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos 		4G				
Saber el proceso contable de Global Traveler Cía. Ltda.	Proceso Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Política Contable • Plan de Cuentas 	Primaria	5G; 6AC; 4CE 7AC; 5CE	Auxiliar Contable	Entrevista

		<ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros 		6G; 12AC;10CE		
		<ul style="list-style-type: none"> • Notas a los estados Financieros 		7G; 13AC; 10CE		
Establecer el proceso financiero de Global Traveler Cía. Ltda.	Proceso Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Análisis Financieros • Índices Financieros 	Primaria	8G; 14AC 9G 9G	Gerente Auxiliar Contable	Entrevista
Saber la normativa interna de Global Traveler Cía. Ltda.	Normativa Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Interno • Código de Ética 	Primaria	10G 11G	Gerente	Entrevista

		<ul style="list-style-type: none"> Riegos Operacionales Políticas 		12, 13G; 19AC		
Determinar la satisfacción del cliente de Global Traveler Cía. Ltda.	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Atención al cliente Promociones y descuentos Satisfacción del cliente 	Primaria	17G 18G 19G	Gerente Auxiliar Contable Clientes	Entrevista
Determinar la normativa legal que se rige Global Traveler Cía. Ltda.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las obligaciones tributarias. Cumplimiento de obligaciones laborales. 	Primaria Secundaria	20G; 19AC 20G; 19AC	Gerente IESS	Entrevista Información documental

Leyenda

G: Gerente

AC: Asistente Contable

CE: Contadora Externa

CAPÍTULO III

3. Diagnóstico Situacional

Introducción

El diagnóstico Situacional se realizará partiendo del objetivo que se estableció; para el desarrollo de este capítulo se usará diferentes técnicas de investigación como son la entrevista, la encuesta y la observación documental, permitiendo conocer la situación actual de la Agencia de Viajes “Global Traveler Cia. Ltda.”, la información que se recolecta será destinada directamente para el desarrollo e identificación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas o también conocido como FODA; para luego establecer los pertinentes cruces estratégicos: FA, DA, FO, DO, terminando con una conclusión diagnóstica de la compañía.

Objetivo

Diagnosticar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la situación administrativa, contable, financiera, de proceso y normativa legal de la agencia de viajes Global Traveler en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador.

Objetivos Específicos

Identificar la estructura administrativa de Global Traveler Cía. Ltda.

Saber el proceso contable de Global Traveler Cía. Ltda.

Establecer el proceso financiero de Global Traveler Cía. Ltda.

Saber la normativa interna de Global Traveler Cía. Ltda.

Determinar la satisfacción del cliente de Global Traveler Cía. Ltda.

Verificar el número de competidores de Global Traveler Cía. Ltda.

Determinar la normativa legal que se rige Global Traveler Cía. Ltda.

3.1 Desarrollo de Indicadores

Entrevista al Gerente de Global Traveler Cía. Ltda.

(Anexo 1)

Fecha: 02/12/2019

Edad: 29

Lugar: Oficina de Global Traveler Cia Ltda.

Grado académico: Superior

Hora: 16 h 13

Cargo: Gerente

Nombre del Entrevistador: Brandon Flores

Tiempo laborado: 3 años

Nombre del Entrevistado: Albeiro
Chalapud

Objetivo de la Entrevista

Conocer en qué situación se encuentra la parte administrativa, contable y financiera de Global Traveler con ayuda de una entrevista realizada al Gerente para determinar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Agencia de viajes.

1. ¿La compañía cuenta con misión, visión, valores y objetivos, presentados de manera formal?

No, no cuenta, pero si sabemos lo que hacemos y lo que queremos ser a futuro y no ha sido presentado de manera formal. (1'08"; 1'25")

2. ¿Global Traveler cuenta con un organigrama?

No, no contamos con un organigrama. (1'30"; 1'37")

3. ¿Se ha elaborado algún manual orgánico de funciones?

No, no se ha elaborado ningún manual orgánico de funciones en la compañía. (1'40"; 1'59")

4. ¿La compañía cuentan con un mapa de procesos?

No contamos con un mapa de procesos. (2'05"; 2'10")

5. ¿Los procesos contables son aplicados de acuerdo con la normativa legal vigente?

Si, tanto por la contadora externa y la asistente contable pertinentemente. (2'16"; 2'30")

6. ¿Cómo está estructurado los estados financieros?

Los estados financieros están estructurados de manera correcta basándose en la normativa legal vigente, tanto por la asistente contable y la contadora externa. (2'33"; 2'58")

7. ¿Las notas a los estados financieros son entregados al gerente periódicamente?

Las notas a los estados financieros me entregan una vez al año. (3'02"; 3'16")

8. ¿Se realiza un presupuesto anual para las actividades de la Agencia?

Se realiza un presupuesto únicamente para gastos mensuales. (3'20"; 3'29")

9. ¿Se aplica análisis o indicadores financieros?

No se aplican análisis financieros o indicadores financieros. (3'34"; 3':42")

10. ¿Global Traveler cuenta con reglamento interno?

No tenemos ningún tipo de reglamentos internos. (3'47"; 4' 02")

11. ¿Qué acciones toma la Agencia de viajes para minimizar los riesgos de seguridad del cliente?

En los contratos que se firman con los clientes están estipulados las condiciones de los viajes y estos son de las aerolíneas, pero no se tiene un plan de contingencia que permita minimizar riesgos que puedan ocurrir con los clientes al contratar uno de nuestros servicios. (4'10"; 4'55")

12. ¿Cómo ayuda Global Traveler al cuidado del medio ambiente?

Reciclamos las hojas y evitamos utilizar el papel utilizando medio electrónicos para los trámites correspondientes que se realizan en la agencia de viajes. (5'01"; 5'22")

13. ¿Se ha visto afectada las actividades de la Agencia por las políticas del país?

Si porque no hay leyes o políticas netamente que estén enfocadas directamente con las agencias de viajes, un ejemplo es el paro nacional por las nuevas reformas, tuvimos varios problemas con nuestros clientes al cerrar los aeropuertos. (5'22"; 5'58")

14. ¿La Agencia de viajes cuentan con sistemas informáticos para un mejor funcionamiento?

No tenemos sistemas informáticos. (6'03"; 6'13")

15. ¿Cómo es el ambiente laboral en Global Traveler?

El ambiente es muy bueno, tenemos una buena comunicación y practicamos el trabajo en equipo. (6'18"; 6'29")

16. ¿Qué consideran para seleccionar a sus proveedores?

Para elegir nuestros proveedores nos basamos en los precios, en las ofertas y en los años de experiencia que tienen en el mercado. (6'31"; 6'44")

17. ¿Mantienen una buena relación con sus clientes?

Si mantenemos una buena relación con nuestros clientes, satisfaciendo las necesidades que requieren (6'49"; 7' 02")

18. ¿Realizan ofertas o promociones en los productos y servicios que ofrecen?

Se realiza promocióne y ofertas de tickets aéreos diariamente. (7'12"; 7'23")

19. ¿Considera que los servicio y productos brindados a los clientes, cumplen con las necesidades de ellos mismos?

Si porque ofrecemos a los clientes la mayor satisfacción para cumplir con sus necesidades. (7'38"; 7'51")

20. ¿Global Traveler cumple con la normativa legal vigente, que debe acatar una agencia de viajes?

La Agencia de Viajes cumple con todas las leyes vigentes que debe acatar Global Traveler Cía. Ltda. (7'55"; 8'09")

21. ¿Cree que es necesaria la implementación de un manual administrativo, contable y financiero para Global Traveler?

Si es muy importante principalmente en nuestra agencia, donde nos hace mucha falta tanto en la gestión administrativa y financiera. (8'12"; 8'19")

Análisis:

De las respuestas brindadas al Gerente de Global Traveler se puede determinar que: La compañía no cuenta con misión, visión, valores los cuales no son presentados de manera formal; no cuenta con un organigrama tanto estructural, como funcional; tampoco se ha realizado un manual orgánico de funciones; no constan con mapa de procesos.

Menciona que los procesos contables son aplicados de acuerdo con la normativa legal vigente, y las notas a los estados financieros son entregados anualmente.

El presupuesto es realizado únicamente para gastos mensuales de la empresa; no se aplican índices financieros; y también no tienen reglamentos internos; no poseen un plan de contingencia contra riesgos propio de la agencia, enfocado para los clientes.

La agencia de viajes ayuda al medio ambiente, reciclando las hojas de papel y usando la mayoría de tramites electrónicamente; el gerente menciona que no hay políticas o leyes netamente enfocadas para las agencias de viajes; no poseen sistemas informáticos; el ambiente laboral es muy bueno y practican el trabajo en equipo; los proveedores que eligen son por el precio, ofertas y por años de experiencia, manteniendo una buena relación con ellos mismos; realizan ofertas diariamente y mencionan que los servicios brindados a los clientes cumplen con las necesidades que requieren.

Entrevista la Asistente Contable

(Anexo 2)

Fecha: 02/12/2019

Edad: 40

Lugar: Oficina de Global Traveler

Grado académico: Superior

Hora: 17 h 07

Cargo: Asistente Contable

Nombre del Entrevistador: Brandon Flores

Tiempo laborado: 3 años

Nombre del Entrevistado: Elsa Guerrón

Objetivo de la Entrevista

Recopilar información relacionada al área de contabilidad y finanzas de la Agencia de Viajes “Global Traveler”, mediante una entrevista realizada al Auxiliar Contable los que permitirán recoger información tanto positiva, como negativa de Global Traveler.

1. ¿Conoce si la empresa cuenta misión, visión, valores y objetivos, presentados de manera formal?

No, no tiene la agencia misión, visión, valores y objetivos, por lo que no están presentados formalmente, pero si sabemos lo que hacemos y lo que queremos llegar a ser. (1'10"; 1'37")

2. ¿Sabe si Global Traveler tiene un organigrama?

No cuenta con un organigrama ni funcional, tampoco estructural. (1'40"; 2'03")

3. ¿Sabe cuáles son las funciones que usted debe desempeñar en Global Traveler?

Si sé que funciones debo desempeñar porque están en el contrato, pero no tengo un manual que me indique detalladamente cuales son todas las funciones para realizar. (2'07"; 2'23")

4. ¿Recibe algún tipo de capacitación por parte de Global Traveler?

Se recibe capacitaciones en ventas, estas la realizan la agencia, y de contabilidad recibo ayuda de la contadora externa que es muy buena en su campo y me guía cuando tengo dudas. (2'32"; 3'05")

5. ¿Los procesos contables son aplicados de acuerdo con la normativa legal vigente?

Si, los procesos que se realizan se basan a la normativa legal vigente. (3'15"; 3'29")

6. ¿Cuentan con políticas contables?

No tenemos políticas contables en la agencia de viajes, pero nos guiamos de acuerdo con los principios de la contabilidad. (3'34"; 3' 58")

7. ¿La agencia tiene un Plan de Cuentas enfocado a las necesidades que Global Traveler necesita?

No tenemos un plan de cuentas enfocado solo para la Agencia de Viajes. (4'11"; 4'23")

8. ¿Las transacciones son registrada al momento que son generadas?

No porque no contamos con un sistema contable, mis respaldos son los correos electrónicos que recibo. (4'28"; 4'40")

9 ¿Se realizan cierres de caja diariamente?

No se realizan cierres de caja diarios, al finalizar el mes me toca ver como cuadrar, porque hay varios clientes que usan tarjetas de créditos o realizan transferencias, lo que no me permite poder realizar un cierre de caja precioso, si tuviera algún sistema contable seria de mucha ayuda. (4'51"; 5'20")

10. ¿Las cantidades de dinero recaudadas diariamente son depositados en alguna Institución Financiera?

Si, todo el dinero es depositado en una cuenta corriente del Banco del Pichincha. (5'25"; 5'33")

11. ¿Se realizan todos los estados financieros de manera apropiada, cumpliendo la normativa respectiva?

Si se realizan todos los estados financieros, la contadora externa es muy estricta en ese tema. (5'41"; 5'58")

12. ¿Las notas a los estados financieros son entregados al gerente periódicamente?

Las notas a los estados financieros las entrego anualmente. (6'04"; 6'13")

13. ¿Se realiza un presupuesto anual para las actividades de la Agencia?

El presupuesto es realizado para los gastos mensuales de la agencia, pero no se realiza un presupuesto para caja chica. (6'19"; 6'30")

14. ¿La Agencia de viajes cuentan con algún sistema contable para un mejor funcionamiento?

Como mencione anteriormente no tenemos un sistema contable por lo que tenemos desorganización en la agencia. (6'37"; 6'44")

15. ¿Cómo es el ambiente laboral en Global Traveler?

Es muy buen, tenemos una buena comunicación y más que todo trabajamos en equipo. (6'48"; 6'59")

16. ¿Qué consideran para seleccionar a sus proveedores?

Lo que se considera son los precios, ofertas y también por las necesidades que se puede tener para satisfacer al cliente. (7'03"; 7'11")

17. ¿Mantienen una buena relación con sus proveedores?

Si tenemos una buena comunicación con los proveedores. (7'15"; 7'21")

18. ¿Se ha visto afectada las actividades de la Agencia por leyes o políticas del país?

Se podría decir que si, lo que más nos afectó en este tiempo fue lo del paro nacional ya que tuvimos muchos problemas con clientes que no pudieron viajar o no pudieron regresar. (7'29"; 7'53")

19. ¿Global Traveler cumple con la normativa legal vigente, que debe acatar una agencia de viajes?

Si cumplen con las bases legales que manifiesta el Ecuador. (7'58"; 8'05")

20. ¿Cree que es necesaria la implementación de un manual administrativo, contable y financiero para Global Traveler?

Si es necesario, toda empresa debería tenerlo para poder tener los suficientes parámetros para poder sobresalir en el mercado. (8'08"; 8'16")

Análisis:

De la entrevista realizada a la Asistente Contable se pudo establecer que: La empresa no cuenta con misión, visión, valores y objetivos; no cuentan con un organigrama; no tienen un manual orgánico de funciones; no cuenta con capacitaciones adecuadas.

Los procesos contables se realizan acorde a la normativa legal vigente; no poseen políticas contables; tampoco poseen un plan de cuentas acorde a las necesidades de la agencia; no registran las transacciones diariamente; no se realizan tampoco cierres de caja; pero el dinero es depositado en el Banco del Pichincha; los estados financieros son realizados cuando son necesarios y las notas son entregadas anualmente.

El presupuesto solo se lo realiza para gastos mensuales; no poseen ningún sistema contable. La relación laboral es muy buena enfocados en el trabajo en equipo; los proveedores que eligen son

por el precio y ofertas que tengan manteniendo una buena comunicación; las políticas del país si afectan a la agencia de viajes.

Entrevista a la Contadora Externa.

(Anexo 3)

Fecha: 06/12/2019

Edad: 35

Lugar: Oficinas de Falcont

Grado académico: Superior

Hora: 11 h 28

Cargo: Contadora externa/ Asesora Contable

Nombre del Entrevistador: Brandon Flores

Tiempo laborado: 3 años

Nombre del Entrevistado: Guisella Garzón

Objetivo de la Entrevista

Recopilar información relacionada al área de contabilidad de la Agencia de Viajes “Global Traveler”, mediante una entrevista realizada al Contador Externo, esto permitirá recoger información tanto positiva, como negativa de Global Traveler.

1. ¿Conoce si la empresa cuenta misión, visión, valores, objetivos, y están presentados formalmente?

No tienen misión, visión, valores, objetivos y por ende no están presentados formalmente. (1'10"; 1'22")

2. ¿Sabe si Global Traveler tiene un organigrama?

No tienen un organigrama (1'25"; 1'31")

3. ¿A su criterio, como es la organización en Global Traveler?

La organización es llevada de manera empírica. (1'35"; 1'40")

4. ¿Los procesos contables son aplicados de acuerdo con la normativa legal vigente?

*Si, los pocos procesos que son llevados se los maneja de acuerdo con la normativa legal vigente.
(1'45"; 1' 58")*

5. ¿La agencia tiene un Plan de Cuentas enfocado a las necesidades que Global Traveler necesita?

No tiene un plan de cuentas, únicamente para la agencia, pero si se basa mediante el plan de cuentas de la Superintendencia de Compañías. (2'06"; 2'14")

6. ¿Se realizan cierres de caja diariamente?

No se realizan cierres de caja, porque carecen de un sistema contable. (2'19"; 2'25")

7. ¿Las cantidades de dinero recaudadas diariamente son depositados en alguna Institución Financiera?

Si, poseen una cuenta corriente en el Banco del Pichincha, pero no tienen un control porque en su gran mayoría los clientes cancelan con tarjetas de crédito. (2'32"; 2'48")

9. ¿Las obligaciones tributarias son realizadas de manera oportuna?

Si (2'55"; 2'56")

10. ¿Se realizan todos los estados financieros de manera apropiada, cumpliendo la normativa respectiva?

Si son realizados todos los estados financieros y son entregados anualmente, o cuando necesitan realizar algún crédito o cuando se tenga que declarar impuestos. (3'01"; 3'18")

11. ¿Cree que es necesaria la implementación de un manual administrativo, contable y financiero para Global Traveler?

Si porque se planteara procedimientos que ayudaran positivas a la agencia de viajes. (3'22"; 3'34")

12. ¿La Agencia de viajes cuentan con algún sistema contable para un mejor funcionamiento?

No cuenta con un sistema contable, pero es muy necesario que lo tengan que contribuya a Global Traveler. (3' 39"; 3' 51")

13. ¿Cómo es el ambiente laboral en Global Traveler?

Es bueno, existe una buena comunicación entre socios y colaboradores. (3'56"; 4'07")

14. ¿Mantienen una buena relación con sus proveedores?

Mi comunicación con los proveedores no es directa, pero cuando se necesita algún requerimiento son amables. (4'12"; 4'26")

15. ¿Se ha visto afectada las actividades de la Agencia por leyes o políticas del país?

Hasta el momento no, más bien son beneficiados por ser una empresa nueva, tiene exoneración de impuestos. (4'31"; 4'44")

Análisis:

Con la entrevista realizada a la contadora externa se pudo concluir que: La empresa no cuenta con misión, visión, valores y objetivos; no tienen un organigrama; la organización en la empresa es de forma empírica.

Los pocos procesos contables que se realizan son de acuerdo con la normativa legal; no poseen con un plan de cuentas de acuerdo con la necesidad de la agencia; no tienen un registro de libro diarios y mayor; las cantidades de dinero son recaudadas en el Banco del Pichincha; las obligaciones tributarias son realizadas de manera oportuna; los estados financieros si son realizados o cuando sean necesarios.

Es necesaria la implementación de un manual para ayudar con la agencia; no tienen un sistema contable. El ambiente laboral es bueno, tienen una buena comunicación; mantienen una buena relación con los clientes; las políticas y leyes del país hasta el momento no afectan a la agencia, por ser una empresa nueva.

Encuesta a los clientes.

(Anexo 4)

Introducción

La encuesta fue dirigida a los clientes que más frecuentan la Agencia de Viajes; la cual fue realizada el 19 y 20 de diciembre del 2019; en las oficinas de Global Traveler Cía. Ltda, en ciertos casos fueron enviadas a los correos personales.

Esta información es tomada para poder realizar el FODA de la compañía.

Objetivo de la Encuesta

Recopilar información para realizar un diagnóstico situacional de la Agencia de Viajes “Global Traveler” Cía. Ltda. desde el punto de vista del cliente para verificar necesidades y a su vez que servicios prefieren los clientes y de esta manera ser los mejores en el mercado.

1. ¿Por qué medio se enteró de la Agencia de Viajes?

Tabla 3: *Conocimiento de la Agencia de Viajes*

¿Por qué medio se enteró de la Agencia de Viajes?	
Amigos	8
Televisión	0
Redes Sociales	7
Radio	0

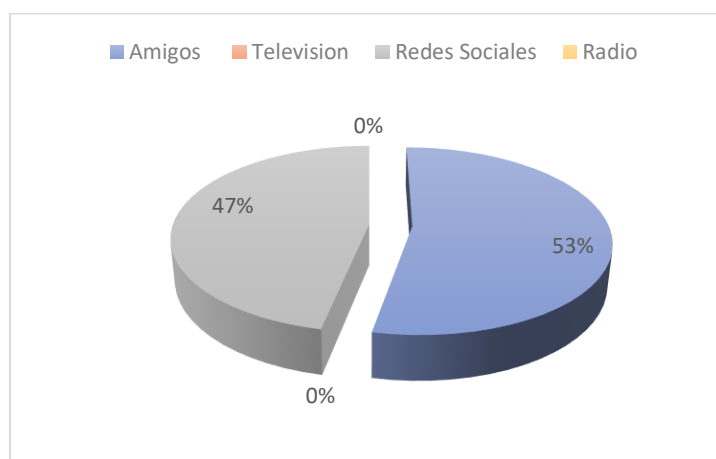


Figura 1: Conocimiento de la Agencia de Viajes

Análisis: En su gran mayoría los clientes conocieron los servicios que ofrece “Global Traveler Cía. Ltda.”, por medio de redes sociales y recomendaciones de personas o amigos que anteriormente usaron los servicios, determinando que la agencia de viajes no adquiere nuevos clientes por otros medios de comunicación.

2. ¿Con qué frecuencia visita la Agencia de Viajes “Global Traveler”?

Tabla 4: Frecuencia de Visita

¿Con que frecuencia visita la Agencia de Viajes “Global Traveler”?	
Mensual	0
Trimestral	7
Semestral	6
Anual	2

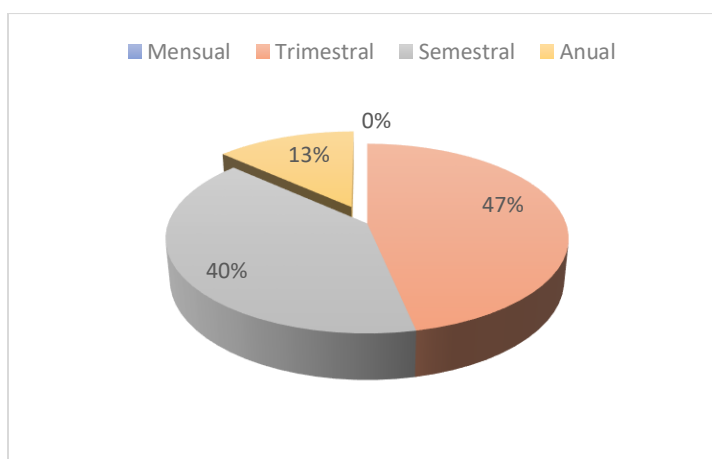


Figura 2: Frecuencia de Visita

Análisis: La gran mayoría de los clientes compran los servicios de la Agencia de viajes en un periodo trimestral y semestral, no obstante, pequeña cantidad de cliente utiliza los servicios ofertados anualmente y no hay ni un cliente que use los servicios de Global Traveler Cía. Ltda. De manera mensual.

3. ¿Conoce todos los servicios que ofrece Global Traveler?

Tabla 5: *Conocimiento de los Servicios*

¿Conoce todos los servicios que ofrece Global Traveler?	
Si	7
Algunos	6
No	2

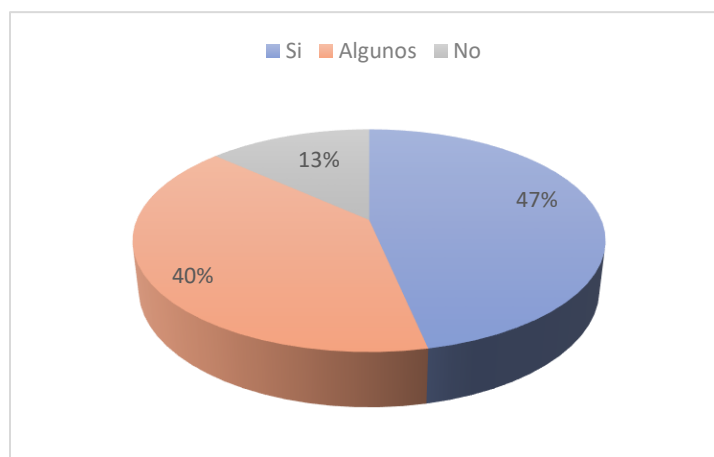


Figura 3: Conocimiento de los Servicios de Global Traveler

Análisis: Casi la mitad de los clientes conocen en su totalidad los servicios que ofrece la agencia de viajes, a su vez, una gran parte de clientes solo conoce algunos servicios que son ofertados y una mínima parte de sus clientes no conocen de los servicios ofertados de Global Traveler Cia. Ltda.

4. ¿Visita la Agencia de Viajes por?

Tabla 6: *Motivo de visita a Global Traveler*

¿Visita la Agencia de Viajes por?	
Calidad	3
Precio	7
Necesidad	1
Recomendación	4

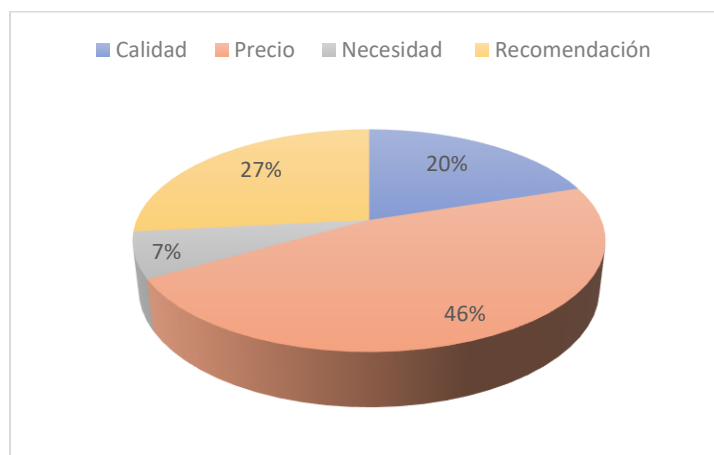


Figura 4: Motivo de Visita a Global Traveler

Análisis: En su mayoría, los clientes de Global Traveler han considerado que eligen utilizar los servicios ofertados, por los precios cómodos que ofrece la agencia de viajes y a su vez hay una cantidad de clientes que lo ha hecho por recomendaciones de otras personas y una cantidad inferior que algún momento ha utilizado los servicios, lo ha hecho por necesidad.

5. ¿Considera que los productos y servicio brindados, cumple con sus necesidades?

Tabla 7: Los servicios y productos cumplen con las necesidades

¿Considera que los productos y servicio brindados, cumple con sus necesidades?	
Supera mis expectativas	4
Cumple mis necesidades	8
Sirve, pero hay que mejorar	3
No cumple con mis necesidades	0

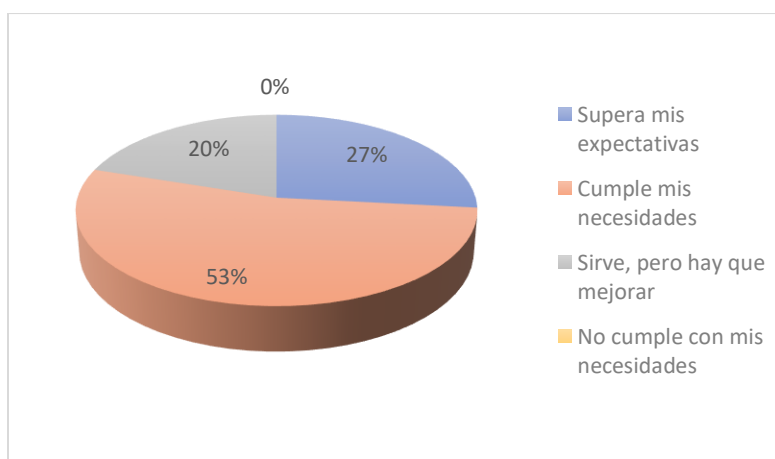


Figura 5: Los servicios y productos cumplen con las necesidades

Análisis: Los clientes de Global Traveler Cía. Ltda. Manifiesta que los servicios que reciben por parte de la agencia de viajes cumplen con sus necesidades, por lo que se puede decir que están satisfechos, mientras que pocos clientes declaran que cumple con sus expectativas, pero hay una mínima cantidad de clientes que manifiestan que los servicios ofertados sirven, pero deben ser mejorados.

6. ¿Los precios que ofrece Global Traveler son?

Tabla 8: Precios

¿Los precio que ofrece Global Traveler son?	
Altos	1
Cómodos	13
Bajos	1

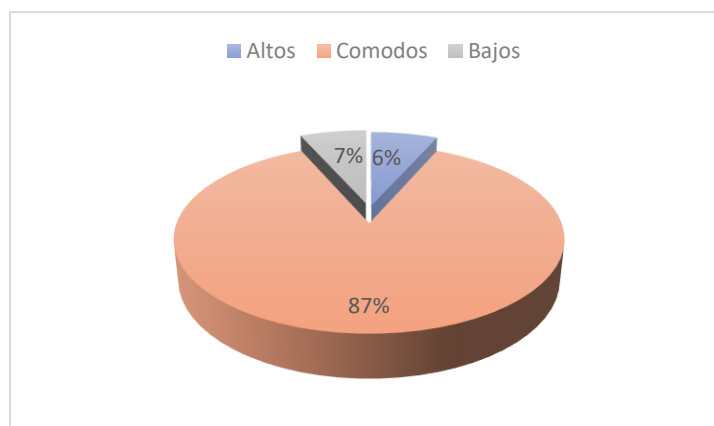


Figura 6: Precios

Análisis: Se podría revelar que la gran mayoría de los clientes de la agencia de viajes están a gusto con los precios que tiene Global Traveler Cía. Ltda. porque manifiestan que los precios son cómodos y accesibles; no obstante, una cantidad inferior del promedio menciona que los precios de la agencia son altos.

7. ¿La Agencia de Viajes realiza promociones u ofertas respecto a los servicios que ofrece?

Tabla 9: *Promociones u ofertas*

Promociones u ofertas	
Siempre	8
Casi Siempre	3
A veces	4
Casi Nunca	0
Nunca	0

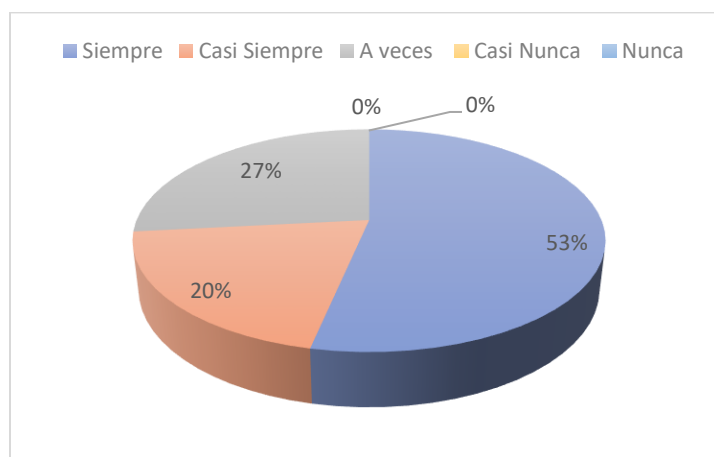


Figura 7: Promociones u ofertas

Análisis: Más de la mitad de los clientes mencionan que la agencia de viajes “Global Traveler Cía. Ltda.” siempre realiza promociones u ofertas en los servicios que ofrecen, mientras que una cantidad inferior de clientes manifiesta que casi siempre o a veces se realiza ofertas, por otra parte, ningún cliente indica que la agencia de viajes no realiza ningún tipo de ofertas o promociones.

8. ¿La calidad de atención recibida por parte de Global Traveler es?

Tabla 10: *Calidad de atención*

¿La calidad de atención recibida por parte de Global Traveler es?	
Excelente	13
Buena	2
Regular	0
Mala	0

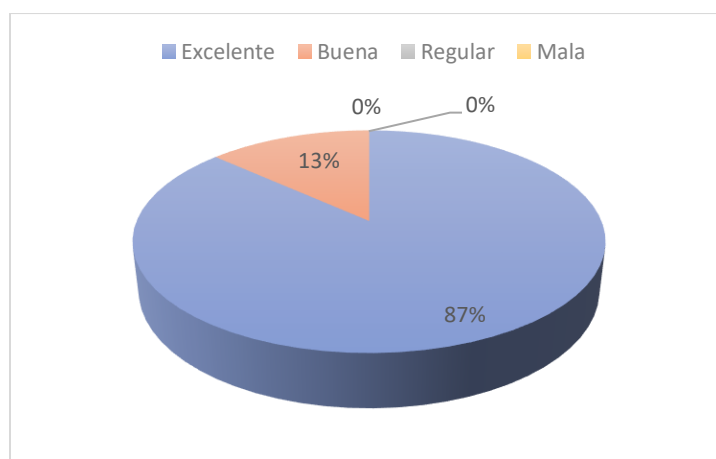
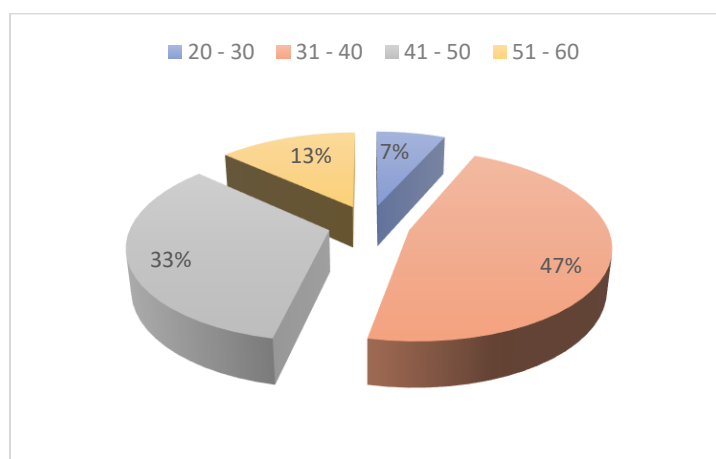


Figura 8: *Calidad de Atención*

Análisis: Para la mayoría de los clientes de la agencia de viajes, la atención brindada por parte del personal de Global Traveler es excelente, y no hay clientes que mencionen que la atención es mala, por lo que la atención al cliente es de alta calidad y cumple con los requerimientos que el cliente necesita.

Datos Informativos:**Edad:**Tabla 11: *Edad*

Edad	
20 - 30	1
31 - 40	7
41 - 50	5
51 - 60	2

*Figura 9: Edad*

Análisis: La edad de los clientes de la agencia de viajes predomina en una edad entre los 31 a 40 años, siguiéndolo a la par clientes con edades entre los 41 y 50 años; a su vez los clientes menos frecuentes de Global Traveler tienen una edad aproximada de 20 a 30 años.

Género

Tabla 12: *Género*

Genero	
Masculino	7
Femenino	8

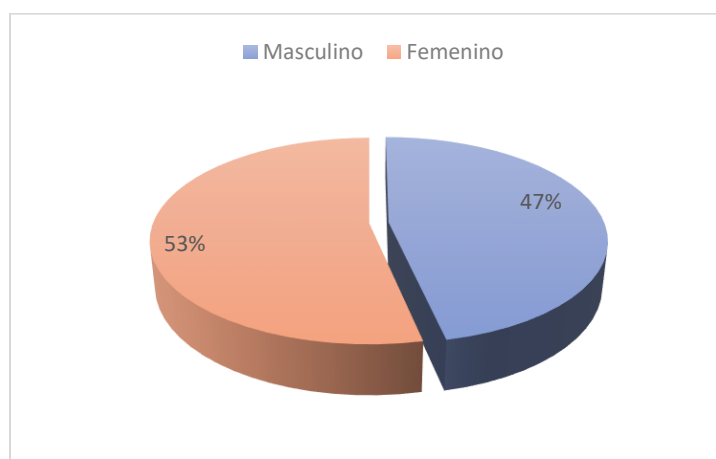


Figura 10: Género

Análisis: Se puede determinar que no hay gran diferencia entre el género de los clientes de la agencia de viajes, porque más de la mitad de los clientes son de género femenino, mientras que la otra parte son masculino.

3.2 Información Secundaria

3.2.1 Competencia.

Mediante información obtenida del catastro otorgado por el Ilustre Municipio de Ibarra (2019), se pudo determinar que en la ciudad de Ibarra existen 42 agencias de viajes constituidas formalmente, con ellos resultados obtenidos se puede manifestar que Global Traveler Cía. Ltda. Tiene una gran competencia.

Tabla 13: *Agencias de Viajes en Ibarra*

Tipo	Nombre Completo	Actividad
Persona		
Sociedad	Lagotours S.A	Agencia De Viajes
Sociedad	Agencia De Viajes Blstravel Cia Ltda	Agencia De Viaje / Alquiler De Vehículos
Sociedad	Imbacochoa Touring S.A	Agencia De Viajes
Sociedad	Recotur Recorridos Turísticos ecuatorianos Cia. Ltda.	Agencia De Viajes
Sociedad	Operador De Turismo A Ecuador Aequareisen S.A	Agencia De Viajes
Sociedad	Agencia De Turismo Costacruceiros S.A	Agencia De Viajes
Sociedad	Only In Ecuador Oie Cia. Ltda	Agencia De Viajes
Sociedad	Domiturs Agencia De Viajes Y Turismo Cia Ltda	Agencia De Viajes
Sociedad	Sachañantours Cia Ltda	Agencia De Viajes
Sociedad	Iguanchi&Iguanchi Turismo Infinitetravel Cia. Ltda	Agencias De Viaje

Sociedad	Creativetravel Cia Ltda	Agencia De Viajes
Sociedad	Hatundreams Travel Cia. Ltda.	Agencia De Viajes
Sociedad	Ecosierra Tour Operator Sa	Agencia De Viaje Ecosierra Sa
Sociedad	Ciprestour Cia Ltda	Agencia De Viajes
Persona Natural	Juma Portilla Nelson Manuel	Agencia De Viajes / Asesoramiento
Sociedad	Royaldestins Compañia Limitada	Agencias De Viaje
Sociedad	Jatari Agencia De Viajes Jadvi C. L. Ltda.	Agencias De Viaje
Sociedad	Ivetravel Groupcom S.A.	Agencias De Viaje
Sociedad	Zhoutravel Cia Ltda	Agencia De Viaje
Sociedad	Allequatorial Travel Allequatorial S.A.	Agencia De Viajes
Sociedad	Mera Y Arias Tour Cia Ltda	Agencia De Viaje
Sociedad	Equinoccial Ecologist Adventure Cia.Ltda	Agencias De Viaje
Sociedad	Esi Tour Agencia De Viajes Esitour	Agencia De Viajes
Persona Juridica	Dream Work Vacation Compañia Limitada	Agencias De Viaje
Sociedad	Agencia De Viajes Yoperadora De Turismo Pasaporte Ec Grouptrip Cia Ltda	Agencias De Viaje
Sociedad	Agencia De Viajes Netglobal Traveler Agencia De Viajes Glotraveler Cia Ltda	Agencias De Viaje
Sociedad	Yuratours Cia Ltda	Agencia De Viaje
Sociedad	Viajes Glamag Y Roli Cia. Ltda.	Agencia De Viajes

Sociedad	Operadora De Turismo Y Agencia De Viajes Golontour Cia. Ltda	Agencias De Viaje
Sociedad	Agencia De Viajes Y Turismo Punto	Agencias De Viaje
Sociedad	Imbaviajes Imbabura Viajes Cia.Ltda.	Agencia De Viajes
Sociedad	Megatours Viajes Y Turismo Cia Ltda	Agencia De Viajes
Sociedad	Ecuahorizons Cia Ltda	Agencia De Viajes
Sociedad	Agencia De Viajes Victory Travel Victorytravel Cia Ltda	Agencias De Viaje Victory Travel
Sociedad	Zuleta Y Turismo Zuturismo Cia Ltda	Agencia De Turismo
Sociedad	Experta Viajes Touringroup Cia. Ltda.	Agencia De Viajes
Sociedad	Agencia De Viajes Ilusiones Travel Ilutrael Cia Ltda	Agencias De Viaje
Sociedad	Agencia De Viajes Raicesandinas Cia. Ltda	Agencia De Viaje
Sociedad	Intipungo Turismo Inviajes Cia	Agencia De Viajes
Sociedad	Magazynefly Cia. Ltda.	Agencia De Viaje
Sociedad	Imbometro Agencia De Viajes Sa	Agencia De Viajes
Sociedad	Juorney Junkies Agency Cia.Ltda	Agencias De Viaje

Fuente: Ilustre Municipio de Ibarra (2019)

3.2.2 Cumplimiento de Obligaciones Tributarias.

De acuerdo con la página web del Servicio de Rentas Internas (2020), la agencia de viajes Global Traveler Cia. Ltda. Ha cumplido con sus obligaciones tributarias y no registra deudas, por lo que se emite un certificado para constatar el cumplimiento de la Ley. (**Anexo 5**)

3.2.3 Cumplimiento de las Obligaciones laborales.

Las obligaciones laborales según la página Web del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2020), certifica que, al revisar los archivos del sistema histórico laboral, el representante legal de la agencia de viajes Global Traveler Cía. Ltda. No registra obligaciones patronales en mora; información que es verificada por la emisión de un certificado. **(Anexo 6)**

3.2.4 Financiamiento de Entidades Financieras con tarjetas de crédito.

Tabla 14: *Financiamiento de Entidades Financieras*

Entidad Bancaria	Financiamiento
Banco del Austro	El financiamiento en el Banco del Austro (2020); difiere hasta 24 meses plazo; a su vez 3 meses sin intereses en cualquier paquete de viaje turístico.
Diners Club International	Diners Club International (2020), difiere hasta 24 meses también difiere hasta 12 meses + 2 meses de gracia.
Banco Guayaquil	Banco Guayaquil (2020), esta entidad difiere hasta 24 meses plazo en cualquier tipo de paquete turístico.
Banco del Pacífico	Banco del Pacífico (2020), el financiamiento es de hasta 36 meses, también de 3 meses sin intereses + 2 meses de gracias en cualquier paquete.

Banco Bolivariano	Banco Bolivariano (2020), ofrece diferir hasta 24 meses en cualquier paquete, a su vez 3 meses sin intereses + 2 meses de gracia.
Produbanco	Produbanco (2020), difiere hasta 24 meses plazo y 3 meses sin intereses + 2 meses de gracia.
Banco Internacional	Banco Internacional (2020), difiere hasta 24 meses plazo y 3 meses sin intereses + 2 meses de gracia en cualquier paquete.
Banco del Pichincha	Banco del Pichincha (2020), Difiere cualquier tipo de paquetes turísticos hasta 24 meses plazo.

3.2.5 Proveedores.

Con la información obtenida de la agencia de viajes, se puede observar a algunos de los proveedores que se tiene más frecuencia.

Tabla 15: *Proveedores*

Número	Proveedor
1	Garlatour C.A.
2	MYM
3	Multitravel Tour
4	Salvateurs S.A
5	Sol y Luna Mayorista de Turismo
6	Golden Vacations

7	Latam Airlines
8	Ahinoa Airlines S.A.
9	All Traveler

3.2.6 Certificaciones Ambientales.

Las agencias de viajes pueden adquirir certificaciones ambientales, que puedan ayudar positivamente a la imagen de la compañía, como también ayudar a la conservación del ambiente.

3.2.7 Certificación ISO 14001

De acuerdo con ISO 14001 (2015), esta norma se puede usar de herramienta para proteger al medio ambiente, así como ayudar a la empresa que las operaciones sean sostenibles, en ciertos casos ayuda a ahorrar dinero, mejorar la reputación de la compañía, adaptarse al cambio y concientizar sobre el cuidado del medio ambiente.

3.2.8 Exoneración de Pago de Impuestos.

Art. 9.1.- Exoneración de pago del Impuesto a la Renta para el desarrollo de inversiones nuevas y productivas.- Las sociedades que se constituyan a partir de la vigencia del Código de la Producción, así como también las sociedades nuevas que se constituyeren por sociedades existentes, con el objeto de realizar inversiones nuevas y productivas, gozarán de una exoneración del pago del impuesto a la renta durante cinco años, contados desde el primer año en el que se generen ingresos atribuibles directa y únicamente a la nueva inversión. Ley de Régimen Tributario Interno (2018).

3.2.9 Fuerte demanda por cadenas hoteleras

Según ABC (2019), “Las contribuciones que realizan las reservas a través de las webs de los hoteles al total de las ventas totales por internet ha crecido del 8% hasta el 33% en la última década”. Las reservaciones que hacen directamente con hoteles a través de páginas web indican que son una gran amenaza para las agencias de viajes.

3.2.10 Crisis Económica.

Según El Fondo Monetario Internacional (FMI).

El PIB de Ecuador decrecerá 6,3% en el 2020, en el contexto de recesión mundial que se espera para este año por el covid-19 y la caída del precio del crudo. Ecuador es el segundo país de la región que tendrá la peor caída en su economía. El Comercio (2020).

3.2.11 Cambio Climáticos.

Según el Reglamento CE 261 (2004), por circunstancias extraordinarias lo vuelos se pueden cancelar:

- Causas meteorológicas como: tormentas con lluvia o nieve, niebla intensa, vientos fuertes.
- Erupción volcánica y nube de cenizas, que afectan correcto funcionamiento del motor del avión
- Atentados terroristas que puedan afectar la visibilidad de los pilotos.
- Emergencias sanitarias en un avión.

3.3 Análisis de la Información

Como resultado de las herramientas utilizadas: (entrevistas, encuesta e información documental) para la recolección de información del diagnóstico situacional, permitiendo obtener

fortalezas y oportunidades, pero a su vez identificar cuáles son las debilidades y las posibles amenazas que puedan perjudicar a la Agencia de Viajes.

3.4 Matriz FODA

Tabla 16: *Matriz FODA*

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
F1 Personal capacitado, eficiente y atención al cliente de calidad. (AC 4)	O1 Financiamiento de pagos de los servicios mediante tarjetas de crédito
F2 Cumplimiento de las obligaciones tributarias y normativa legal vigente. (AC 19)	O2 Alianzas estratégicas con mayoristas y otras agencias de viajes.
F3 Promociones y ofertas diarias por medio de páginas Web y Redes Sociales. (G18)	O3 Políticas que contribuyan al cuidado del medio ambiente.
F4 Contribuye con el medio ambiente (G13)	O4 Exoneración de impuestos por ser una compañía nueva.
DEBILIDADES (D)	AMENAZAS (A)
D1 No tiene definida su estructura administrativa (G1,2,3,4); (AC 1,2,3); (CE 1,2)	A1 Incremento de páginas web promocionando servicios turísticos, por parte de mayoristas.
D2 No tienen definidas políticas contables. (G5); (AS 6);	A2 Crisis económica
D3 Procesos financieros no definidos (G10)	A3 Cambios climáticos
D4 No poseen reglamentos internos. (G10)	

D5 No poseen sistemas informáticos (G14);

(AS 14)

3.5 Cruces Estratégicos (Anexo 7)

Estrategias FO

F3O2: Incurrir con alianzas estratégicas de mayoristas u otras agencias de viajes, con virtud de tener mejores paquetes turísticos.

F4O2: Mejorar la imagen de la empresa mediante la contribución del medio ambiente, permitiendo establecer alianzas estratégicas con mayoristas u otras agencias de viajes.

F4O3: Conseguir un certificado internacional sobre el cuidado del medio ambiente, permitiendo que la empresa ayude de mejor manera al planeta tierra.

Estrategias DO

D1O3: Definir y estructurar correctamente políticas ambientales que contribuyan a la compañía para la adquisición de certificados ambientales.

D3O2: Presentar informes financieros correctos, manteniendo confianza con otras agencias y mayoristas.

D4O3: Implementar un reglamento interno, donde se encuentre cláusulas sobre el cuidado del medio ambiente.

D5O1: Implementar sistemas informáticos donde se pueda realizar un control oportuno sobre los pagos mediante tarjetas de crédito.

Estrategias FA

F1A3: Mantener informado al personal sobre los posibles cambios climáticos, para que a su vez pueda ser informado al cliente.

F3A1: Realizar promociones u ofertas llamativas, que puedan competir con los mayoristas.

F3A2: Adaptar las promociones u ofertas de la agencia de viajes, dependiendo de la crisis económica que está pasando el país.

Estrategias DA

D2A2: Ajustar gastos en caso de crisis económicas que puedan afectar al país.

D3A2: Adaptar un presupuesto acorde a una posible crisis económica.

D4A2: Realizar cláusulas en el reglamento interno, en caso de que pueda ocurrir alguna crisis económica.

3.6 Conclusión Diagnóstica

Una vez desarrollado los indicadores de las variables, se pudo obtener la información siguiente:

La agencia de viajes no tiene una estructura administrativa, donde no permite que la compañía no tenga una buena organización, comunicación entre sus empleados; provocando que la agencia de viajes no tenga un trabajo eficiente, utilizando los recursos de manera incorrecta.

No tienen definidas políticas contables, lo que afecta en las operaciones contables al no ser elaborados de manera correcta, también puede haber varias equivocaciones en el registro de transacciones dificultando un trabajo eficiente, a su vez provocando que la información financiera para la elaboración de estados financieros no sea confiable.

Procesos financieros no definidos, lo que podría ser un problema para la compañía porque no realizan análisis financieros, tampoco aplican indicadores; por lo tanto, puede afectar en la información financiera y a su vez a la toma de decisiones que realice el gerente.

No tienen reglamentos internos, lo que para los empleados no es favorable, ya que los reglamento pueden servir como una guía de trabajo, para poder ejecutarlo de manera más eficiente y si llegan a tener algún problema, saber cuáles son las medidas que deben hacer para controlarlo.

La agencia no cuenta con sistemas informáticos, que podrían ayudar a tener una mejor organización, así como una mejor eficiencia en la gestión contable que realizan, permitiendo a la agencia reducir el tiempo de su trabajo.

No obstante, Global Traveler Cía. Ltda. tiene algunas amenazas que pueden perjudicar a la agencia como:

El incremento de páginas web promocionando servicios turísticos por parte de mayoristas, es perjudicial para las agencias de viajes porque pierde demanda en los servicios que se ofrece, provocando que la compañía pierda clientes y a su vez conllevando a la agencia de viajes a no tener trabajo.

Posibles crisis económicas que pueden afectar a la agencia de viajes, y a su vez no vender sus productos, porque los clientes no dispondrán del dinero para adquirirlos y, por otro lado, las personas al cruzar por esta situación pierden sus empleos.

Y cambios climáticos que evitan que los vuelos se den acabo, porque pueden dañar los motores de los aviones, así como dificultad de visibilidad para viajar; este tipo de cambios climáticos son perjudiciales, como por ejemplo tormentas eléctricas, erupciones volcánicas, etc.

CAPÍTULO IV

4. Propuesta

Introducción

Una vez concluido el análisis de la situación inicial de Global Traveler Cia. Ltda., se identificaron ciertos errores en el área administrativa, contable y financiera, que no permite que la Agencia de Viajes no tenga un desempeño en su gestión; motivo por el cual se propone la implementación de un manual administrativo, contable y financiero.

El manual se podrá convertir en un instrumento importante para Global Traveler Cía. Ltda. Que servirá como una guía para el cumplimiento correcto de las actividades administrativas, contables y financieras, logrando que la Agencia tome decisiones correctamente, además la aplicación de este manual permitirá brindar un servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Objetivo

Estructurar un manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes "Global Traveler" en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador.

Objetivos Específicos

- Elaborar un manual administrativo para la Agencia de Viajes, realizando la filosofía institucional, la estructura organizacional, manual de procesos y funciones de Global Traveler Cía. Ltda.
- Proponer un manual contable, mediante la elaboración de un plan de cuentas acorde a la agencia de viajes, a su vez realizar una dinámica de cuentas, y los estados financieros, permitiendo mejorar la eficiencia de los procesos contables.

- Presentar un manual financiero que consta de análisis vertical y horizontal; a su vez realizar indicadores financieros acorde las necesidades de la compañía.

4.1 Propuesta Administrativa

4.2 Denominación de la Empresa e Imagotipo

Un imagotipo según Neo Attack (2020), es “la fusión de imagen y palabras con la que se representa a una marca o empresa de cualquier tipo”. Transmitiendo al público lo que representa la empresa.

**AGENCIA DE VIAJES NETGLOBAL TRAVELER AGENCIA DE VIAJES
GLOTRAVELER CIA. LTDA.**



Figura 11: Imagotipo

4.3 Misión

Global Traveler Cia. Ltda. es una agencia de viajes creada en el año 2017, ofrece servicios especializados de paquetes turísticos nacionales e internacionales, visas, cruceros, seguros de viajes, tickets aéreos, renta car, entre otros; contando con un personal totalmente capacitado, brinda una atención de calidad y confiabilidad al cliente ofreciendo viajes a precios cómodos y superando las expectativas del cliente.

4.4 Visión

En el 2025 llegar a ser una Agencia de Viajes reconocida a nivel nacional e internacional, fomentando confianza y seguridad con nuestros clientes, mostrando servicios innovadores, satisfaciendo sus necesidades.

4.5 Valores Corporativos

- **Compromiso.**

Somos una compañía que está comprometida al desarrollo de los colaboradores y clientes, que velan por la sostenibilidad para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- **Trabajo en Equipo.**

Global Traveler Cia, Ltda. fomenta la confianza y la buena comunicación en la compañía para un mejor desempeño laboral, para mantener buenas relaciones y poder cumplir los objetivos empresariales de manera adecuada.

- **Responsabilidad.**

La Agencia contribuye para el cumplimiento de los objetivos empresariales, asumiendo responsablemente las consecuencias de las acciones que son tomadas; enfocados con la excelencia tanto individual, como para Global Traveler.

- **Honestidad.**

La honestidad en Global Traveler es un valor muy importante, es realizada con los colaboradores y los clientes, brindando toda la información necesaria que deben saber, para trabajar en un ambiente de confianza y con buenas relaciones.

- **Pasión.**

La Agencia de Viajes es una compañía que esta apasionada con los servicios que ofrecen al público, intentando satisfacer las necesidades que el cliente necesita.

- **Respeto.**

Global Traveler escucha a su equipo de trabajo, y los ayuda en sus necesidades personales y profesionales, para incentivar el respeto en la Agencia de Viajes.

4.6 Objetivos Estratégicos

- Buscar estrategias para hacer alianzas estratégicas con mayoristas.
- Sobresalir ante la competencia, contribuyendo positivamente al medio ambiente, y así mejorar la imagen de la compañía.
- Conseguir que la agencia de viajes obtenga certificaciones, para crear credibilidad y confianza con el cliente.
- Definir políticas ambientales que contribuyan positivamente al crecimiento de la compañía
- Implementar reglamentos internos acorde a las necesidades o situaciones que pueda tener la agencia de viajes.
- Adquirir sistemas informáticos que contribuyan a la agencia de viajes en el control de los procesos contables.
- Mantener la seguridad de los clientes, ofreciendo información necesaria de los servicios que son ofertados al cliente.
- Buscar nuevos servicios llamativo e innovadores satisfaciendo las necesidades que tenga el cliente.
- Crear un presupuesto que sea acorde a las distintas situaciones que pueda tener la agencia de viajes.

4.7 Políticas

4.7.1 Política Administrativas.

- Las decisiones tomadas por el gerente deberán ser basándose en los resultados de la empresa reflejados en los Estados Financieros.
- Disponer de funciones específicas al personal para mejorar el desempeño de los colaboradores de Global Traveler Cia. Ltda. Con la finalidad de brindar servicios de calidad.
- Los empleados de la agencia de viajes recibirán remuneraciones justas y equitativas, dependiendo de las funciones que desempeñan.
- Todo el personal firmará su ingreso y salida del trabajo.
- Cuidar el medio ambiente
- Los colaboradores de Global Traveler tiene prohibido realizar actividades laborales, bajo los efectos del alcohol u otra sustancia estupefaciente.
- El uso del celular será controlado en las horas de trabajo, para evitar que el desempeño de los colaboradores sea afectado.

4.7.2 Políticas Financieras.

- Se deberá realizar cierres de caja diariamente.
- Se deberá llevar un libro diario para registrar todas las transacciones que se realice en el día.
- Los estados financieros deberán ser llevados acorde la normativa legal vigente.
- Todo el dinero recolectado deberá ser depositado a la cuenta de la agencia de viajes en un plazo máximo de 24 horas.
- Los pagos a proveedores serán cumplidos en el tiempo acordado.

- Llevar un registro de ingresos y gastos.
- Realizar un control y seguimiento sobre los registros de libro diario, y de ingresos y gastos.
- Se deberá realizar análisis e índices financieros una vez al año, o cuando sea necesario para tomar decisiones de mejor manera.

4.8 Estructura Organizacional

Global Traveler Cia. Ltda.

Organigrama Estructural

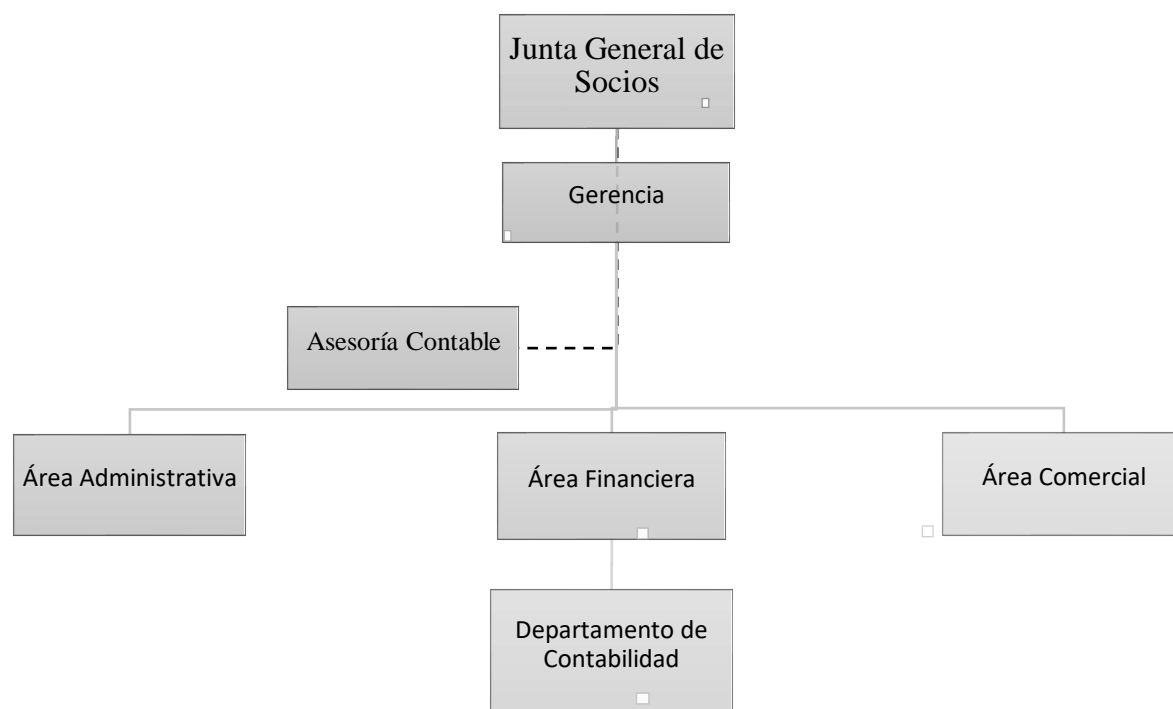


Figura 12: *Organigrama Estructural*

Global Traveler Cía. Ltda. Organigrama Funcional

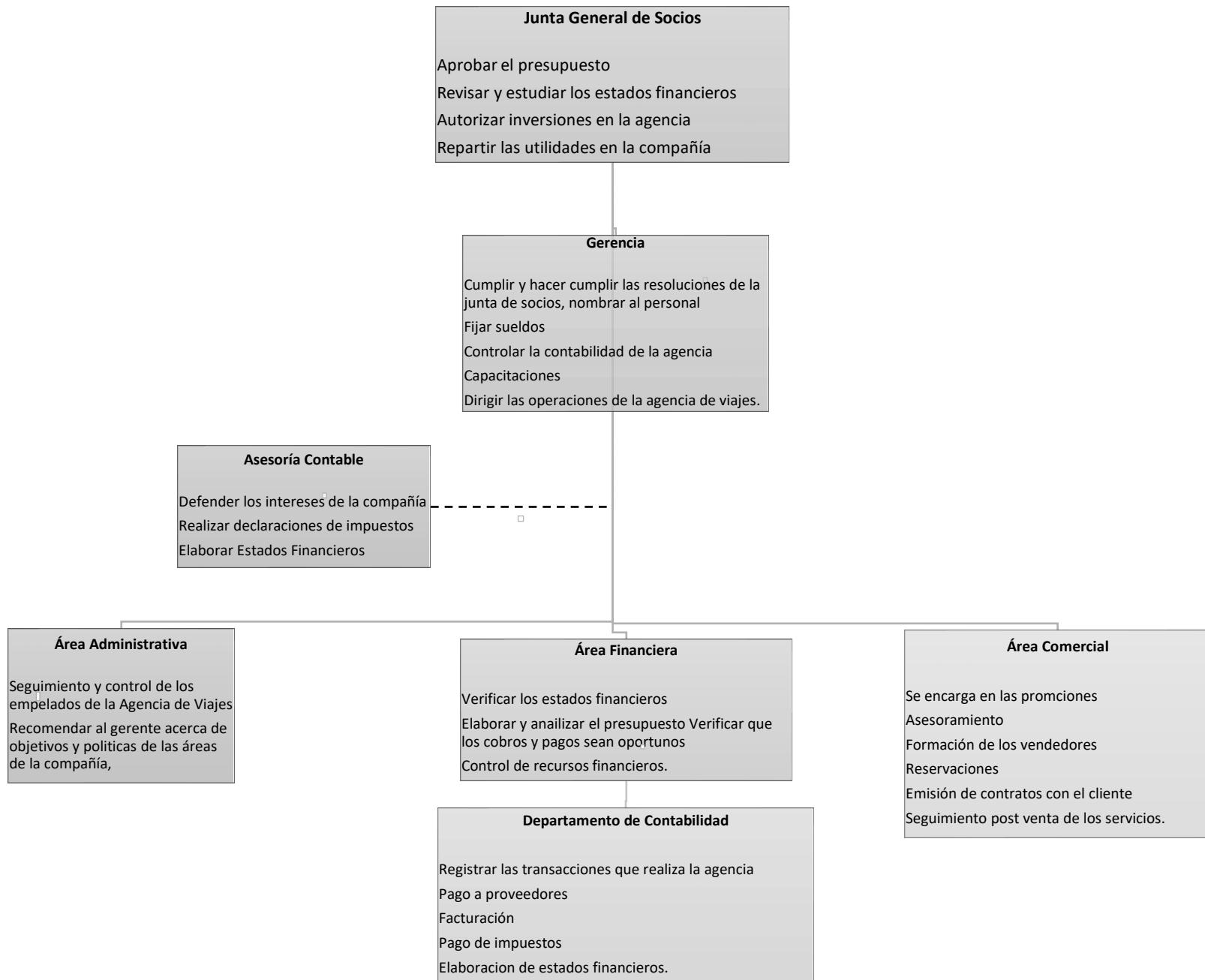





Figura 13: Organigrama Funcional

Leyenda

Tabla 17: *Leyenda Estructura Organizacional*

Símbolo	Función
	Unidad Organizativa
	Relación que existe entre el organigrama con los asesores externos.
	Línea de actividad formal

4.9 Manual de Funciones

NIVEL DIRECTIVO: Junta General de Socios

Tabla 18: *Funciones de la Junta General de Socios*

	
NOMBRE DE LA EMPRESA: Global Traveler Cia. Ltda.	
Identificación del Cargo	
Área: Directiva	
Cargo: Junta General de Socios	
Número de cargos: 1	
Reporta: N/A	
Supervisa: N/A	
Requisitos	Funciones
Ser socio inscrito legalmente en la Agencia de Viajes Global Traveler Cía. Ltda.	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y aprobar los reglamentos internos de la compañía. Autorizar la venta o adquisición de acciones de la empresa.
Conocimientos Específicos	
Conocimientos de administración de empresas. Conocimiento del área de turismo	

Objetivo Del Cargo

Vigilar el cumplimiento de las disposiciones internas de la compañía,

Personal**Requisitos de Personalidad**

Liderazgo

Respeto

Tolerancia

Manejo de conflictos

Honestidad

Habilidad para comunicarse

Ética profesional

Capacidad de tomar decisiones

Relación Técnica

Trabajo en Equipo

Habilidad para comunicarse

Ética profesional

Capacidad de tomar decisiones

- Distribuir las utilidades percibidas por la empresa.
- Elegir al Gerente de la compañía.
- Revisar y aprobar los Estados Financieros.

NIVEL DIRECTIVO: Gerencia

Tabla 19: *Funciones del Gerente*



NOMBRE DE LA EMPRESA: Global Traveler Cia. Ltda.

Identificación del Cargo

Área: Gerencia

Cargo: Gerente

Número de cargos: 1

Reporta: Junta General de Socios

Supervisa: Toda la compañía

Perfil

Profesional

Formación Mínima Necesaria

Título de tercer nivel

Conocimientos Específicos**Funciones**

- Administrar correctamente los recursos humanos y financieros.

Conocimientos de administración de empresas.
Conocimiento del área de turismo

Objetivo Del Cargo

Optimizar recursos para promover resultados financieros favorables para los accionistas, hacer cumplir la normativa legal, crear un ambiente laboral eficiente y mejorar la comercialización de los servicios de la Agencia de Viajes.

Personal

Requisitos de Personalidad

Liderazgo
Respeto
Tolerancia
Manejo de conflictos
Honestidad

Habilidad para comunicarse

Ética profesional
Capacidad de tomar decisiones

Relación Técnica

Trabajo en Equipo
Habilidad para comunicarse
Ética profesional
Capacidad de tomar decisiones

- Dirigir las áreas de la compañía eficientemente.
- Analizar y aprobar los servicios turísticos.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de la Agencia de Viajes.
- Responsable de las operaciones que realiza Global Traveler.
- Organizar la estructura organizacional actual y futura de la compañía.
- Presentar a la junta general de socios los estados financieros.
- Elaboración y control del presupuesto.
- Fijar los sueldos de los empleados.
- Planificar capacitaciones necesarias para la compañía.

NIVEL EXTERNO: Asesoría Contable

Tabla 20: Funciones del Contador Externo



NOMBRE DE LA EMPRESA: Global Traveler Cia. Ltda.

Identificación del Cargo

Área: Asesoría Contable

Cargo: Contador Externo

Número de cargos: 1

Reporta: Gerente

Supervisa: N/A

Perfil	Funciones
Profesional Formación Mínima Necesaria Título de tercer nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la contabilidad actualizada en Global Traveler Cia. Ltda. • Elaborar y presentar los estados financieros con sus respectivas notas explicativas; una vez al año • Preparar declaraciones tributarias. • Elaborar informes que necesite el gerente de la Agencia de Viajes.
Conocimientos Específicos Conocimientos de contabilidad. Conocimiento de Normas de Control Interno. Conocimientos Tributarios.	
Objetivo Del Cargo Elaborar estados financieros pertinentes y declaraciones de impuestos, respetando la normativa legal vigente.	
Personal Requisitos de Personalidad Liderazgo Franqueza Manejo de conflictos Honestidad Respeto	
Habilidad para comunicarse Ética profesional Capacidad de tomar decisiones	
Relaciones Técnicas Trabajo en Equipo Ética profesional Capacidad para negociar	

NIVEL MEDIO: Área Administrativa

Tabla 21: *Funciones Administrador*


NOMBRE DE LA EMPRESA: Global Traveler Cia. Ltda.
Identificación del Cargo
Área: Administrativa
Cargo: Administrador
Número de cargos: 1

Reporta: Gerente

Supervisa: N/A

Perfil

Profesional

Formación Mínima Necesaria

Título de tercer nivel

Conocimientos Específicos

Conocimientos de administración.

Conocimiento de Normas de Control Interno.

Conocimientos Tributarios.

Objetivo Del Cargo

Cumplir y hacer cumplir las normas internas de la compañía; realizar actividades administrativas y de atención al cliente.

Personal

Requisitos de Personalidad

Liderazgo

Franqueza

Manejo de conflictos

Honestidad

Respeto

Habilidad para comunicarse

Ética profesional

Capacidad de tomar decisiones

Relaciones Técnicas

Trabajo en Equipo

Ética profesional

Capacidad para negociar

Funciones

- Revisar y archivar documentación necesaria de Global Traveler Cía. Ltda.
- Cumplir y hacer cumplir las normativas internas de la compañía.
- Llevar un registro de asistencia de los empleados.
- Ser portavoz de la compañía ante los medios de comunicación.
- Administrar el presupuesto de la empresa.

NIVEL MEDIO: Área Financiera

Tabla 22: *Funciones del Asistente Contable*



NOMBRE DE LA EMPRESA: Global Traveler Cia. Ltda.

Identificación del Cargo

Área: Financiera

Cargo: Asistente Contable	
Número de cargos: 1	
Reporta: Contador externo, Gerente	
Supervisa: Área de Contabilidad	
Perfil	Funciones
Profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar toda la información contable para elaborar los estados financieros. • Registrar transacciones al libro diario. • Verificar las facturas de proveedores. • Cobro del dinero por servicios otorgados. • Emitir facturas. • Realizar conciliaciones bancarias. • Revisar planillas de pago de impuestos y salarios. • Depositar dinero recaudado a la cuenta bancaria de la agencia de viajes. • Realizar copias de documentos contables y archivarlos • Imprimir los estados financieros mensuales para entregarlos al gerente.
Formación Mínima Necesaria	
Título de tercer nivel	
Conocimientos Específicos	
Conocimientos de contabilidad.	
Conocimiento del área de turismo	
Objetivo Del Cargo	
Realizar la parte operativa y mecánica de la contabilidad para la elaboración de los estados financieros.	
Personal	
Requisitos de Personalidad	
Franqueza	
Manejo de conflictos	
Honestidad	
Habilidad para comunicarse	
Ética profesional	
Capacidad de tomar decisiones	
Relaciones Técnicas	
Trabajo en Equipo	
Ética profesional	
Capacidad para negociar	

NIVEL MEDIO: Área Comercial

Tabla 23: *Funciones del Vendedor*



NOMBRE DE LA EMPRESA: Global Traveler Cia. Ltda.

Identificación del Cargo

Área: Comercial

Cargo: Vendedor

Número de cargos: 1

Reporta: Gerente, Administrador

Supervisa: Área Comercial

Perfil

Profesional

Formación Mínima Necesaria

Título de tercer nivel

Conocimientos Específicos

Conocimientos de Marketing.

Conocimiento del área de turismo

Objetivo Del Cargo

Vender los diferentes servicios que tiene la agencia de viajes

Personal

Requisitos de Personalidad

Franqueza

Manejo de conflictos

Honestidad

Habilidad para comunicarse

Ética profesional

Capacidad de tomar decisiones

Relaciones Técnicas

Trabajo en Equipo

Ética profesional

Capacidad para negociar

Funciones

- Atender y brindar buena atención al cliente.
- Salvaguardar el dinero cobrado por la prestación de servicios.
- Revisar los reportes de ingresos y gastos.
- Vender los servicios de Global Traveler.

4.10 Gestión por Procesos

4.10.1 Mapa de Procesos.

El mapa de procesos tiene como objetivo detallar las actividades que realiza Global Traveler Cia. Ltda. Los procesos tienen responsables a cargo para ser desarrollados de mejor manera, para cumplir con las demandas del cliente.

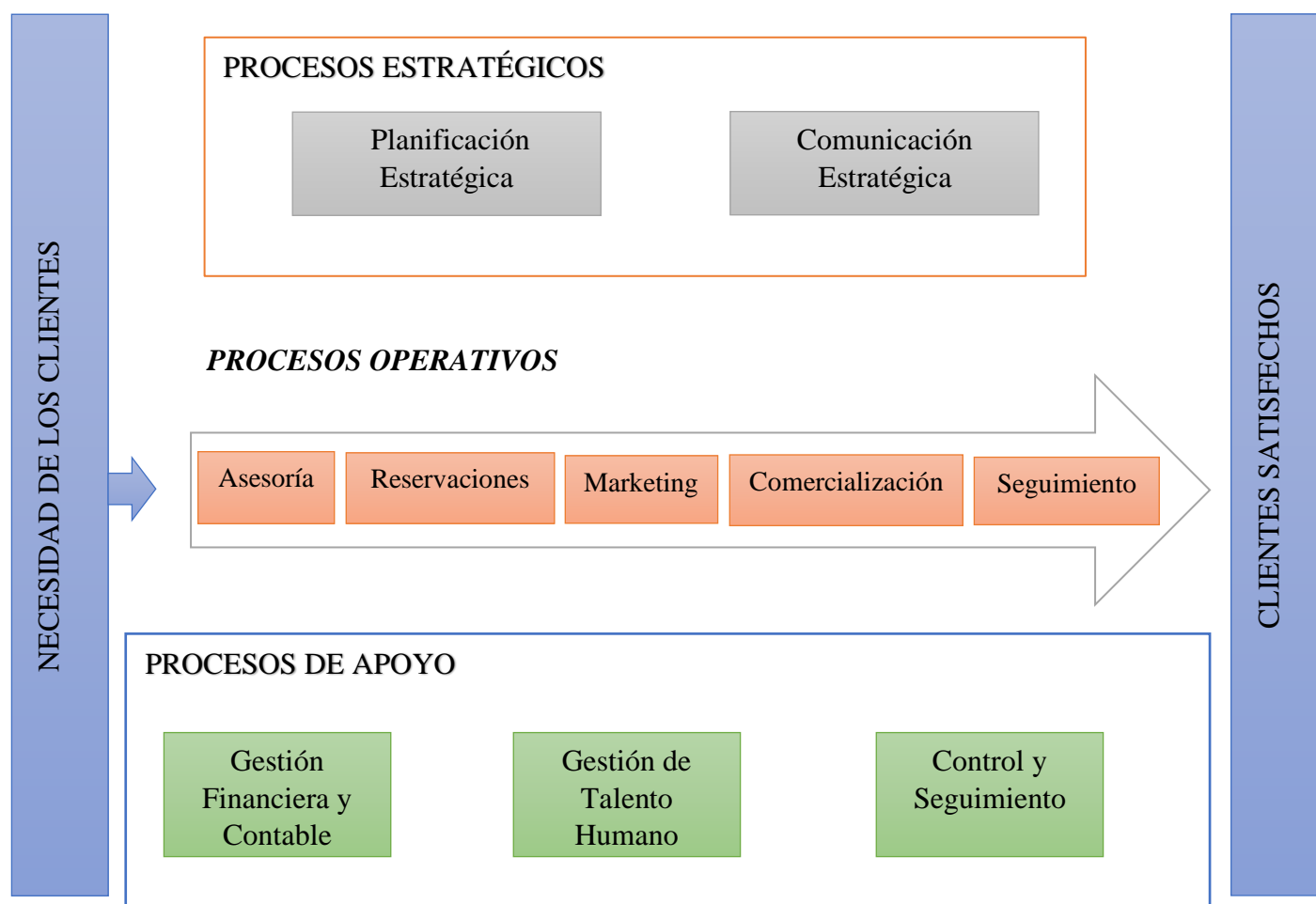


Figura 14: Mapa de Procesos

4.10.2 Manual de Procedimientos

Planificación Estratégica

Tabla 24: *Proceso de Planificación Estratégica*


	FICHA DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		Código: P. 001
	Proceso: estratégica	Planificación	Fecha:
			Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso:			Responsable o Propietario:
Cumplir con los objetivos y metas que están planteados en la compañía, con el propósito del desarrollo de la Agencia de Viajes, utilizando los recursos eficientemente.			Albeiro Chalapud
Entrada: Necesidad de pasar de la situación actual, a una mejor			
Comienzo: Diagnostico de la situación actual			
Incluye: Todas las unidades organizativas y recursos.			
Termina: Presupuesto			
Salida: Plan estratégico			
Seguimiento del Proceso			
Indicadores:			
Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Porcentaje de cumplimiento de la planificación estratégica.	Porcentaje (%)	$\frac{\text{Actividades Cumplidas}}{\text{Total de Actividades de la Planificación Estratégica}} \times 100$	Anual

Tabla 25: *Comunicación Estratégica*

	FICHA DE PROCESOS ESTRATÉGICOS		Código: P. 002
	Proceso: Estratégica	Comunicación	Fecha:
			Revisión:

Objetivo o Misión del Proceso: Mantener buenas relaciones dentro y fuera de la Agencia de Viajes, para cumplir de mejor manera los objetivos y la misión que tiene la compañía.	Responsable o Propietario: Albeiro Chalapud
---	--

Entrada: Necesidad de diseñar estrategias comunicacionales, en las diferentes áreas de Globa Traveler Cia. Ltda.

Comienzo: Planificación de estrategias comunicacionales.

Incluye: Todos los recursos de la compañía.

Termina: Contribuir solucionando problemas y gestionar cambios en la compañía

Salida: Plan de comunicación estratégico

Seguimiento del Proceso

Indicadores:

Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Nivel de ejecución de comunicación estratégica en las distintas áreas de la compañía.	Porcentaje	$\frac{\text{Resultados Obtenidos}}{\text{Resultados Planteados}} \times 100$	Anual

Tabla 26: Asesorías

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	Código: P. 003
	Proceso: Asesorías	Fecha:
		Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso: Asesorar oportunamente a los clientes con información necesaria de como poder tramitar visas o pasaportes correctamente, satisfaciendo sus necesidades.		Responsable o Propietario: Albeiro Chalapud
Entrada: Necesidad de brindar información suficiente para tramitar pasaportes o visas con éxito.		
Comienzo: Adquisición de información de los servicios otorgados.		
Incluye: Todo el personal y los clientes		
Termina: Tener un mejor enfoque de los servicios ofertados.		
Salida: Adquisición de visas o pasaportes.		

Seguimiento del Proceso			
Indicadores:			
Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Porcentaje de clientes satisfechos por la información otorgada en las asesorías.	Porcentaje (%)	$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Total de clientes asesorados}} \times 100$	Anual

Tabla 27: Reservasiones

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	Código: P. 004
	Proceso: Reservasiones	Fecha:
		Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso: Ayudar al cliente con reservasiones de hoteles, rent car entre otros servicios, cumpliendo con las demandas que el cliente necesita.		Responsable o Propietario: Albeiro Chalapud
Entrada: Contribuir con el cliente reservando hoteles o rent car que estén a los requerimientos que el cliente desee.		
Comienzo: Adquisición de información de hoteles, rent car entre otros servicios.		
Incluye: Todo el personal y los clientes		
Termina: Mejor recomendación al momento de las reservasiones.		
Salida: Reservasiones de calidad de los servicios ofertados.		

Seguimiento del Proceso			
Indicadores:			
Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Porcentaje de clientes satisfechos con las reservasiones realizadas	Porcentaje (%)	$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Total de clientes que reservaron}} \times 100$	Anual

Tabla 28: Marketing

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	Código: P. 005
	Proceso: Marketing	Fecha:
		Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso: Captar clientes por medio de estrategias que agreguen valor ante otras agencias de viajes, cumpliendo con las necesidades que el consumidor necesita.		Responsable o Propietario: Albeiro Chalapud
Entrada: Necesidad de atraer clientes nuevos, cumpliendo con las necesidades que requieren. Comienzo: Adquisición de información necesaria de la demanda de los clientes Termina: Buena relación y compromiso con los nuevos clientes. Salida: Aumento de clientes satisfechos por los servicios obtenidos.		

Seguimiento del Proceso

Indicadores:

Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Porcentaje de nuevos clientes	Porcentaje (%)	$\frac{\text{Clientes Nuevos}}{\text{Total de Clientes}} \times 100$	Anual

Tabla 29: Comercialización

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	Código: P. 006
	Proceso: Comercialización	Fecha:
		Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso: Ofrecer al cliente tickets aéreos, tours, cruceros y paquetes turísticos, acorde a los requerimientos que el consumidor necesita.		Responsable o Propietario: Albeiro Chalapud

Entrada: Necesidad de brindar los mejores tickets aéreos, tours, cruceros y paquetes turísticos

Comienzo: Adquisición de información de tickets aéreos, tours, cruceros y paquetes turísticos

Incluye: Todo el personal y los clientes

Termina: Mejor elección de los servicios turísticos que brinda Global Traveler.


Salida: Satisfacción por la compra de tickets aéreos, tours, cruceros y paquetes turísticos de calidad.

Seguimiento del Proceso

Indicadores:

Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Porcentaje de clientes satisfechos con la comercialización de los servicios que ofrece Global Traveler Cia. Ltda.	Porcentaje (%)	$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Total de clientes que compraron los servicios turísticos}} \times 100$	Anual

Tabla 30: Seguimiento

	FICHA DE PROCESOS OPERATIVOS	Código: P. 007
	Proceso: Seguimiento	Fecha:
		Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso: Dar seguimiento a los procesos operativos, que realiza la agencia de viajes al comercializar sus productos.		Responsable o Propietario: Albeiro Chalapud

Entrada: Necesidad de dar seguimiento a los procesos que realizan en Global Traveler Cía. Ltda.

Comienzo: Adquisición de información acerca del desarrollo de los procesos operativos.

Incluye: Todo el personal.

Termina: Mejor calidad de atención al cliente.

Salida: Satisfacción por el cumplimiento de los procesos operativos de Global Traveler Cía. Ltda.

Seguimiento del Proceso


Indicadores:

Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Porcentaje procesos operativos cumplidos	Porcentaje (%)	$\frac{\text{Procesos cumplidos}}{\text{Total de procesos operativos}} \times 100$	Anual

Tabla 31: Gestión Financiera y Contable

	FICHA DE PROCESOS DE APOYO	Código: P. 008
	Proceso: Gestión Financiera y Contable	Fecha:
		Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso: Establecer un instrumento financiero que permita brindar información ordenada de los movimientos económicos que realiza Global Traveler Cia. Ltda. estableciendo información necesaria para la correcta toma de decisiones.		Responsable o Propietario: Elsa Guerrón; Guisella Garzón
Entrada: Necesidad de obtener información contable veraz de Global Traveler Cia. Ltda. Comienzo: Adaptar un plan de cuentas necesario para Global Traveler Cia. Ltda. Incluye: Departamento financiero y colaboradores. Termina: Presentación de los Estados Financieros según la normativa legal vigente. Salida: Información contable confiable y veraz.		

Tabla 32: Gestión de Talento Humano

	FICHA DE PROCESOS DE APOYO	Código: P. 009
	Proceso: Gestión Talento Humano	Fecha:
		Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso: La gestión de talento humano de contribuir mejorando la competitividad del trabajo y otorgar bienestar a los empleados ayudando a crecer y desarrollarse dentro de la compañía.		Responsable o Propietario: Albeiro Chalapud

Entrada: Necesidad de ayudar a crecer a los empleados en la empresa.

Comienzo: Estrategias para motivar a los empleados y fomentar el desarrollo profesional y personal

Incluye: Toda la compañía

Termina: Buen desempeño laboral y personal.


Salida: Empleados con bienestar propio y motivados para su trabajo.

Seguimiento del Proceso

Indicadores:

Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Capacitación	Horas de trabajo	$\frac{\text{Total de horas de capacitación}}{\text{Total de Trabajadores}}$	Anual
Porcentaje de objetivos cumplidas o superadas	Porcentaje %	$\frac{\text{No. de objetivos alcanzados}}{\text{Total de objetivos planteados}}$	Anual
Ingresos por empleado	Dinero americano \$	$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Total de empleados}}$	Anual

Tabla 33: Control Interno

	FICHA DE PROCESOS DE APOYO		Código: P. 010
	Proceso: Seguimiento	Control y	Fecha:
			Revisión:
Objetivo o Misión del Proceso: Promover la eficiencia de la compañía, ayudando a mitigar los posibles riesgos que pueden tener, contribuyendo más confianza en la información contable y administrativa.			Responsable o Propietario: Albeiro Chalapud
Entrada: Necesidad de mitigar los riesgos que puede tener la compañía. Comienzo: Adaptar un plan de contingencia para mitigar posibles riesgos. Incluye: Toda la compañía Termina: Buen desempeño laboral y personal. Salida: Plan de contingencia para mitigar posibles riesgos.			
Seguimiento del Proceso			
Indicadores:			

Nombre del indicador.	Unidad de medida.	Fórmula de cálculo.	Frecuencia de medición.
Porcentaje de conocimiento y aplicación del control interno.	Porcentaje %	$\frac{\text{No. de empleados que conocen el control interno}}{\text{Total de empleados}}$	Anual

4.10.3 Diagrama de Flujo

Planificación Estratégica

Tabla 34: *Planificación Estratégica*

Actividad	Responsable
Realizar un diagnóstico de la compañía.	Gerente
Revisar objetivos Institucionales	Gerente
Pedir reportes a la Asistente Contable	Gerente
Realizar el presupuesto	Asistente Contable
Establecer objetivos para un presupuesto	Gerente
Asignar responsables	Gerente
Socializar con los socios el presupuesto.	Gerente

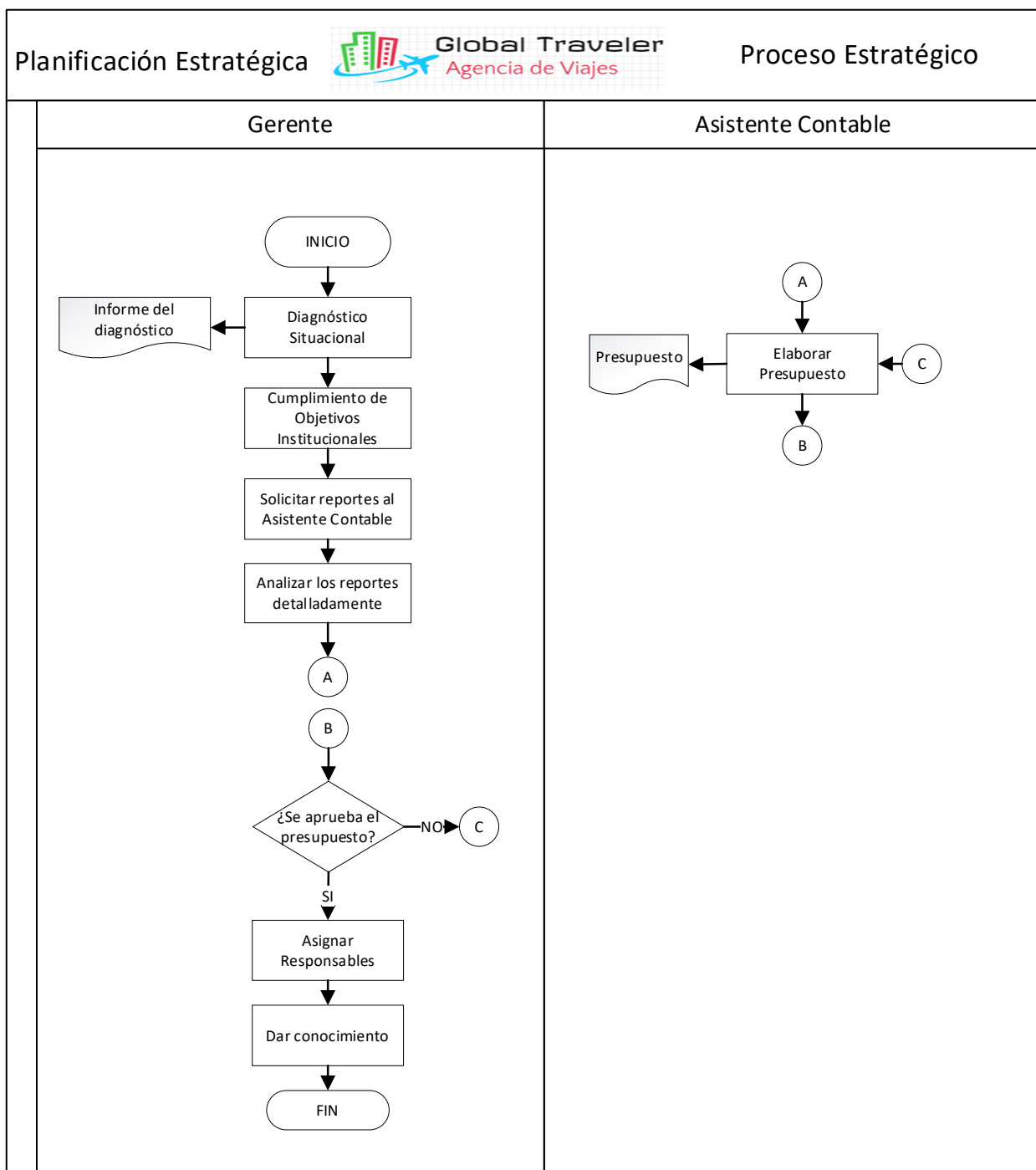


Figura 15: Planificación Estratégica

Comunicación Estratégica

Tabla 35: *Comunicación Estratégica*

Actividad	Responsable
Definir objetivos a largo plazo	Gerente
Establecer estrategias corporativas	Gerente
Determinar ventajas competitivas de planes de comunicación entre empleados	Gerente
Informar a los empleados acerca de los planes de comunicación	Gerente

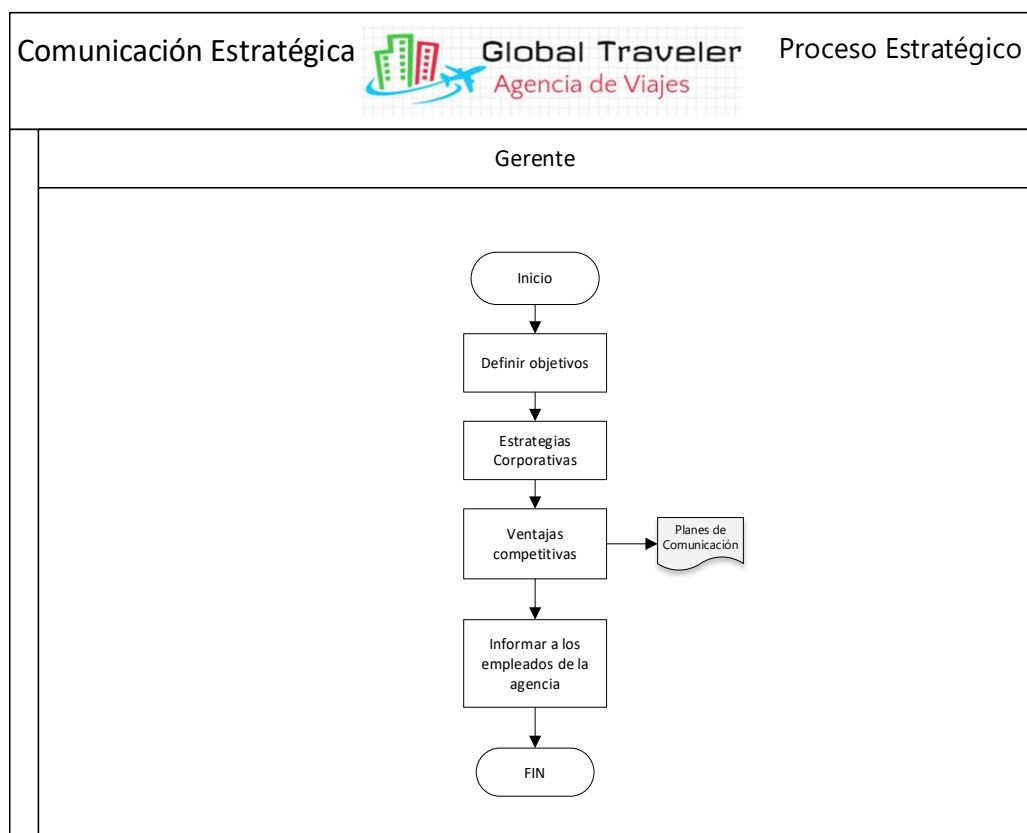


Figura 16: *Comunicación Estratégica*

AsesoríasTabla 36: *Asesorías*

Actividad	Responsable
Atención al cliente	Gerente
Identificación de sus necesidades	Gerente
Solicitar que servicios necesita	Asistente Contable
Realizar una propuesta	Gerente
Aprobar la propuesta	Asistente Contable
Realizar el pedido	Gerente
Archivar el informe del pedido	Gerente

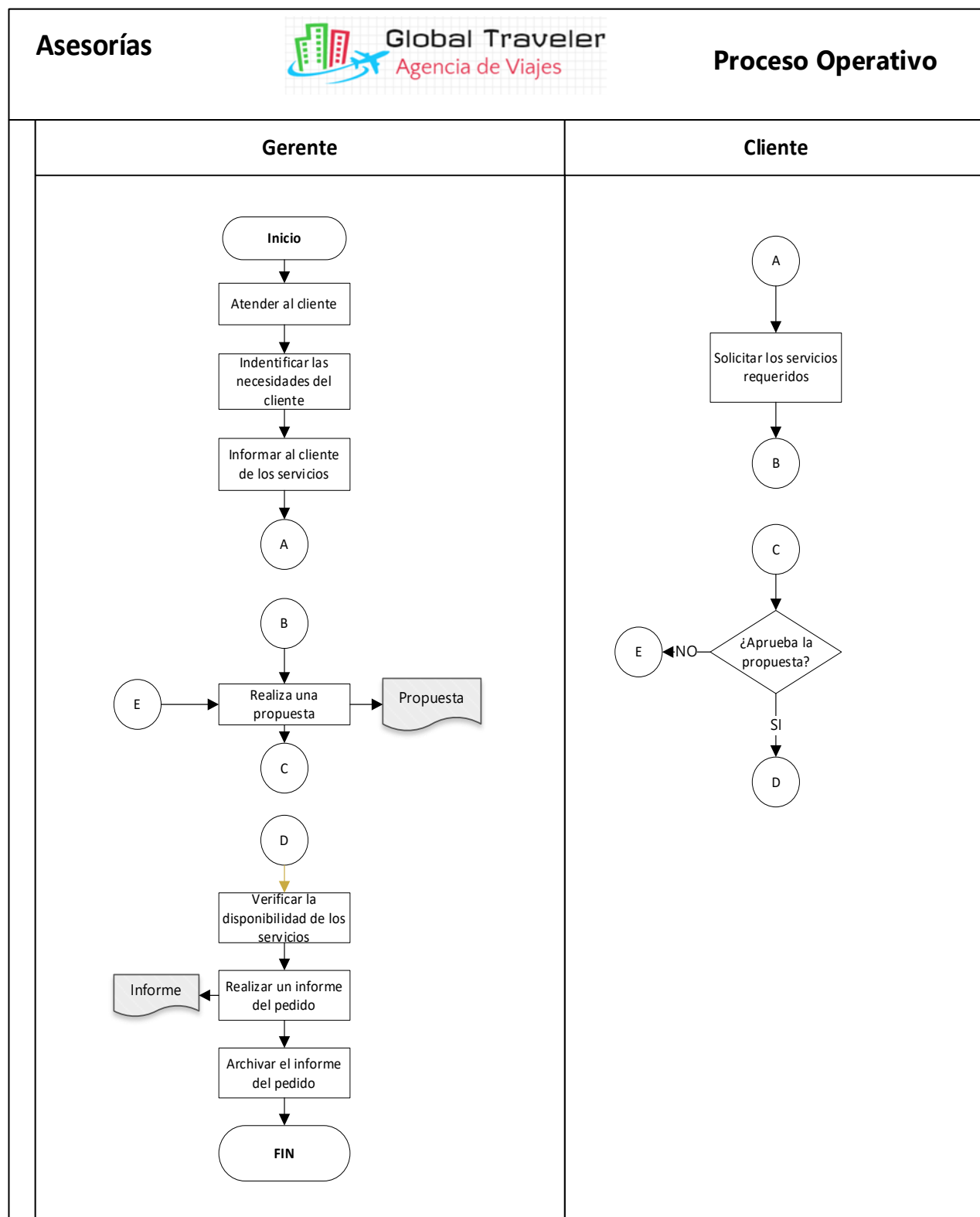


Figura 17: Asesoría

ReservasTabla 37: *Reservaciones*

Actividad	Responsable
El gerente toma el pedido	Gerente
Identificar proveedores	Gerente
Reservaciones mediante correo electrónico	Gerente
Confirma mediante correo o teléfono	Gerente
Información enviada al Asistente Contable	Gerente
Recibir informe del Gerente	Asistente Contable
Registro de la transacción	Asistente Contable

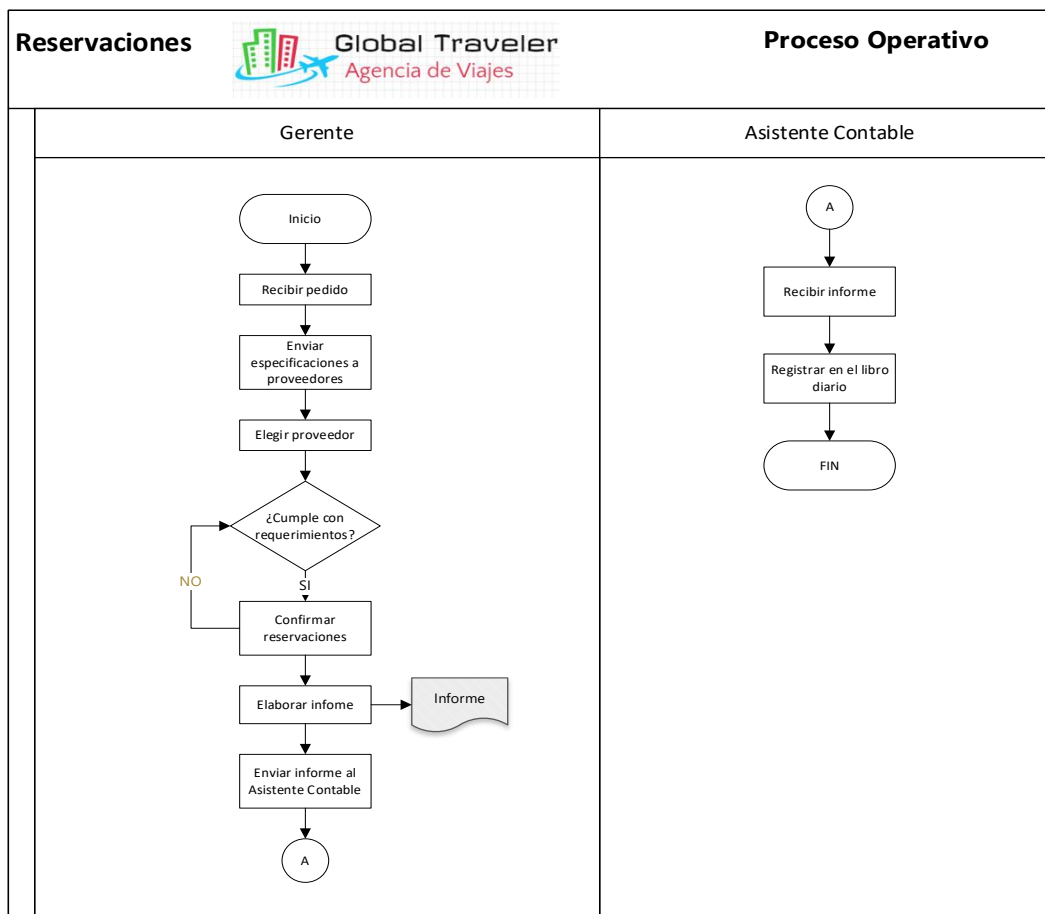


Figura 18: Reservación

Marketing

Tabla 38: Marketing

Gerente	Responsable
Identificar las necesidades del cliente	Gerente
Diseñar estrategias de marketing	Gerente
Elaborar un programa de marketing	Gerente
Pedir el presupuesto al asistente contable	Gerente
Diseñar el presupuesto	Asistente Contable

Enviar presupuesto al gerente	Asistente Contable
Solicitar facturas a los proveedores	Asistente Contable
Ejecutar el pago de las facturas	Asistente Contable
Elaboración de las promociones	Gerente
Enviar las promociones a páginas web y redes sociales	Gerente
Realizar seguimiento para futuras promociones	Gerente

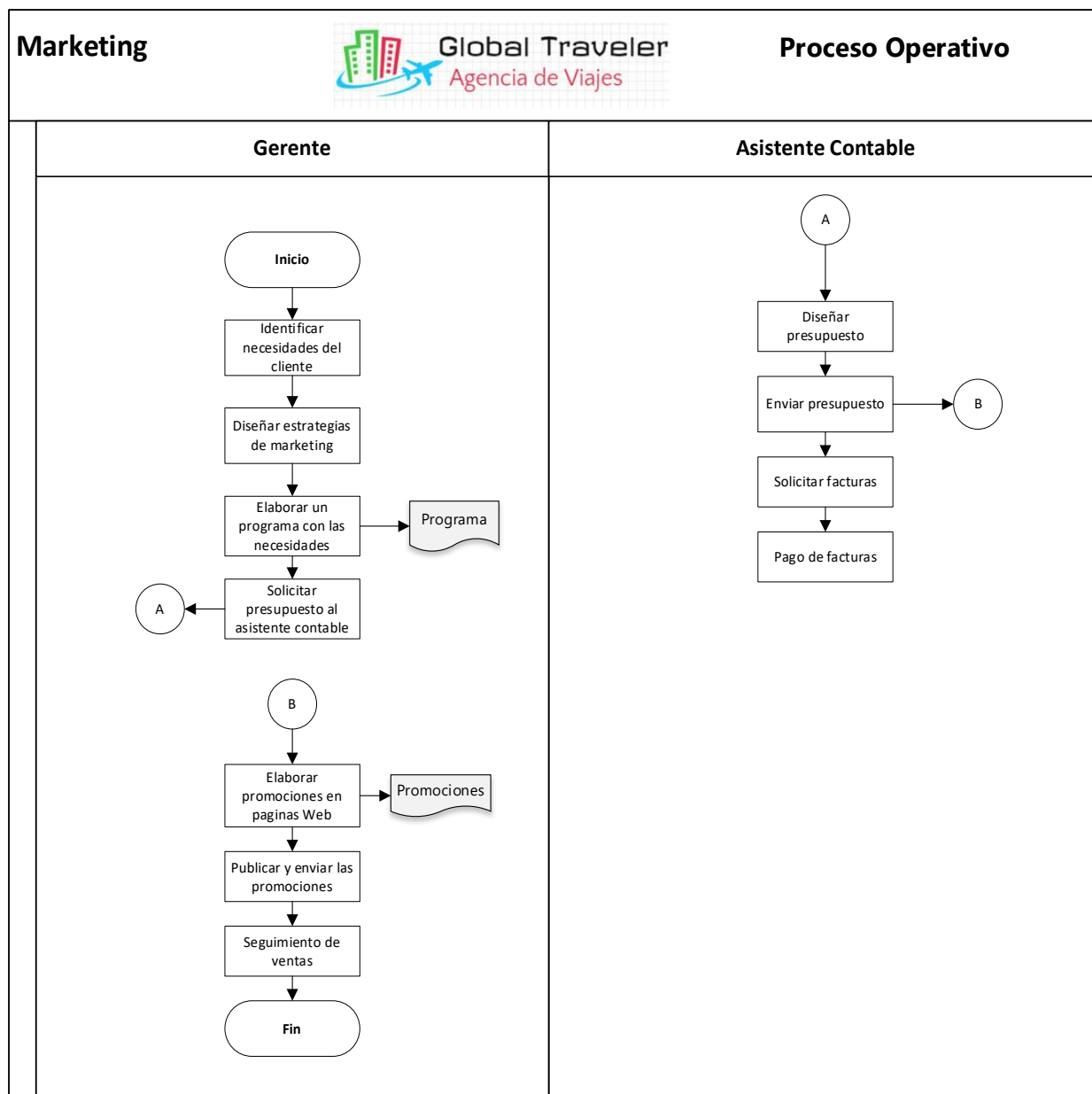


Figura 19: Marketing

Comercialización

Tabla 39: Comercialización

Actividad	Responsable
Recibir el pedido	Gerente

Verificar la disponibilidad de los servicios	Gerente
Realizar la factura y enviarla al asistente contable	Gerente
Recibir la factura	Asistente Contable
Cobrar el valor de la factura	Asistente Contable
Entrega de factura al cliente	Asistente Contable
Archiva y registra la factura	Asistente Contable
Realizar la correspondiente reservación	Gerente
Confirmar la reservación con el cliente	Gerente

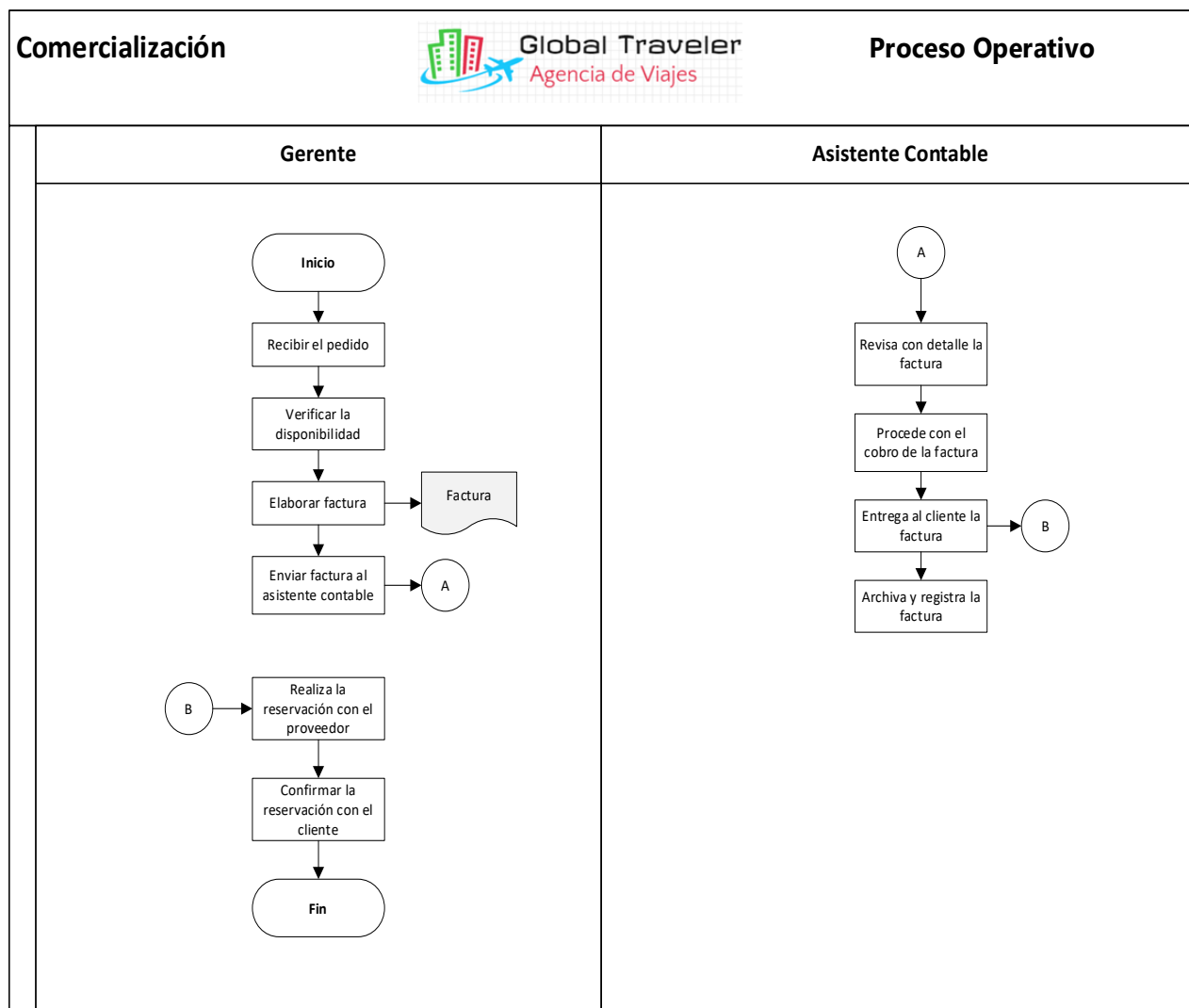


Figura 20: Comercialización

Seguimiento

Tabla 40: Seguimiento

Actividad	Responsable
Realizar reportes de los servicios	Gerente
Analizar y gestionar posibles problemas	Gerente
Llegar a un acuerdo si hay un problema	Proveedores

Pedir disculpas de manera escrita Gerente

Agradecer de manera escrita por elegir a la Gerente

Agencia

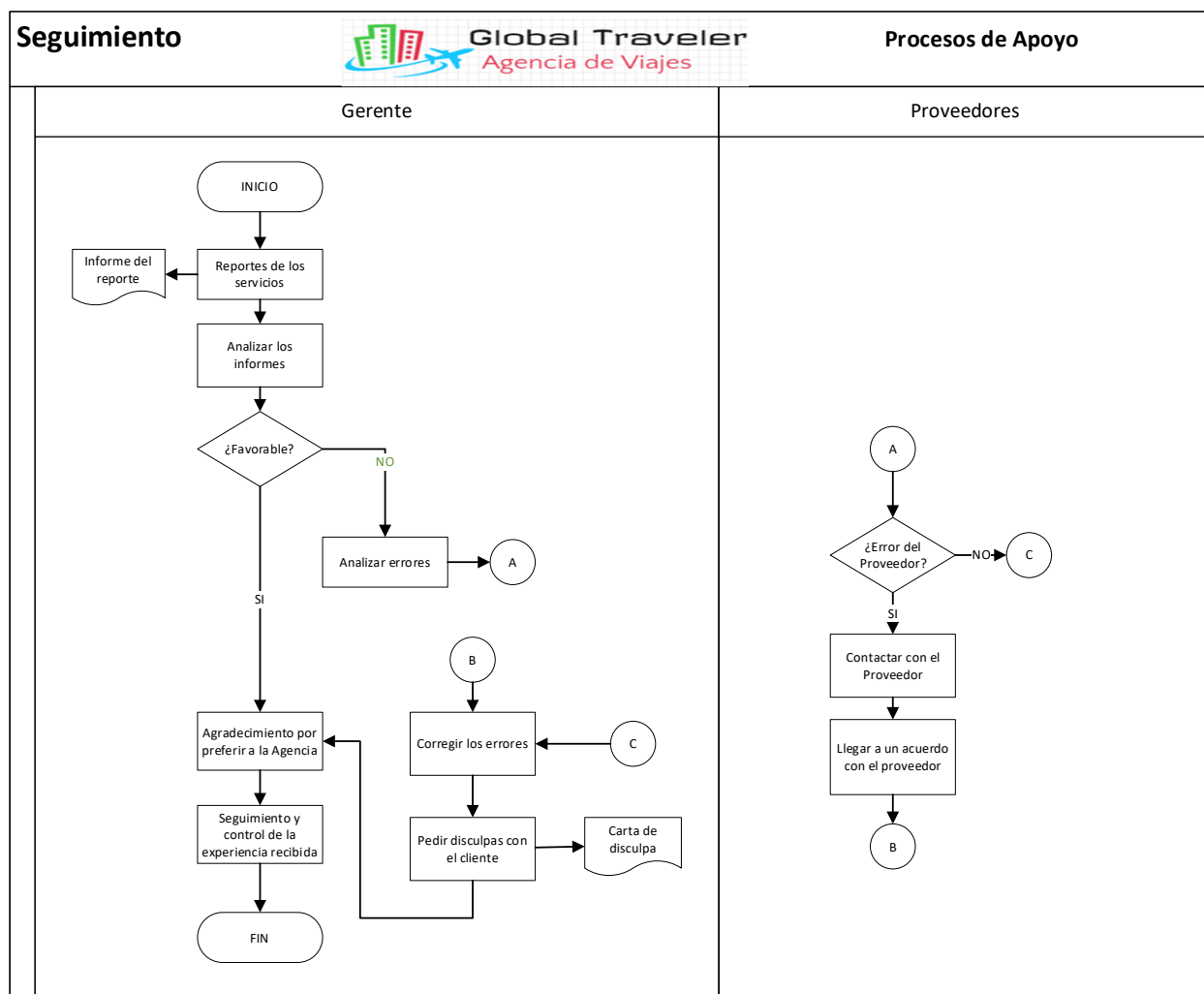


Figura 21: Control

Gestión Financiera y Contable

Pago de Nómina

Tabla 41: *Pago de nómina*

Actividad	Responsable
Revisar el registro de trabajo	Gerente
Elaborar el rol de pagos	Gerente
Entregar los roles de pago a los empleados	Gerente
Autorizar el pago de nómina	Gerente
Realizar una copia del rol de pagos para archivarlo	Asistente Contable
Hacer el pago de remuneraciones.	Asistente Contable

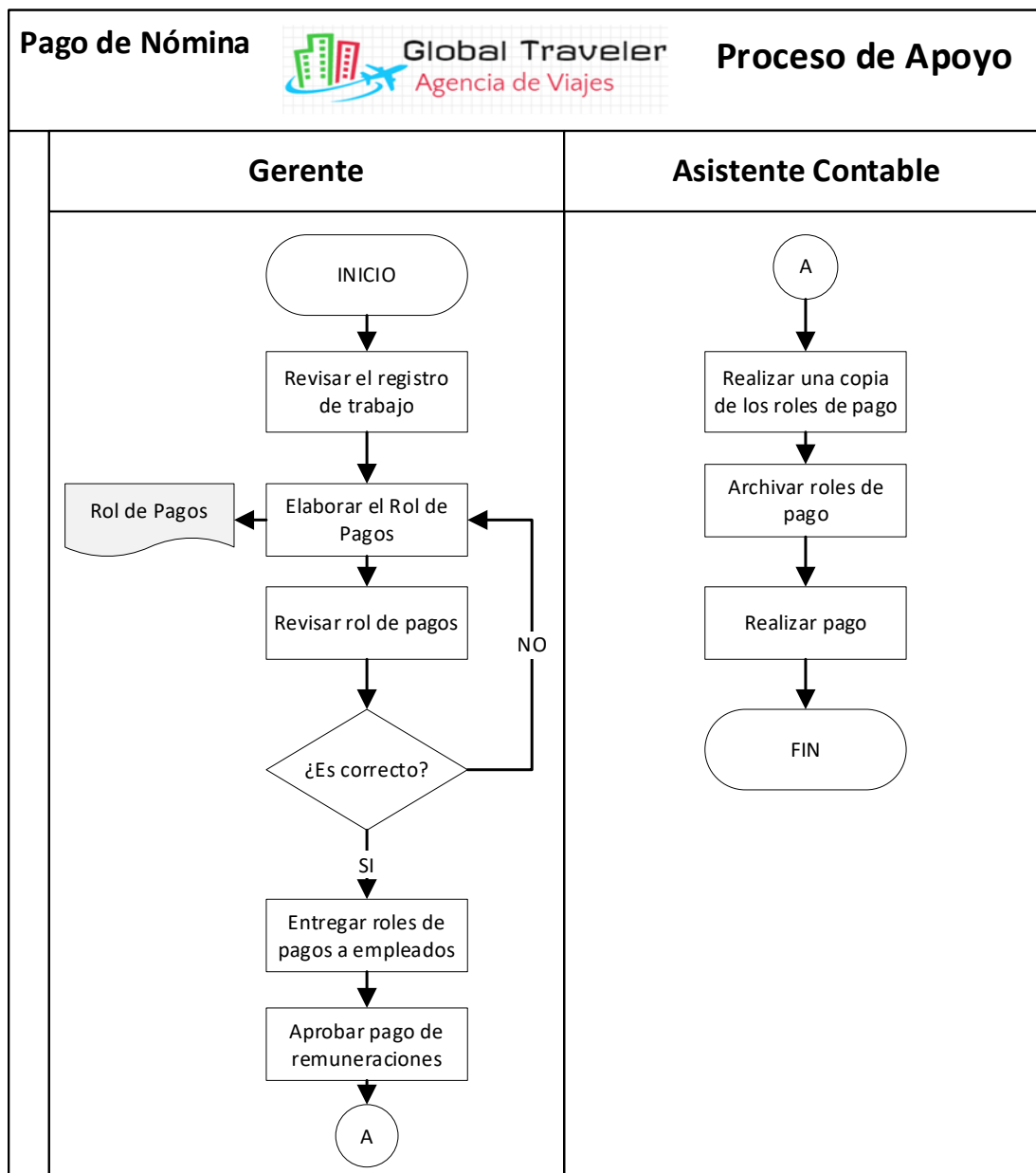


Figura 22: Pago de Nóminas

Facturación

Tabla 42: Facturación

Actividad	Responsable
Emitir factura	Gerente

Enviar factura al asistente contable	Gerente
Recibir facturas	Cliente
Verificar datos	Asistente Contable
Dar factura al cliente	Asistente Contable
Recibir factura	Cliente
Verificar datos de la factura	Cliente
Proceder con el cobro de la factura	Asistente Contable
Pago de factura	Cliente
Firma	Cliente
Realizar una copia de la factura	Asistente Contable
Registrar transacción	Asistente Contable
Archivar	Asistente Contable

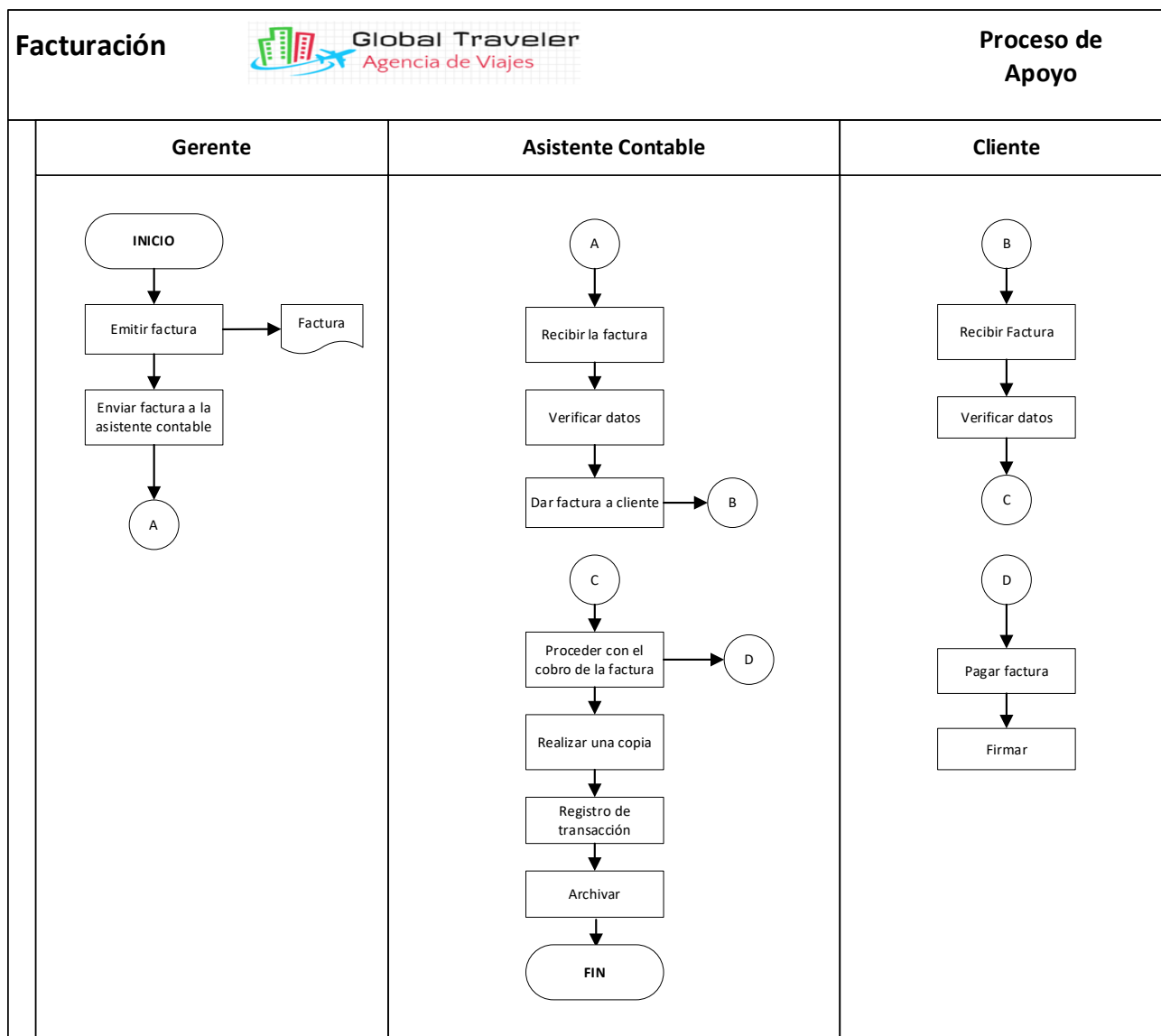


Figura 23: Facturación

Gestión de Talento Humano

Capacitación

Tabla 43: Capacitación

Actividad	Responsable
Revisar la necesidad de los empleados	Gerente

Desarrollar los temas para capacitar	Gerente
Informar al personal de manera escrita	Gerente
Asignar recursos para la capacitación	Gerente
Evaluar a los participantes de la capacitación	Gerente

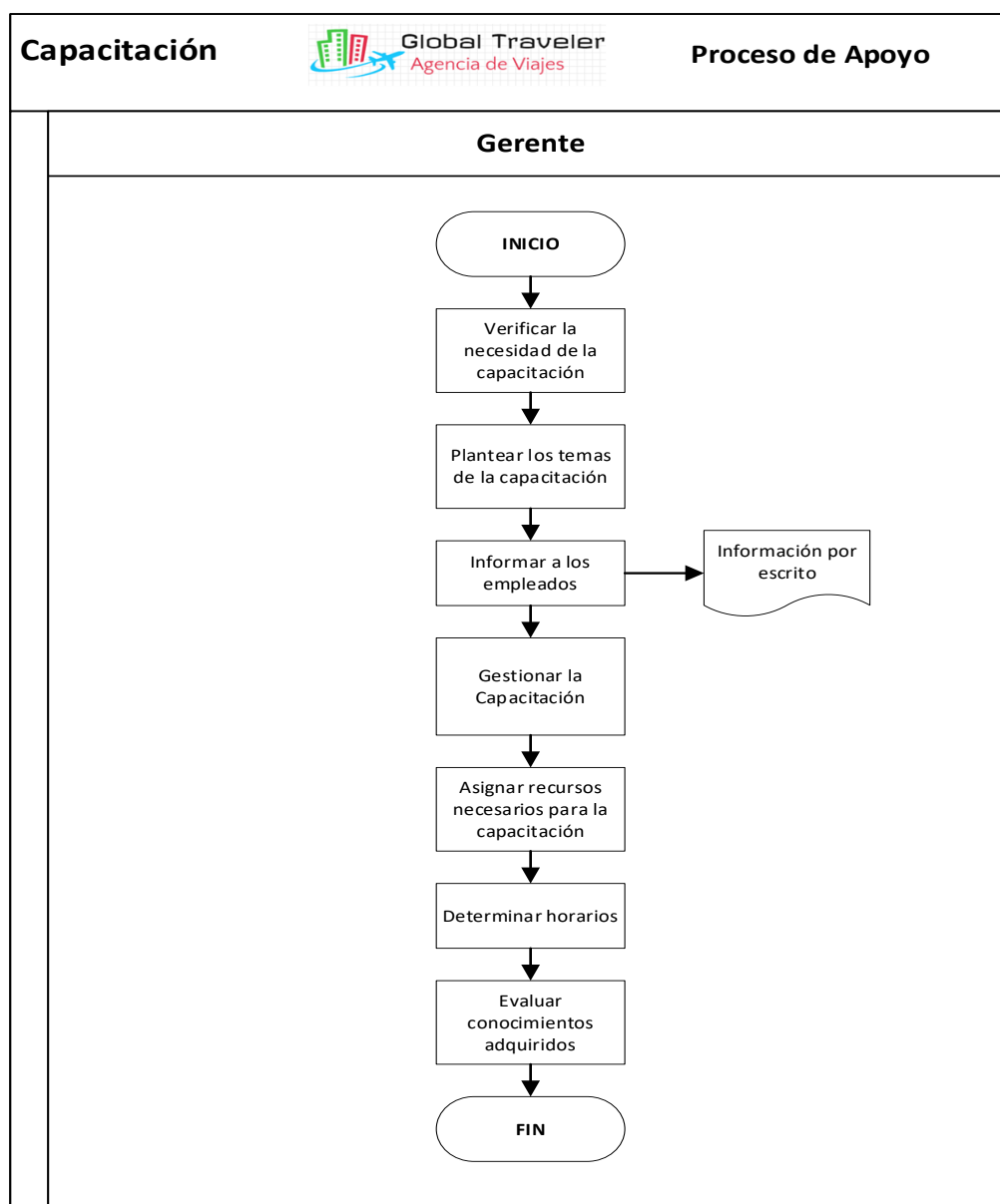


Figura 24: Capacitación

Selección del Personal

Tabla 44: *Selección del personal*

Actividad	Responsable
Publicar en el diario o páginas web, la oferta laboral	Gerente
Recibir los currículos	Gerente
Realizar una entrevista	Gerente
Pedir al asistente contable la elaboración de un contrato	Gerente
Elaborar el contrato de trabajo	Asistente Contable
Registrar al trabajador en el ministerio de trabajo	Asistente Contable
Afiliar al trabajador al IESS	Asistente Contable

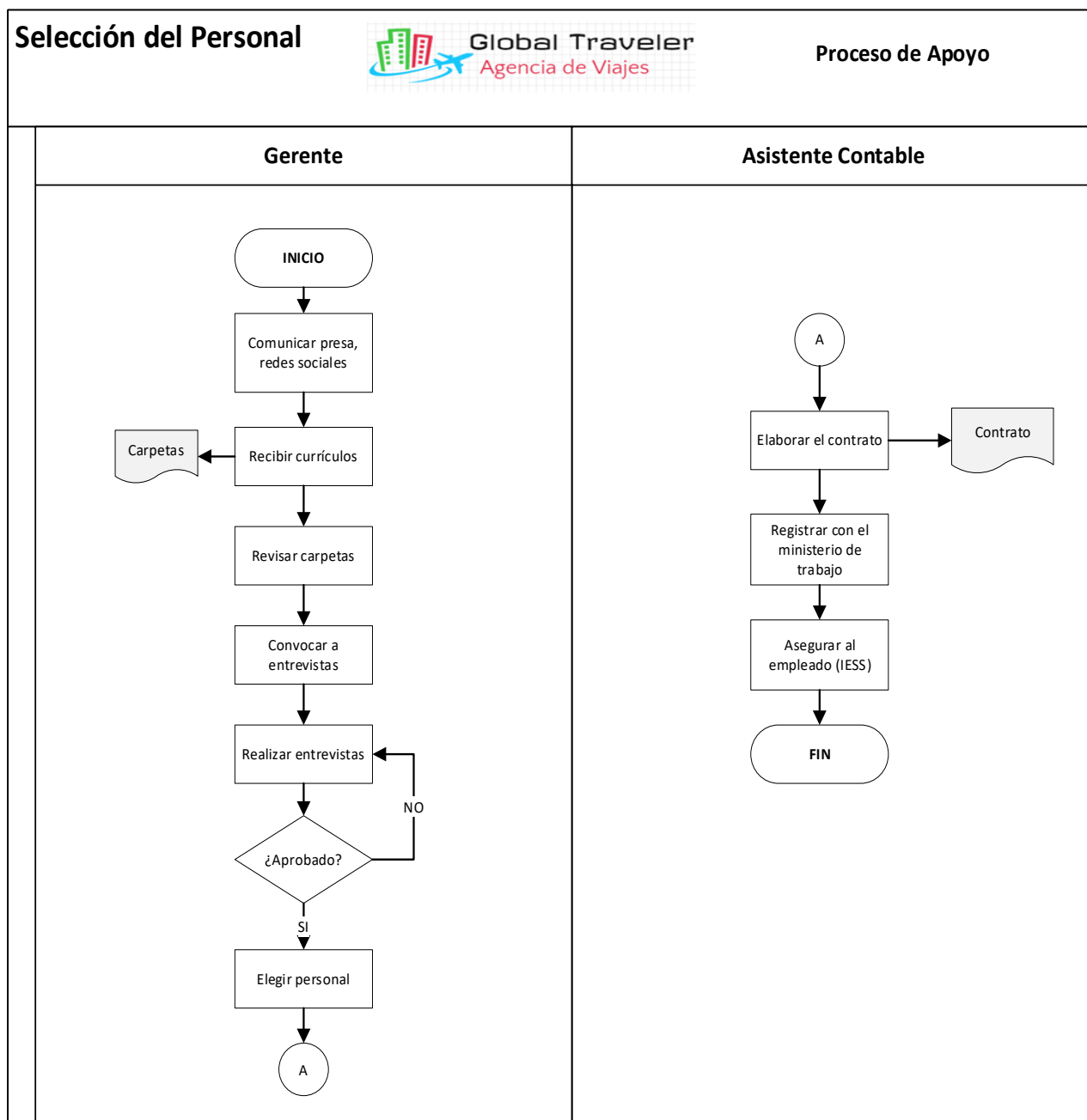


Figura 25: Selección del personal

Control y Seguimiento

Tabla 45: *Control y seguimiento*

Actividades	Responsable
Pedir reportes de las operaciones al asistente contable	Gerente
Entregar reportes al Gerente	Asistente Contable
Revisar y verificar la veracidad de los reportes	Gerente
En caso de posibles errores, informar a la junta general de socios	Gerente
Dar seguimiento de las operaciones mensualmente	Gerente
Discutir sobre posibles soluciones	Junta General de Socios
Contratar un auditor externo	Junta General de Socios

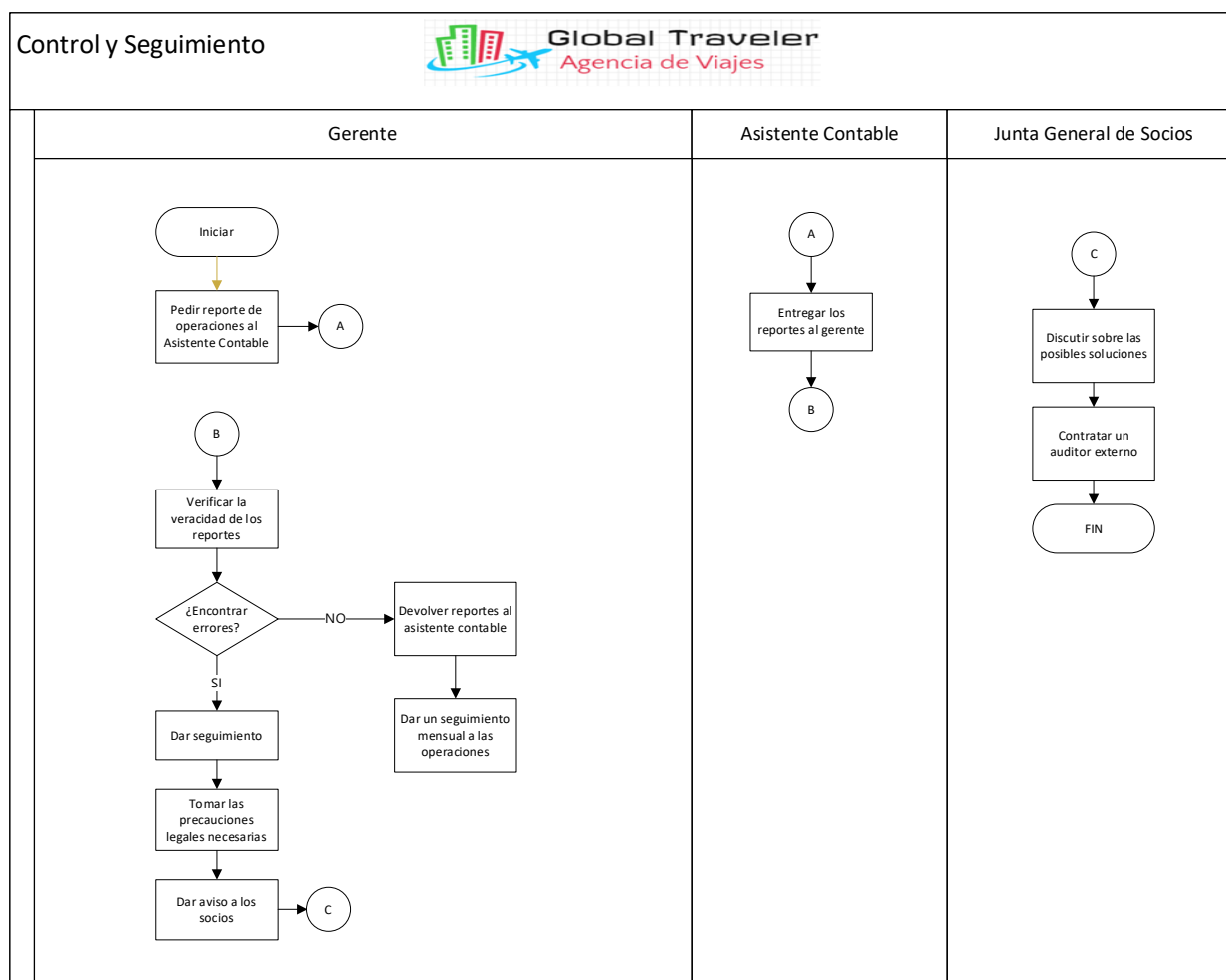


Figura 26: Control y seguimiento

4.11 Reglamento Interno de Trabajo

El reglamento Interno de trabajo tiene como propósito, establecer normas que sirvan para guiar tanto a empelados y empleador, contribuyendo eficazmente el trabajo y el ambiente laboral en la agencia de viajes. **(Anexo 8)**

4.12 Código de Ética

El código de ética está basado en un conjunto de normas que velan por el comportamiento, moral y ética de los empleados, propietario, proveedores y clientes; basado en valores y principios con la finalidad de contribuir positivamente con la compañía. **(Anexo 9)**

4.13 Propuesta Contable

Introducción

Global Traveler Cía. Ltda. Es una compañía donde la contabilidad es un pilar fundamental, ya que permite efectuar las operaciones contables de manera ordenada, facilitando la elaboración y presentación de los estados financieros para una correcta toma de decisiones.

4.13.1 Catálogo de Cuentas

Tabla 46: *Catálogo de Cuentas "Global Traveler Cía. Ltda."*

CATALOGO DE CUENTAS	
CÓDIGO	NOMBRE DE CUENTA
1	ACTIVO
101	ACTIVO CORRIENTE
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO
1010101	CAJA
101010101	Caja General
101010102	Caja Chica
1010101	BANCOS
101010101	Cuentas corrientes
101010102	Cuentas de Ahorros
10102	ACTIVOS FINANCIEROS
1010203	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VENCIMIENTO
101020301	Inversiones temporales con plazo no mayor a 90 días
1010206	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS
101020601	Documentos por cobrar
101020602	Cuentas por cobrar
1010209	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO

10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS
1010402	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO
1010403	ANTICIPOS A PROVEEDORES
1010404	OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS
101040401	Papelería y útiles
101040402	Publicidad
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES
1010501	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I. R.)
102	ACTIVO NO CORRIENTE
10201	Propiedad, planta y equipo
1020102	Edificios
1020105	Muebles y enseres
102010501	Muebles y enseres administración
1020106	MAQUINARIA Y EQUIPO
102010601	Maquinaria y equipo de limpieza
1020108	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO
102011201	(-) Depreciación acumulada edificio
102011202	(-) Depreciación acumulada de muebles y enseres operativos
102011203	(-) Depreciación acumulada de muebles y enseres administración
102011204	(-) Depreciación acumulada de muebles y enseres equipo de limpieza
102011205	(-) Depreciación acumulad de equipo de computación
1020406	OTROS INTANGIBLES
102040601	Programas informáticos
2	PASIVO
201	PASIVO CORRIENTE


20103	Cuentas y documentos por pagar
2010301	Proveedores
20104	Obligaciones con instituciones financieras
2010401	Locales
20107	Otras obligaciones corrientes
2010701	Con la administración tributaria
201070101	Retención en la fuente
201070102	IVA retenido por pagar
201070103	IVA cobrado
2010702	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO
2010703	IESS por pagar
2010704	Por beneficios de ley a empleados
2010705	Participación trabajadores por pagar del ejercicio
20110	ANTICIPOS DE CLIENTES
202	PASIVO NO CORRIENTE
20202	Cuentas y documentos por pagar
20203	Obligaciones con instituciones financieras
2020301	Locales
20209	PASIVO DIFERIDO
2020901	Arriendos cobrados por anticipado
3	PATRIMONIO NETO
301	CAPITAL
30101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO
302	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN
306	RESULTADOS ACUMULADOS
30601	Ganancias acumuladas
30602	(-) Pérdidas acumuladas
30607	Superávit por revaluación de inversiones
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO

30701	GANANCIA NETA DEL PERIODO
30702	(-) PÉRDIDA NETA DEL PERIODO
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS
4102	VENTAS PRESTACIÓN DE SERVICIOS
4110	(-) DESCUENTO EN VENTAS
4111	(-) DEVOLUCIONES EN VENTAS
42	GANANCIA BRUTA
43	OTROS INGRESOS
4302	INTERESES FINANCIEROS
4305	OTRAS RENTAS
430501	VENTAS DE ACTIVOS
52	GASTOS
5201	GASTOS
520101	Sueldos, salarios y demás remuneraciones
520202	Aportes a la seguridad social (incluido fondo de reserva)
520203	Beneficios sociales e indemnizaciones
520118	Agua, energía, luz y telecomunicaciones
520121	Depreciaciones
52012101	Gasto depreciación muebles y enseres
52012102	Gasto depreciación equipo de computación
5204	OTROS GASTOS

Fuente: Global Traveler Cía. Ltda.


4.14 Dinámica de Cuentas

Tabla 47: Bancos

		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta


1. Activo.	101 activo Corriente	10101 efectivo y Equivalente Efectivo	1010101 al bancos.
DESCRIPCIÓN			
Registra el dinero, cheques y otros valores que son depositados en la cuenta corriente de Global Traveler.			
DINÁMICA			
Efectivo y equivalente al efectivo es una cuenta de naturaleza deudora, donde al momento de debitar aumenta la cuenta del activo y al momento de acreditar la cuenta disminuye.			
DEBITA		ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de la cuenta corriente • Ingreso de efectivo por ventas. • Depósitos en efectivo o cheques. • Transferencias bancarias. 		<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de cheques o transferencias, destinados a pagos. • Retiros de dinero en ventanilla. 	
CONTROL INTERNO			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar conciliaciones bancarias mensuales. • La emisión de cheques o transferencias deben ser realizadas con autorización previa. • Realizar registros de movimientos de efectivo. • Realizar arqueos de caja constantes. • Depositar todo el dinero recaudado a la cuenta bancaria de la Agencia de Viajes, máximo hasta el día siguiente. 			
NORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES. Estado de flujos de efectivo (sección 4 y 7) • NIC 7: Estado de flujos de efectivo. 			

Tabla 48: Documentos por cobrar

 Global Traveler Agencia de Viajes			Global Traveler Cía. Ltda.	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta


1. Activo	101 Activo Corriente	10102 Activos Financieros.	1010206 documentos y cuentas por cobrar relacionados.	101020601 Documentos por Cobrar
DESCRIPCIÓN				
Son cuentas que representan valores a favor de la Agencia de Viajes, por concepto de ventas respaldados por un documento				
DINÁMICA				
Es de naturaleza deudora, donde al momento de debitar aumenta la cuenta del activo y al momento de acreditar la cuenta disminuye.				
DEBITA		ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> Valores de ventas a crédito. Préstamos al personal. 		<ul style="list-style-type: none"> Pagos de clientes de la deuda. Los pagos recibidos por el personal. 		
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> Para realizar un crédito de venta, se debe pedir la aprobación del gerente general. Sustentar los créditos con la firma de algún documento hábil como una letra, o un recibo. Los estados de cuentas a los clientes deben ser enviados periódicamente. Realizar reportes mensuales de saldos antiguos. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> NIIF para PYMES Instrumentos Financieros Básicos (sección 11) NIC 32; 39 Instrumentos Financieros NIIF 7; 9 Instrumentos Financieros 				

Tabla 49: Cuentas por cobrar

 Global Traveler Agencia de Viajes			Global Traveler Cía. Ltda.	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1. Activo	101 Activo Corriente	10102 Activos Financieros.	1010206 documentos y cuentas por cobrar clientes relacionados.	101020602 Cuentas por Cobrar

DESCRIPCIÓN	
Son cuentas que representan valores a favor de la Agencia de Viajes, por concepto de ventas sin respaldo de un documento	
DINÁMICA	
Es de naturaleza deudora, donde al momento de debitar aumenta la cuenta del activo y al momento de acreditar la cuenta disminuye.	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Valores de ventas a crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagos de clientes de la deuda.
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Para realizar un crédito de venta, se debe pedir la aprobación del gerente general. • Los estados de cuentas a los clientes deben ser enviados periódicamente. • Realizar reportes mensuales de saldos antiguos. • Realizar conciliaciones periódicas de las cuentas pendientes 	
NORMATIVA	
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES Instrumentos Financieros Básicos (sección 11) • NIC 32; 39 Instrumentos Financieros • NIIF 7; 9 Instrumentos Financieros 	

Tabla 50: *Servicios y otros pagos anticipados*


 Global Traveler Agencia de Viajes			Global Traveler Cía. Ltda.	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1. Activo	101 Activo Corriente	10104 Servicios y otros pagos anticipados		

DESCRIPCIÓN
Se registran arriendos, anticipos a proveedores u otro tipo de pago anticipado, por servicios que se va a recibir en uso únicamente de la Agencia de Viajes.
DINÁMICA

Es de naturaleza deudora, donde al momento de debitar aumenta la cuenta del activo y al momento de acreditar la cuenta disminuye.

DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos a proveedores por servicios que se va a recibir a futuro 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de los servicios que se hizo pagos anticipados.
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> • Entregar solo un anticipo por servicio que se requiera. • Los anticipos deben ser aprobados por el gerente. • Revisar periódicamente los valores de los anticipos realizados. 	

Tabla 51: *Activos por Impuestos corrientes*


 Global Traveler Agencia de Viajes			Global Traveler Cía. Ltda.	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1. Activo	101 Activo Corriente	10105 Activos por Impuestos Corrientes		
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registra el crédito tributario por impuesto al valor agregado (IVA) e impuesto a la renta.				
DINÁMICA				
Es de naturaleza deudora, donde al momento de debitar aumenta la cuenta del activo y al momento de acreditar la cuenta disminuye.				
DEBITA		ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> • Pago por concepto de retenciones impuesto al valor agregado (IVA) e Impuesto a la Renta. 		<ul style="list-style-type: none"> • Compensación legal de impuestos que fueron retenidos. • Notas de créditos que no pudieron ser compensados. 		
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar actualizaciones tributarias vigentes del IVA. 				

- Recibir oportunamente la documentación que sustente las retenciones.
- Validar los documentos tributarios.

NORMATIVA

- NIIF para PYMES sección 29
 - NIC 12 Impuesto a las Ganancias
-


Tabla 52: Muebles y Enseres

		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo.	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1. Activo	102 activo No Corriente	10201 propiedad, planta y equipo	1020105 muebles y enseres	
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registra los muebles de la agencia de viajes, los cuales son usados en las operaciones de Global Traveler Cía. Ltda.				
DINÁMICA				
Es de naturaleza deudora, donde al momento de debitar aumenta la cuenta del activo y al momento de acreditar la cuenta disminuye.				
DEBITA		ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de muebles y enseres • Donaciones recibidas 		<ul style="list-style-type: none"> • Por venta • Depreciación de los activos. • Equipos dados de baja • Costo de los bienes devueltos a proveedores. • Donaciones entregadas 		
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Enumerar a todos los activos fijos de la Agencia. • Controles físicos de los bienes, por lo menos una vez al año. • Verificar que los activos dados de baja sean contabilizados. 				

NORMATIVA


- NIIF para PYMES. Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo
 - NIC 16 Propiedad, Planta y Equipo p. 6
-

Tabla 53: *Depreciación Acumulada muebles y enseres*

 Global Traveler Cía. Ltda. Agencia de Viajes				
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo.	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1. Activo	102 activo No Corriente	1020112 depreciación acumulada propiedad, planta y equipo.	102011202 muebles y enseres operativos	depreciación acumulada de
DESCRIPCIÓN				
Se registra el valor de la depreciación de los muebles y enseres, en consecuencia, del uso.				
DINÁMICA				
Es de naturaleza acreedora; se registra al débito cuando la cuenta disminuye y se registra al crédito cuando aumenta.				
DEBITA		ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> • El valor de la depreciación acumulada por venta del activo fijo. • valor de depreciación de activo fijo dado de baja 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro del valor de la depreciación acumulada 		
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Para la depreciación de los activos fijo se utilizará el método lineal. • Los porcentajes de vida útil serán tomados de la Ley de Régimen Tributario Interno • Calcular la depreciación de acuerdo con los principios de contabilidad 				
NORMATIVA				


- NIIF para PYMES. Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo.
- NIC 16: Propiedad, Planta y Equipo.

Tabla 54: *Equipo de computo*

		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo.	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1. Activo	102 activo No Corriente	10201 propiedad, planta y equipo	1020108 equipos de computación	
DESCRIPCIÓN				
Se registra los equipos de computación de la agencia para ser utilizados en el transcurso de las operaciones				
DINÁMICA				
Es de naturaleza deudora, donde al momento de debitar aumenta la cuenta del activo y al momento de acreditar la cuenta disminuye.				
DEBITA		ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de equipos de computación • Donaciones recibidas 		<ul style="list-style-type: none"> • Por venta • Depreciación de los activos. • Equipos dados de baja • Costo de los bienes devueltos a proveedores. • Donaciones entregadas 		
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Enumerar a todos los activos fijos de la Agencia. • Controles físicos de los bienes, por lo menos una vez al año. • Verificar que los activos dados de baja sean contabilizados. 				
NORMATIVA				


- NIIF para PYMES. Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo.
- NIC 16: Propiedad, Planta y Equipo.

Tabla 55: Depreciación acumulada equipos de computación

 Global Traveler Agencia de Viajes		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo.	Subgrupo	Mayor	Cuenta
1. Activo	102	1020112	102011205	depreciación acumulada de equipos de computo
	activo No Corriente	depreciación acumulada propiedad, planta y equipo.		
DESCRIPCIÓN				
Se registra el valor de disminución de los equipos de computación, en consecuencia, del uso.				
DINÁMICA				
Es de naturaleza acreedora; se registra al débito cuando la cuenta disminuye y se registra al crédito cuando aumenta.				
DEBITA		ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> • El valor de la depreciación acumulada por venta del activo fijo. • valor de depreciación de activo fijo dado de baja 		<ul style="list-style-type: none"> • Registro del valor de la depreciación acumulada 		
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Para la depreciación de los activos fijo se utilizará el método lineal. • Los porcentajes de vida útil serán tomados de la Ley de Régimen Tributario Interno • Calcular la depreciación de acuerdo a los principios de contabilidad 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES. Sección 17 Propiedad, Planta y Equipo. 				


- NIC 16: Propiedad, Planta y Equipo.

Tabla 56: Cuentas y documentos por pagar

		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2 pasivo	201 pasivo Corriente	20103 cuentas y documentos por pagar		
DESCRIPCIÓN				
Las cuentas y documentos por pagar son deudas que tiene la Agencia de Viajes con tercero, que deben ser canceladas dentro del periodo contable.				
DINÁMICA				
Las cuentas por pagar son de naturaleza acreedora, se registra al débito cuando la cuenta disminuye y se registra al crédito cuando aumenta.				
DEBITA		ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> • Por el valor de notas de débito que emitan las aerolíneas por diferencia en la facturación. • Cancelación de deudas con proveedores. • Pago de préstamos con instituciones financieras. 		<ul style="list-style-type: none"> • Por la emisión de documentos valorados como boletos aéreos. • Préstamos y otras formas de financiación 		
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los valores de las cuentas y los plazos de pago. • Elaborar reportes mensuales de las cuentas por pagar. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES sección 11: Instrumentos financieros básicos. • NIIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio. • NIC 32: Instrumentos financieros: presentación. 				


- NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y medición.
- NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a Revelar.
- NIIF 9: Instrumentos Financieros.

Tabla 57: Obligaciones con Instituciones Financieras

		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor.	Cuenta
2 pasivo	201 pasivo Corriente	20104 obligaciones con instituciones financieras		
DESCRIPCIÓN				
Se registra las obligaciones contraídas con instituciones financieras y los pagos se realizarán mediante un convenio que serán controlados.				
DINÁMICA				
Las cuentas por pagar son de naturaleza acreedora, se registra al débito cuando la cuenta disminuye y se registra al crédito cuando aumenta.				
DEBITA		ACREDITA		
<ul style="list-style-type: none"> • Pago total o parcial de créditos otorgados por instituciones financieras. 		<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación de préstamos 		
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente es la única persona de solicitar préstamos bancarios a favor de la Agencia de Viajes. • Revisar la tabla de amortización del préstamo. • Realizar a tiempo los pagos de los préstamos. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 32: Instrumentos financieros: presentación. • NIC 39: Instrumentos financieros: reconocimiento y medición. 				

- NIIF 7: Instrumentos Financieros: Información a Revelar
- NIIF 9: Instrumentos Financieros
- NIIF para PYMES sección 11: Instrumentos financieros básicos
- NIIF para PYMES sección 25: Costos por prestamos

Tabla 58: Obligaciones con la administración tributaria

			Global Traveler Cía. Ltda.	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2 pasivo	201 pasivo Corriente	20107 obligaciones corrientes	otras 2010701 tributaria	con la administración
DESCRIPCIÓN				
Se registra las obligaciones de pago o retención de impuestos fiscales.				
DINÁMICA				
Las cuentas por pagar son de naturaleza acreedora, se registra al débito cuando la cuenta disminuye y se registra al crédito cuando aumenta.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de obligaciones tributarias. 			<ul style="list-style-type: none"> • Por retenciones y percepciones de impuestos que se deben pagar en las fechas vigentes. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Pagos de impuestos a tiempo. • Verificar los valores pendientes de pago de impuestos. • Los pagos serán aprobados por el Gerente. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIC 32 Instrumento Financieros • NIC 39 Instrumentos Financiero: Reconocimiento y Medición • NIIF 7 Instrumento Financieros: Información a revelar 				

- NIIF 9 Instrumento Financieros

Tabla 59: Impuesto a la renta por pagar del ejercicio


			Global Traveler Cía. Ltda.	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2 pasivo	201 pasivo Corriente	20107 obligaciones corrientes	otras 2010702 impuesto a la renta por pagar del ejercicio	
DESCRIPCIÓN				
Se registra las obligaciones tributarias a cumplir por parte de la agencia de viajes, cuando las actividades que se realiza supera la fracción básica.				
DINÁMICA				
Las cuentas por pagar son de naturaleza acreedora, se registra al débito cuando la cuenta disminuye y se registra al crédito cuando aumenta.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago del impuesto a la renta 			<ul style="list-style-type: none"> • Por causaciones y percepciones de impuestos que se deben pagar en las fechas vigentes. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Tener un registro de las transacciones que generan impuesto a la renta • Pagos de impuestos a tiempo. • Verificar que las declaraciones de impuesto a la renta esten hechas en el tiempo establecido 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES, sección 29 • NIC 1 Presentación de los estados financieros • Ley de Régimen Tributario Interno: Titulo primero 				

Tabla 60: *Beneficios de ley a empleados*




 Global Traveler Agencia de Viajes		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
2 pasivo	201 pasivo Corriente	20107 obligaciones corrientes	otras 2010704 empleados	por beneficios de ley a
DESCRIPCIÓN				
Se registra los beneficios de ley que tienen los empleados de la agencia de viajes.				
DINÁMICA				
Las cuentas por pagar son de naturaleza acreedora, se registra al débito cuando la cuenta disminuye y se registra al crédito cuando aumenta.				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Pago de beneficios sociales 			<ul style="list-style-type: none"> • Prestación de servicios del empleado hacia la agencia en un periodo contable 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Tener un registro de los beneficios sociales percibidos • Pagos de los beneficios a tiempo • Todos los pagos tendrán que estar validados con firmas y sellos • Archivar las copias de pagos realizados 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para PYMES, sección 28 • NIC 19 Beneficios Sociales • Código de Trabajo Art. 111 y Art. 113 				

Tabla 61: *Capital suscrito o asignado*

 Global Traveler Agencia de Viajes		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5


Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3 patrimonio Neto	301 capital	30101 capital suscrito o asignado		
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registran los derechos, bienes muebles o inmuebles que posee la compañía y las aportaciones realizadas por los socios.				
DINÁMICA				
Es de naturaleza acreedora, se registra al débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta				
DEBITA			ACREDITA	
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del capital suscrito o asignado por perdidas. • Retiro de capital por parte de los socios. 			<ul style="list-style-type: none"> • Aportaciones de los socios a la Agencia de Viajes. • Reinversión del capital. 	
CONTROL INTERNO				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la documentación correspondiente de los movimientos de capital. • Establecer reservas de capital para contingencias. • El gerente es el designado para aprobar el pago de dividendos. 				
NORMATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> • NIIF para Pymes sección 22: Pasivos y Patrimonio • NIC 1: Presentación a los estados financieros • NIC 8: Estado en cambio en el patrimonio • NIC 32: Instrumentos financieros: presentación. 				

Tabla 62: *Ganancia Neta del Periodo*

 Global Traveler Agencia de Viajes			Global Traveler Cía. Ltda.	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta


3 patrimonio Neto	307 resultados del periodo	30701 ganancia neta del periodo
DESCRIPCIÓN		
La cuenta indica el resultado positivo que ha tenido la compañía en el ejercicio económico.		
DINÁMICA		
Es de naturaleza acreedora, se registra al débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta		
DEBITA		ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> Distribución de las utilidades resultantes del ejercicio 		<ul style="list-style-type: none"> Valor de utilidades generadas en el ejercicio.
CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> Verificar los valores de ganancias en el estado de resultados. Analizar el origen de los ingresos, gastos y utilidades de la compañía. Dar a conocer los resultados obtenidos al finalizar el año. 		
NORMATIVA		
<ul style="list-style-type: none"> NIIF para Pymes sección 5: Estado del Resultado integral y Estado de Resultados. NIIF para Pymes sección 22: Pasivos y patrimonio NIC 8 		

Tabla 63: *pérdida neta del periodo*

 Global Traveler Agencia de Viajes		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
3 patrimonio Neto	307 resultados del periodo	30702 pérdida neta del periodo		

DESCRIPCIÓN	
La cuenta indica el resultado positivo que ha tenido la compañía en el ejercicio económico.	
DINÁMICA	
Es de naturaleza acreedora, se registra al débito cuando la cuenta disminuye y al crédito cuando la cuenta aumenta	
DEBITA	ACREDITA
<ul style="list-style-type: none"> Distribución de las utilidades resultantes del ejercicio Valor de la pérdida obtenida en el ejercicio económico 	<ul style="list-style-type: none"> Valor de utilidades generadas en el ejercicio. Por la amortización de las pérdidas obtenidas
CONTROL INTERNO	
<ul style="list-style-type: none"> Verificar los valores de pérdida o utilidad en el estado de resultados. Analizar el origen de los ingresos, gastos y utilidades de la compañía. Dar a conocer los resultados obtenidos al finalizar el año. 	
NORMATIVA	
<ul style="list-style-type: none"> NIIF para Pymes sección 5: Estado del Resultado integral y Estado de Resultados. NIIF para Pymes sección 22: Pasivos y patrimonio NIC 8 	

Tabla 64: Ingresos de actividades ordinarias

 Global Traveler Agencia de Viajes		Global Traveler Cía. Ltda.		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
4 Ingresos	41 ingresos de actividades ordinarias	4102 ventas prestación de servicios		
DESCRIPCIÓN				
En esta cuenta se registran los ingresos obtenidos por la venta de los servicios de la Agencia de Viajes.				

DINÁMICA

Es de carácter acreedor, debido a que el saldo incrementa al registrar en crédito y se reduce al registrar al débito

DEBITA

- Cierre de cuentas al final del año
- Devolución en ventas

ACREDITA

- Ventas del servicio


CONTROL INTERNO

- Cada venta contará con su respectiva factura.
- Las ventas de los servicios serán en efectivo o con tarjetas de crédito o débito.
- Mantener un registro de los ingresos por ventas.
- Verificar que los ingresos estén registrados correctamente en el Estado de Resultados.

NORMATIVA

- NIIF para Pymes sección 23: Ingresos de Actividades Ordinarias
 - NIC 18: Ingresos Ordinarios
-

Tabla 65: *Gastos*

			Global Traveler Cía. Ltda.	
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Elemento	Grupo	Subgrupo	Mayor	Cuenta
5 Gastos	52 gastos	5201 gastos		
DESCRIPCIÓN				
Esta cuenta registra los desembolsos de dinero efectuados por la agencia de viajes.				
DINÁMICA				
Es de carácter deudor, debido a que el saldo incrementa al registrar débito y se reduce al registrar al crédito				
DEBITA			ACREDITA	

- Registro de gastos en el desarrollo de las actividades de la agencia.
- Cancelación de saldos en el cierre del ejercicio

CONTROL INTERNO

- Prestar informes mensuales de los gastos de la agencia.
- Todos los gastos deberán contar con sus respectivos documentos de respaldo.
- Verificar que los gastos estén presentados de manera correcta en el Estado de Resultados.
- Pago de sueldos efectuados al último día de cada mes.
- Los pagos deben ser autorizados previamente por el gerente.

NORMATIVA

- NIIF para PYMES sección 5: Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados
 - NIIF para PYMES sección 28: Beneficios a los empleados.
-

4.15 Estructura de los Estados Financieros

La estructura del estado de situación financiera indica los activos que tiene la agencia de viajes, las obligaciones de pasivo y patrimonio; este documento sirve para plasmar información financiera actual, ayudando positivamente a tomar decisiones de manera correcta.

4.15.1 Estado de Situación Financiera.



Global Traveler Cía. Ltda.

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de

Expresado en Dólares Americanos

	20X1	20X2
ACTIVOS	XXX	XXX
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	XXX	XXX
Clientes	XXX	XXX

Reserva para Incobrables	XXX	XXX	
Retenciones en la Fuente de I. Renta	XXX	XXX	
Total, de Activos Corrientes	XXX	XXX	XXX
ACTIVO NO CORRIENTE		XXX	XXX
Propiedad y Equipo	XXX	XXX	
Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	XXX	XXX	
Total, de Activos NO Corrientes		XXX	XXX
TOTAL, ACTIVOS		XXX	XXX
PASIVOS		XXX	XXX
PASIVOS CORRIENTES			
Proveedores	XXX	XXX	
Préstamos Bancarios	XXX	XXX	
Impuesto a la Renta	XXX	XXX	
Obligaciones con el Personal	XXX	XXX	
15% Participación Laboral	XXX	XXX	
Obligaciones con el IESS	XXX	XXX	
Otras Cuentas por Pagar (Terceros)	XXX	XXX	
Total, Pasivos Corrientes		XXX	XXX
PATRIMONIO			
Capital	XXX	XXX	
Resultados Acumulados	XXX	XXX	
Resultado del Periodo	XXX	XXX	
Reserva Legal	XXX	XXX	
TOTAL, PATRIMONIO		XXX	XXX
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO		XXX	XXX

Gerente

Contadora

4.15.2 Estado de Resultados Integral

El estado de resultados o también conocido estado de pérdidas y ganancias, en este formato se proporciona información de los ingresos percibidos, costos y gastos que se genera en un periodo contable, permitiendo determinar en qué situación se encuentra la agencia de viajes.



Global Traveler Cía. Ltda.

Estado de Resultados

Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2020

Expresado en dólares americanos.

	20X1	20X2
Ingresos	XXX	XXX
Ingresos de Actividades Ordinarias		
Ventas	XXX	XXX
Otros Ingresos (Sobrantes de caja)	XXX	XXX
Total, Ingresos	XXX	XXX
Costos y Gastos	XXX	XXX
Costo de Ventas		
Costo de Ventas	XXX	XXX
Gastos	XXX	XXX
Gastos de Administración y Ventas	XXX	XXX
Gastos de Personal	XXX	XXX
15% Participación Laboral	XXX	XXX
Total, Costos y Gastos	XXX	XXX
Utilidad antes de Impuestos	XXX	XXX
Impuesto a la Renta	XXX	XXX
Utilidad Neta	XXX	XXX

Gerente

Contadora

4.15.3 Estado de Evolución del Patrimonio.

Este estado financiero es presentado al final del periodo contable, lo que indica, cuál ha sido el comportamiento del patrimonio, permitiendo analizar cambios positivos y negativos que tiene la cuenta de patrimonio.



Global Traveler Cía. Ltda.

ESTADO DE EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO NETO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

Expresado en Dólares Americanos


DESCRIPCIÓN	CAPITAL SOCIAL	APORTES FUTURA CAPITALIZACIÓN	RESERVA LEGAL	SUPERÁVIT POR REVALUACIÓN	UTILIDADES RETENIDAS	RESULTADOS DEL EJERCICIO	TOTAL
Saldo al 31 de diciembre del 20XX (año anterior)	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
Participación trabajadores							XXX
Impuesto a la renta							XXX
Corrección Errores (Determinación SRI)							XXX
Aporte de socios para futuras capitalizaciones							XXX
Perdidas Ejercicios Anteriores							XXX
Resultados del Ejercicio anterior						XXX	XXX
Saldo al 31 de diciembre del 20XX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX

Gerente

Contador

4.15.4 Estado de Flujo de Efectivo.

El estado de flujo de efectivo indica cual es a variación del efectivo de la empresa en un periodo contable, determinando la rentabilidad, liquidez y la solvencia que tiene la compañía.

 AGENCIA DE VIAJES GLOBAL TRAVELER 20XX ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO Al 31 de diciembre del año 2020 <i>Expresado en Usd. Dólares Americanos.</i>	
Nota	2020
FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:	
Recibido de Clientes	XXX
Pagado a Proveedores	-XXX
Pagado a Empleados	-XXX
Impuesto a la Renta Pagado	-XXX
Efectivo Neto Proveniente de Actividades de Operación	XXX
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Intereses Recibidos	
Efectivo Proveniente de Propiedad y Equipo	
Pagos por Adquisición de Propiedad, Planta y Equipo	-XXX
Efectivo Neto Pagado de Actividades de Inversión	-XXX
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:	
Aumento de Capital	
Efectivo proveniente de Prestamos	XXX
Efectivo pagado de Prestamos	XXX
Efectivo Neto Proveniente de Actividades de Financiamiento	XXX
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO:	
Incremento Neto de Efectivo Durante el Año	-XXX
Efectivo y Equivalentes de Efectivo al inicio del Año	XXX
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO A FIN DE AÑO	XXX

Gerente

Contador

4.15.5 Notas a los Estados Financieros.

La finalidad de las notas explicativas a los estados financiero es que las comprendan de manera clara, cumpliendo con el objetivo de tomar las mejores decisiones que la empresa necesita.



“GLOBAL TRAVELER CIA. LTDA.”

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

Información General

Ruc:

Domicilio:

Objetivo Social

Capital

Moneda

Fecha de Aprobación de Balances

Cumplimiento

Políticas Contables Significativas

Anexos

Hechos Posteriores al Ejercicio

Aprobación de los Estados Financieros

Contador General

4.16 Propuesta Financiera

Introducción

El manual financiero contiene guías para aplicar el análisis vertical, análisis horizontal e índices financieros que permita a Global Traveler Cía. Ltda. Interpretar estados financieros y saber cuál es la situación financiera del periodo; en base a los análisis tomar las mejores decisiones posibles para la compañía.

4.16.1 Análisis Financiero

- **Análisis Vertical.**

Para realizar el análisis financiero vertical de una empresa, como primer paso, se debe identificar cuál es el porcentaje de participación de cada cuenta, usando la siguiente fórmula.

$$\text{Porcentaje de Participación} = \frac{\text{Valor de la cuenta}}{\text{Valor total de la cuenta Principal}} \times 100$$

Ejemplo:

Suponiendo que se quiere encontrar el porcentaje de participación de **efectivo y equivalentes al efectivo** de la empresa BJ, se procede a usar la fórmula mencionada anteriormente, tomando en cuenta que el valor de la cuenta es de \$ 20 000, dividiendo con el total de la cuenta principal (**ACTIVOS CORRIENTES**) de \$ 30 250 y a su vez multiplicarlo por 100.

$$\text{Porcentae de Participación} = \frac{20\,000}{30\,250} \times 100 = 39\%$$

Empresa BJ			
Estado de Situación Financiera			
Al 31 de diciembre de			
Expresado en Dólares Americanos			
2020			
ACTIVOS			
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	20.000,00	(20000/30250) * 100 = %	39%
Clientes	3.000,00	(3000/30250) * 100 = %	6%
Reserva para Incobrables	7.000,00	(7000/30250) * 100 = %	14%
Retenciones en la Fuente de I. Renta	250,00	(250/30250) * 100 = %	0%
Total, de Activos Corrientes	30.250,00	Sumatoria %	58%

Este cálculo permite al gerente manifestar que la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo, tiene una participación del 39% en los Activos Corrientes de empresa BJ.

A su vez este proceso se lo realiza en las cuentas de pasivo y patrimonio, donde se puede manifestar que este tipo de análisis permite determinar la eficiencia de la empresa, ayudando al gerente a una mejor toma de decisiones.

- **Análisis Horizontal.**

El análisis horizontal consiste en conocer las variaciones absolutas y relativas de las cuentas.

Por lo tanto, para empezar con el análisis financiero horizontal; primero se debe sacar la variación absoluta donde se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Variación Absoluta} = \text{Año 1} - \text{Año 0}$$

No obstante, para conocer las variaciones relativas de las cuentas, se debe usar la siguiente fórmula:

$$\text{Valor porcentual} = \frac{\text{Valor de la variación absoluta}}{\text{Valor de la cuenta del periodo anterior}} \times 100$$

Ejemplo:

Se calcula el valor absoluto de la cuenta **documentos por cobrar** \$ 7 000 del año actual, y se lo resta con el valor de la misma cuenta, del año anterior \$ 6 500, dando como resultado \$ 500.

$$\text{Variación Absoluta} = 7\,000 - 6\,500 = 500$$

Empresa BJ						
Estado de Situación Financiera						
Al 31 de diciembre de						
Expresado en Dólares Americanos						
	2020	2019	V. Absoluto		V. Porcentual	
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES						
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	20.000,00	18.170,00	20000-18170	1.830,00	1830/18170)	* 10% 100
Documentos por Cobrar	7.000,00	6.500,00	7000-6500	500,00	(500/6500)	* 8% 100
Retenciones en la Fuente de I. Renta	250,00	200,00	250-200	50,00	(50/200) * 100	25%
Total, de Activos Corrientes	30.250,00	28.370,00	30250-28370	1.880,00	1880/28370)	* 7% 100

Después de obtener la variación absoluta, se debe obtener la variación relativa, donde el valor absoluto \$ 500 se divide con el valor de la cuenta del año anterior \$ 6 500 y finalmente se lo multiplica por 100, dando como resultado el 8%.

$$\text{Valor porcentual} = \frac{500}{6\,500} \times 100 = 8\%$$

Empresa BJ						
Estado de Situación Financiera						
Al 31 de diciembre de						
Expresado en Dólares Americanos						
	2020	2019	V. Absoluto		V. Porcentual	
ACTIVOS						
ACTIVOS CORRIENTES						
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	20.000,00	18.170,00	20000-18170	1.830,00	1830/18170)	* 10% 100
Documentos por Cobrar	7.000,00	6.500,00	7000-6500	500,00	(500/6500)	* 8% 100
Retenciones en la Fuente de I. Renta	250,00	200,00	250-200	50,00	(50/200) * 100	25%
Total, de Activos Corrientes	30.250,00	28.370,00	30250-28370	1.880,00	1880/28370)	* 7% 100

El resultado obtenido permite comparar las variaciones de las cuentas analizadas, como también se puede analizar el incremento o disminución de las cuentas, analizar si las variaciones contribuyen con el crecimiento de la empresa, para tomar decisiones de la mejor manera para mejorar a la eficiencia de la empresa.

4.17 Índices Financieros

Para aplicar los índices financieros se usará datos de los estados financieros y demás información contable que Global Traveler Cía. Ltda. Posea para realizar los respectivos análisis.

- **Razones de Liquidez.**

Este análisis permite realizar un diagnóstico por anticipado de la capacidad que tiene la compañía para cumplir con sus cuentas por pagar de corto plazo, es decir menores o iguales a un año.

Entre las razones de liquidez aplicables para Global Travaeler Cía. Ltda. Son:

- **Capital de Trabajo Neto**
- **Razón Corriente**

Para calcular estos indicadores financieros se usa el activo y el pasivo corrientes, que son registradas previamente en el Estado de Situación Financiera de la compañía.

- **Capital de Trabajo Neto.**

Tabla 66: *Capital Neto de Trabajo*



Global Traveler Cía. Ltda.

Indicador Financiero de Liquidez

Capital de Trabajo Neto

Fórmula

$$\text{Trabajo Neto} = \text{Activo Neto} - \text{Pasivo Neto}$$

Aplicación

Indicador que determina la cantidad de dinero, que posee la empresa, después de haber cumplido con sus obligaciones a corto plazo.

Interpretación

Cuando el indicador es mayor a 1 significa que la empresa dispone de dinero para trabajar, cuando es igual a 1, la empresa no cuenta con dinero para trabajar y cuando es menor a 1, no hay dinero para liquidar las deudas que tiene la empresa.

- *Razón Corriente.*

Tabla 67: *Razón Corriente*



Global Traveler Cía. Ltda.

Indicador Financiero de Liquidez

Razón Corriente

Fórmula

$$\text{Razon Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Aplicación

Este índice financiero verifica la factibilidad de la empresa, que sirve para confrontar los compromisos a corto plazo

Interpretación

Si se obtiene un resultado mayor a 1, la Agencia de Viajes tiene liquidez suficiente para cumplir con las obligaciones pertinentes a corto plazo, no obstante, si el indicador es mayor que 2, la empresa tiene comodidad financiera, conectado por un exceso de capital.


Pero cuando el indicador es menor que 1, indica que la empresa no puede saldar las deudas que posee.

- **Razones de Endeudamiento.**

Estos indicadores de endeudamiento permiten evaluar el nivel de financiamiento de la compañía, determinado la participación de los acreedores en el financiamiento de la Agencia de Viajes.

- **Endeudamiento sobre activos totales.**

Tabla 68: *Endeudamiento sobre activos totales*

 Global Traveler Cía. Ltda.	
Indicador Financiero de Endeudamiento	
Endeudamiento sobre activos totales	
Fórmula	$\text{Endeudamiento sobre activos totales} = \frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Total Activos}} \times 100\%$
Aplicación	Establecer el grado de endeudamiento en relación con los activos totales
Interpretación	Cuando el porcentaje es menor a 50%, el indicador muestra que el endeudamiento es menor, si es igual a 50%, indica que el endeudamiento de la empresa es razonable, y si es mayor a 50%, el endeudamiento es alto.

- **Razón de Rentabilidad.**

Los indicadores de rentabilidad permiten evaluar la capacidad que tiene la Agencia de Viajes para obtener beneficios o utilidades, acerca de la actividad económica que realiza la compañía.

- ***Margen Bruto de Utilidad***



Global Traveler Cía. Ltda.

Indicador Financiero de Rentabilidad

Margen Bruto de Utilidad

Fórmula

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$$

Aplicación

Consiste en conocer cuál es la proporción de dinero que le queda a la empresa, después de restar costos y gastos en ventas.

Interpretación

Cuando el indicador financiero es mayor a 1, es porque tiene ganancias muy altas, cuando es igual a 1, las ganancias son considerables y cuando son menores a 1, las ganancias de la empresa son regulares.

- ***ROE – Rentabilidad sobre el Patrimonio.***



Global Traveler Cía. Ltda.

Indicador Financiero de Rentabilidad

ROE – Rentabilidad sobre el Patrimonio

Fórmula

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100\%$$

Aplicación

Identifica la rentabilidad que la empresa ofrece a los socios que invierten, sin tomar a consideración los gastos financieros, de impuestos y participación de trabajadores.

Interpretación

Si el indicador es mayor a 1, es porque los inversionistas tendrán buenas ganancias, si es igual a 1, indica que la ganancia es razonable y cuando es menor a 1 indica que la ganancia es muy baja.

- **Razones de Apalancamiento.**

El indicador de apalancamiento indica la situación que se encuentra el capital de la Agencia de Viajes en relación con sus acreedores.

- *Apalancamiento Total*



Global Traveler Cía. Ltda.

Indicador Financiero de Apalancamiento

Apalancamiento Total

Fórmula

$$\text{Apalancamiento Total} = \frac{\text{Pasivo Totales}}{\text{Patrimonio}}$$

Aplicación

Consiste en identificar el riesgo máximo para utilizar alguna deuda, para aumentar la cantidad de dinero destinada para invertir.

Interpretación

Cuando el indicador es mayor a 1, es más conveniente porque tienen ganancias permitiendo pagar las deudas de la empresa, si es igual a 1 es porque no tiene ganancias y cuando es menor a 1 indica que la empresa no tiene ganancias, provocando que posiblemente no pueda pagar las deudas pendientes.

CAPÍTULO IV

5. VALIDACIÓN

Introducción

La investigación se realizada en la Agencia de Viajes “Global Traveler Cía. Ltda.” Ubicada en la ciudad de Ibarra; se pudo considerar que la compañía no cuenta con lineamientos para el área administrativa, contable y financiero, por lo que se determinó la necesidad de sugerir al gerente. implementar un manual contable y financiero, que permita mejorar los procesos en la compañía.

La propuesta del manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes ha sido revisada por docentes expertos en el tema.

El proceso de validación se realiza por medio de variables, que además de establecer puntajes y rangos de calificación en una matriz de validación se obtiene resultados porcentuales que evidencia el aporte que se espera tener de la propuesta.

5.1 Descripción del estudio

Objetivo.

Validar el manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes "Global Traveler Cía. Ltda." en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura, Ecuador.

Equipo de trabajo.

Para implementar correctamente el manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes "Global Traveler Cía. Ltda." El equipo de trabajo está conformado por:

- La directora de trabajo de grado.
- Los docentes expertos en el área.
- El gerente general de la agencia de viajes.

5.2 Método de verificación

Se utilizará el método de verificación descriptiva, que permitirá tener información sobre el desempeño de la compañía, así mismo que se usará para implementar la propuesta.

El trabajo fue realizado de manera conjunta con la directora el trabajo de grado, y los docentes expertos en el tema; donde se realizó una breve descripción de la propuesta, a su vez se revisa cada parte como: el área administrativa, contable y financiera, de tal manera que agregue valor a la validación de la propuesta, generando confianza al gerente para tener un grado de aceptación considerable.

5.3 Matriz de Verificación

<i>PROPUESTA</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>¿SE VERIFICÓ?</i>	
		<i>SI</i>	<i>NO</i>
<i>ADMINISTRATIVO</i>	<i>Misión</i>	<i>X</i>	
	<i>Visión</i>	<i>X</i>	

	<i>Valores Corporativos</i>	<i>X</i>
	<i>Objetivos Estratégicos</i>	<i>X</i>
	<i>Políticas</i>	<i>X</i>
	<i>Mapa de Procesos</i>	<i>X</i>
	<i>Formato del Proceso</i>	<i>X</i>
	<i>Manual de Procedimientos</i>	<i>X</i>
	<i>Organigrama Estructural</i>	<i>X</i>
	<i>Organigrama Funcional</i>	<i>X</i>
	<i>Manual de Funciones</i>	<i>X</i>
	<i>Gestión de Riesgos Operativos</i>	<i>X</i>
	<i>Reglamento Interno de Trabajo</i>	<i>X</i>
	<i>Código de Ética</i>	<i>X</i>
CONTABLE	<i>Catálogo de Cuentas</i>	<i>X</i>
	<i>Dinámica de Cuentas</i>	<i>X</i>
	<i>Estructura de los Estados Financieros</i>	<i>X</i>
	<i>Notas a los Estados Financieros</i>	<i>X</i>
FINANCIERO	<i>Análisis Vertical</i>	<i>X</i>
	<i>Análisis Horizontal</i>	<i>X</i>
	<i>Índices Financieros</i>	<i>X</i>

5.4 Método de calificación

Se usará el siguiente método de calificación:

- Puntaje 3 = Muy aplicable
- Puntaje 2 = Aplicable

- Puntaje 1 = Poco aplicable

5.5 Rango de interpretación

Para interpretar de manera más clara la aplicación del manual, se establece los siguientes rangos:

- De 68% a 100% = Muy aplicable
- De 34% a 67% = Aplicable
- De 0% a 33% = Poco aplicable

Para obtener los rangos mencionados, se toma el total de 100%, dividido para los 3 indicadores de calificación, dando como resultado 33%, será sumado al número de rango anterior; donde el primer rango de interpretación es 0% a 33%, el segundo rango es de 34% a 67% y para finalizar es de 68% al 100%.

Para el total de la matriz se obtuvo de la calificación total obtenida de cada indicador. Sobre el total de la calificación total de las preguntas, multiplicado por 100 para tener un porcentaje.

Es decir:

$$V = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Calificación Total}} \times 100$$

5.6 Resultados

Para tomar en cuenta los resultados obtenidos se toma en cuenta la elaboración de una matriz de validación para el área administrativa, contable y financiera, donde se identificaron los siguientes indicadores.

<i>Nro.</i>	<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Doc. Eduardo Lara</i>		
			<i>Muy Aplicable</i>	<i>Aplicable</i>	<i>Poco Aplicable</i>
1	<i>Propuesta Administrativa</i>	<i>¿Considera usted que la misión es?</i>		X	
2		<i>¿Considera usted que la visión es?</i>		X	
3		<i>¿Considera usted que los valores corporativos son?</i>		X	
4		<i>¿Considera usted que los objetivos estratégicos son?</i>		X	
5		<i>¿Considera usted que las políticas son?</i>		X	
6		<i>¿Considera usted que el mapa de procesos es?</i>		X	
7		<i>¿Considera usted que los formatos del proceso son?</i>	X		
8		<i>¿Considera usted que los valores corporativos son?</i>		X	
9		<i>¿Considera usted que el manual de procedimientos es?</i>	X		
10		<i>¿Considera usted que el organigrama estructural es?</i>	X		

11		<i>¿Considera usted que el organigrama funcional es?</i>	X
12		<i>¿Considera usted que el manual de funciones es?</i>	X
13		<i>¿Considera usted que el reglamento interno de trabajo es?</i>	X
14		<i>¿Considera usted que el código de ética es?</i>	X
15	Propuesta Contable	<i>¿Considera usted que el catálogo de cuentas es?</i>	X
16		<i>¿Considera usted que la dinámica de cuentas es?</i>	X
17		<i>¿Considera usted que la estructura de los estados financieros es?</i>	X
18		<i>¿Considera usted que las notas a los estados financieros son?</i>	X
19	Propuesta Financiera	<i>¿Considera usted que el análisis vertical es?</i>	X
20		<i>¿Considera usted que el análisis horizontal es?</i>	X
21		<i>¿Considera usted que los índices financieros son?</i>	X
Resultado			53

Fecha

09/06/2020

Firma

[Handwritten signature]

<i>Nro.</i>	<i>Variable</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Doc. Vinicio Saráuz</i>		
			<i>Muy Aplicable</i>	<i>Aplicable</i>	<i>Poco Aplicable</i>
1	<i>Propuesta Administrativa</i>	<i>¿Considera usted que la misión es?</i>	✓		
2		<i>¿Considera usted que la visión es?</i>	✓		
3		<i>¿Considera usted que los valores corporativos son?</i>	✓		
4		<i>¿Considera usted que los objetivos estratégicos son?</i>	✓		
5		<i>¿Considera usted que las políticas son?</i>	✓		
6		<i>¿Considera usted que el mapa de procesos es?</i>	✓		
7		<i>¿Considera usted que los formatos del proceso son?</i>	✓		
8		<i>¿Considera usted que los valores corporativos son?</i>	✓		
9		<i>¿Considera usted que el manual de procedimientos es?</i>	✓		
10		<i>¿Considera usted que el organigrama estructural es?</i>	✓		

11		<i>¿Considera usted que el organigrama funcional es?</i>	✓
12		<i>¿Considera usted que el manual de funciones es?</i>	✓
13		<i>¿Considera usted que el reglamento interno de trabajo es?</i>	✓
14		<i>¿Considera usted que el código de ética es?</i>	✓
15	Propuesta Contable	<i>¿Considera usted que el catálogo de cuentas es?</i>	✓
16		<i>¿Considera usted que la dinámica de cuentas es?</i>	✓
17		<i>¿Considera usted que la estructura de los estados financieros es?</i>	✓
18		<i>¿Considera usted que las notas a los estados financieros son?</i>	✓
19	Propuesta Financiera	<i>¿Considera usted que el análisis vertical es?</i>	✓
20		<i>¿Considera usted que el análisis horizontal es?</i>	✓
21		<i>¿Considera usted que los índices financieros son?</i>	✓
Resultado			59

Fecha

08 de junio 2 de 2020

Firma



A handwritten signature in blue ink is written over a faint watermark. The watermark consists of a rectangular box containing the letters 'UNSA' and the word 'ACREDITADA' below it. The signature is stylized and overlaps the watermark.

Nro.	Variable	Indicadores	Msc. Rocío León		
			Muy Aplicable	Aplicable	Poco Aplicable
1	Propuesta Administrativa	¿Considera usted que la misión es?	X		
2		¿Considera usted que la visión es?	X		
3		¿Considera usted que los valores corporativos son?	X		
4		¿Considera usted que los objetivos estratégicos son?	X		
5		¿Considera usted que las políticas son?	X		
6		¿Considera usted que el mapa de procesos es?	X		
7		¿Considera usted que los formatos del proceso son?	X		
8		¿Considera usted que los valores corporativos son?	X		
9		¿Considera usted que el manual de procedimientos es?	X		
10		¿Considera usted que el organigrama estructural es?	X		
11		¿Considera usted que el organigrama funcional es?	X		
12		¿Considera usted que el manual de funciones es?	X		

13		<i>¿Considera usted que el reglamento interno de trabajo es?</i>	X
14		<i>¿Considera usted que el código de ética es?</i>	X
15	Propuesta Contable	<i>¿Considera usted que el catálogo de cuentas es?</i>	X
16		<i>¿Considera usted que la dinámica de cuentas es?</i>	X
17		<i>¿Considera usted que la estructura de los estados financieros es?</i>	X
18		<i>¿Considera usted que las notas a los estados financieros son?</i>	X
19	Propuesta Financiera	<i>¿Considera usted que el análisis vertical es?</i>	X
20		<i>¿Considera usted que el análisis horizontal es?</i>	X
21		<i>¿Considera usted que los índices financieros son?</i>	X
Resultado			62
Fecha		08 junio 2020	
Firma			

5.7 Resultados

<i>FRECUENCIA</i>	<i>FRECUENCIA – RESULTADO</i>
3	144
2	30
1	
TOTAL	

5.8 Resultados Totales

<i>TOTAL</i>	<i>RESULTADO</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>174/189</i>	<i>1</i>	<i>92,06%</i>
<i>0/189</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>0/189</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
TOTAL	100	92,06%

5.9 Análisis

Una vez obtenido el resultado de validación de la propuesta y analizado los rangos de aceptación se determina que el manual administrativo, contable y financiero para la agencia de viajes “Global Traveler” en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador, es aplicable con un porcentaje total del 100%.

CONCLUSIONES

Para implementar el manual fue necesario exponer un marco teórico mediante la investigación documental y bibliográfica, determinando que el desarrollo de manuales administrativos, contables y financieros representa un apoyo efectivo en la gestión de las MiPymes

El trabajo de investigación se sustentó bajo el enfoque cualitativo, cuantitativo y descriptivo, usando sus respectivas herramientas de investigación como: encuestas, entrevistas y revisión documental; a su vez se utilizó varios métodos como: el método deductivo, inductivo, estadístico y analítico, permitiendo recolectar información necesaria para realizar el pertinente diagnóstico situacional.

Mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, se obtuvo información primaria y secundaria para realizar una matriz FODA, donde se pudo encontrar debilidades en el área administrativa, contable y financiera; poniendo como evidencia que es necesario implementar un manual administrativo, contable y financiero permitiendo que la compañía sea más eficiente en su gestión.

Con los resultados obtenidos del diagnóstico situacional se desarrolló un manual administrativo, contable y financiero, el cual contiene lineamientos esenciales para mejorar el desarrollo en las actividades administrativas, como: la filosofía institucional, manual de funciones, un manual de procesos y procedimientos; lineamiento contables como un catálogo de cuentas, dinámica de cuentas y estados financieros; y por último aspectos financieros que abarcan: análisis financiero vertical, horizontal e indicadores financieros con el propósito de brindar al gerente y a los empleados una guía para mejorar su desempeño laboral, logrando eficacia y eficiencia con el propósito de mejorar las operaciones y la toma de decisiones.

El trabajo de investigación es validado mediante resultados obtenidos en la matriz de validación con un porcentaje del 92,06% a fin de brindar confianza necesaria para implementar el manual administrativo, contable y financiero; esto se llevó a cabo con ayuda de expertos en el tema dando como resultado, que la propuesta para la agencia de viajes sea muy aplicable, porque se realizó de acuerdo con las necesidades que tiene la compañía.

RECOMENDACIONES

Se sugiere la implementación del manual administrativo, contable y financiero, porque es una herramienta que mejorará los procesos de la agencia, y a su vez destacar su desempeño en las actividades administrativa, contables y financieras; el cual se realizó en función de la propuesta presentada en el capítulo 4 del presente trabajo de investigación, logrando ser más competitivos en el mercado, y a su vez tener una buena toma de decisiones.

Se recomienda a Global Traveler Cía. Ltda. realizar un levantamiento de gestión de riesgos, que ayuden a la compañía a diagnosticar posibles riesgos y como poderlos resolver adecuadamente, para evitar problemas a futuro; no obstante, a esta recomendación se sugiere que se realice un seguimiento para poder detectar nuevos riesgos y a su vez mitigarlos.

Realizar diagnósticos situacionales periódicamente, para obtener nuevos resultados y poder aprovechar al máximo las fortalezas y oportunidades, por otra parte, prepararse para posibles debilidades o amenazas que puedan ocurrir en la compañía a través del tiempo; esto ayudará a que la compañía pueda mejorar su desempeño con el tiempo.

Realizar un seguimiento acerca de la efectividad del manual administrativo, contable y financiero, para determinar si se cumplió con los parámetros propuestos; en caso de que no se esté cumpliendo, realizar ajustes que puedan mejorar el manual y así mejorar la eficiencia de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, M. V., Lorenzo, F. C., & Casa, J. M. (2015). Filosofía corporativa y valores de marca como ejes del nuevo paradigma comunicativo. 104.
- ABC . (13 de marzo de 2019). *ABC Economía* . Obtenido de https://www.abc.es/economia/abci-tercio-reservas-hoteleras-online-realizan-traves-propio-hotel-201902050256_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F
- Aguilar, H. A. (2016). *Contabilidad de Sociedades*. México : Grupo Editorial Patria.
- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guadalupe, S. (2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *Espacios*, 15.
- Albán, J. (2015). Planteamiento de la misión y visión de una empresa de carácter agropecuario en la provincia del Oro . 19.
- Ariza, A. B., & Miranda, P. P. (2015). Competitividad y estructura organizacional de las PYMES del sector alimento en Barranquilla. Una perspectiva conceptual. *Revista continua del área de administración y negocios*, 18.
- Asociación Española de Normalización. (marzo de 2018). *Foncodes*. Obtenido de <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/convocatorias-a-myperu/archivos-pdf-sci/1387-capacitacion-sistema-gestion-de-riesgos-iso-31000-aenor-franco-gamboni-30-05-a-11-06-2018/file>
- Banco Bolivariano. (2020). *BanKard*. Obtenido de <https://www.bolivariano.com/bankard>
- Banco del Austro. (2020). *Banco del Austro*. Obtenido de <https://www.bancodelaustro.com/Portal-Tarjetas/Beneficios>
- Banco del Pacífico. (2020). *Banco del Pacífico*. Obtenido de <https://www.bancodelpacifico.com/pacificard/inicio>
- Banco Guayaquil . (2020). *Banco Guayaquil*. Obtenido de <https://www.bancoguayaquil.com/Personas/tarjetas-de-credito/visa>
- Banco Internacional. (2020). *Banco Internacional*. Obtenido de <https://www.bancointernacional.com.ec/visamaster/tarjetasBI.html>
- Banco Pichincha. (2020). *Banco Pichincha*. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Principal/Personas/Tarjetas/Credito>
- Bazan, J. L. (2016). *Administración Esratégica: Enfoque en la generación de valor* . Lima: ALFAOMEGA GPO ED.
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. México: Mc Graw Hill.
- Blandez, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID.
- Burguete, A. C. (2017). *Análisis financiero*. Editorial Digital UNID.

- Casanovas, A. (2016). Gestión de políticas de empresas. *Serie de cuadernos sobre cumplimiento legal* , 27.
- Chacón, J. I. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional . *Revista Nacional de Administración* , 18.
- Chávez, C. F. (2019). *Metodología de la investigación*. Córdoba : El Cid Editor.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México : Mc Graw Hill Education .
- Conesa, E. Á. (2018). *Iniciación en la economía y gestión de empresas*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Córdoba, M. (2014). *Manual Financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Coronel, F. A. (2019). EL USO DEL DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CREACIÓN DE APPLETS. SIMULACIÓN DEL CAMBIO UNIFORME. 20.
- Cruz, D. C., Paqui, D. C., Jiménez, L. R., & Lucero, J. S. (2018). Incidencia del Uso de un Manual de Funciones en las Micro y Pequeñas Empresas Orenses. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil*, 15.
- Delgado, L. d., & Dávila, E. L. (2014). *Contabilidad Universitaria* . Colombia: Mc Graw Hill.
- Diners Club Internacional. (2020). *Diners Club Internacional*. Obtenido de <https://www.dinersclub.com/ec/portal/personal/tarjetas-de-cr%C3%A9dito-personales>
- El Comercio. (14 de abril de 2020). *Ecuador será la segunda economía de la región más golpeada luego de Venezuela, según el FMI*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-mexico-golpeados-crisis-latinoamerica.html>
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, J. M. (2014). *Contabilidad básica (4a. ed.)*. Grupo Editorial Patria.
- Fierro, A., & Fierro, F. (2015). *Contabilidad General con enfoque NIIF para las Pymes* . Colombia : Ecoe Ediciones Ltda.
- Flórez, E., & Rincón, C. (2014). *Manual contable en la implementación de las NIIF: herramientas para elaborarlo*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Franklin, B. E. (2014). *Organización de empresas*. México: MCGRAW HILL.
- Fundación IFRS . (2009). *Niif para Pymes* .
- García, J. A., Restrepo, S. G., & Castañeda, F. L. (2018). Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector cooperativo. 17.
- García, J. O. (2017). *Contabilidad General* . Barcelona : Deusto.

- García, M. L., & Uribe, J. L. (2018). Flujo de efectivo para las pymes: una propuesta para los sectores automotor y de tecnologías de la información en México. 23.
- Ghersí, J. H. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera (3a. ed.)*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- González, A. C. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria.
- González, A. C. (2014). *Proceso administrativo*. México: Grupo Editorial Patria .
- González, L., & Cipriano, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México : Grupo Editorial Patria.
- González, V. T., & Huazano, V. J. (2018). "Manuales Administrativos I.C.C.". 161.
- Graciano, O. D., & Morales, J. V. (2018). Convergencia a Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (Nicsp): comparativo de los modelos de Colombia y Chile. *Cuadernos de Contabilidad*, 36.
- Guajardo, G., & Andrade, N. E. (2014). *Contabilidad Financiera*. México : Mc Graw Hill.
- Guerrero, J. C. (2014). *Contabilidad 1*. México : Grupo Editorial Patria.
- Guerrero, J. C., & Galindo, J. F. (2014). *Contabilidad para administradores*. México : Grupo Editorial Patria .
- Gutiérrez, J. P., & González, E. L. (2014). MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y EL CONTROL INTERNO: UNA NECESARIA INTERRELACIÓN. *Revista académica de economía*, 12.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias* . México: Cengage Learning.
- Hernández, G. (06 de junio de 2017). *Calidad y ADR*. Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/diagrama-de-flujo-o-flujograma/>
- Hernández, Z. T. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria .
- IFRS for SMEs. (2015). *Normas NIIF para las pymes* . Arista Global Group.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social . (18 de enero de 2020). *IESS*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/>
- Instituto Nacional de Contadores Públicos. (24 de octubre de 2017). *INCP*. Obtenido de <https://www.incp.org.co/politicas-contables-2/>
- ISO 14001 Gestión Ambiental. (2015). *ISO 14001 Gestión Ambiental*. Suiza.
- ISO Tools . (11 de mayo de 2016). *ISO Tools* . Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/05/11/mapa-procesos-nueva-iso-9001-2015/>
- ISO Tools. (2015). *Elaboración de Mapas de Procesos* . 4.
- Jones, G., & George, J. (2014). *Administración Contemporánea*. México : Mc Graw Hill.

- Kaiten, J. C. (2017). Importancia de la visión y la misión dentro de las organizaciones. 5.
- Kaplan, R. S., Norton, D. P., Kotter, J. P., Porter, M. E., Hamel, G., Prahalad, C., . . . Christensen, C. M. (2016). *Lo esencial en la gestión empresarial*. España: Profit editorial.
- Label, W., Ledesma, J. d., & Ramos, R. A. (2016). *Contabilidad para no contadores: una forma rápida y sencilla de entender la contabilidad (2a. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ley de Compañías. (2017). *Ley de Compañías*. Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ley de Régimen Tributario Interno . (2018). *Ley de Régimen Tributario Interno LRTI*. Ecuador.
- Marco, F., & Loguzzo, H. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina : Editorial Unaj.
- Martínez, A. M., & Cegarra, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- Martínez, V. F. (2016). *Administración: de lo simple a lo complejo*. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones.
- Millares, D. U. (2016). El Reglamento Interno de Trabajo como fuente de Derecho: importancia y visión jurisprudencial. *IUS ET VERITAS*, 11.
- Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento General a la Ley de Turismo*. Ecuador: eSilec Profesiona.
- Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento General a la Ley de Turismo*. Ecuador: eSilec Profesiona.
- Molina, L., Oña, J., Tipán, M., & Topa, S. (2018). Análisis financiero en las empresas comerciales de Ecuador. *Revista de Investigación Sigma*, 21.
- Molina, M. I., Torres, M. M., Zambrano, R. M., & Martínez, J. A. (2016). Manual de procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 15.
- Morales, A. (2014). *Finanzas*. México : Grupo Editorial Patria.
- Morales, J. S. (2018). Internacionalización en la misión y visión de las principales empresas mexicanas. 17.
- Münch, L. (2014). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México : Pearson Education.
- Münch, L., & Martínez, J. G. (2017). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Neo Attack. (2020). *Neo Wiki*. Obtenido de <https://neoattack.com/neowiki/imagotipo/>
- Nobles, T., Mattison, B., & Matsumura, E. M. (2017). *Contabilidad de Horngren*. Colombia : Pearson Educación de Colombia S.A.A. .
- Norma Internacional de Contabilidad. (06 de enero de 2006). *Norma Internacional de Contabilidad. Nic 1*. Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/nic01.pdf>
- Normas Internacionales de Contabilidad. (2005). *NCS Software*. Obtenido de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/nic.htm>

- Ochoa, E. P. (2019). Aproximaciones a los estados financieros y a su influencia en el derecho empresarial. *LUMEN*, 13.
- Organización Mundial del Turismo. (1998). *UNWTO*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es>
- Pérez, Á. B. (2017). Importancia de la dirección estratégica para el desarrollo empresarial . 10.
- Prieto, J., & Therán, I. (2018). *Administración*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Produbanco . (2020). *Produbanco* . Obtenido de <https://www.produbanco.com.ec/banca-minorista/tarjetas/>
- Reglamento CE 261. (2004). *Circunstancias Extraordinarias*. Unión Europea.
- Robbins, S. P., Decenzo, D. A., & Coulter, M. (2017). *Fundamentos de Administración* . México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Roca, C. M., & Tovar, O. O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2. Finanzas corporativas: una propuesta metodológica*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Rodríguez, H. M., & Palazón, M. J. (2015). *Tratamiento de la documentación contable*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Rodríguez, R. J., & Mazzocco, H. E. (2015). Dictamen de estados financieros para efectos fiscales: naturaleza jurídica, evolución e incongruencias. *Contaduría y Administración*, 21.
- Sánchez, D. M. (2014). *Administración 1*. México: Grupo Editorial Patria.
- Sánchez, M. (2015). *Administración 1 (2a. ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Serrano, M. T. (2017). Diagrama de flujo para prevención secundaria de la obesidad según el origen del problema: P.E.I.C. "Bimbela". *Enfermería Global* , 13.
- Servicio de Rentas Internas. (08 de 01 de 2020). *SRI* . Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/web/guest/home>
- Tamahara, V., & Rangel, V. (2017). *Contabilidad General*. México : UNID.
- Toro, D. B. (2014). *Análisis financiero Enfoque y proyecciones* . Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Toro, F. J. (2016). *Costos ABC y presupuestos: herramientas para la productividad (2a. ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Toro, L. R., Silva, O. N., & Arteaga, N. J. (2018). Codificación de cuentas. Hacia una metodología flexible y sistemática para las pequeñas y medianas empresas. *Visión Gerencial*, 12.
- Uribe, L. R. (2018). Plan de Cuentas para Sistemas Contables 2018. 14.
- Uribe, M. L. (2016). *Plan de cuentas para sistemas contables en NIIF*. Bogota: Ecoe Ediciones.

- Valdivieso, M. B. (2013). *Contabilidad General* . Quito : Escobar Impresores .
- Valencia, W. A. (2016). Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público. 5.
- Vargas, G. M., Campo, C. H., & Solarte, M. G. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 22.
- Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. 6.
- Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración. Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. México: Mc Gram Hill Education .

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a Gerente**Entrevista al Gerente de Global Traveler Cía. Ltda.****Fecha:****Lugar:****Edad:****Hora:****Grado académico:****Nombre del Entrevistador:****Cargo:****Nombre del Entrevistado:****Tiempo laborado:****Objetivo de la Entrevista**

Conocer en qué situación se encuentra la parte administrativa, contable y financiera de Global Traveler con ayuda de una entrevista realizada al Gerente para determinar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Agencia de viajes.

1. ¿La compañía cuenta con misión, visión, valores y objetivos, presentados de manera formal?

2. ¿Global Traveler cuenta con un organigrama?

3. ¿Se ha elaborado algún manual orgánico de funciones?

4. ¿La compañía cuentan con un mapa de procesos?

5. ¿Los procesos contables son aplicados de acuerdo con la normativa legal vigente?

6. ¿Cómo está estructurado los estados financieros?

7. ¿Las notas a los estados financieros son entregados al gerente periódicamente?

8. ¿Se realiza un presupuesto anual para las actividades de la Agencia?

9. ¿Se aplica índices o indicadores financieros?

10. ¿Global Traveler cuenta con reglamento interno?

11. ¿Qué acciones toma la Agencia de viajes para minimizar los riesgos de seguridad del cliente?

12. ¿Cómo ayuda Global Traveler al cuidado del medio ambiente?

13. ¿Se ha visto afectada las actividades de la Agencia por las políticas del país?

14. ¿La Agencia de viajes cuentan con sistemas informáticos para un mejor funcionamiento?

15. ¿Cómo es el ambiente laboral en Global Traveler?

16. ¿Qué consideran para seleccionar a sus proveedores?

17. ¿Mantienen una buena relación con sus clientes?

18. ¿Realizan ofertas o promociones en los productos y servicios que ofrecen?

19. ¿Considera que los servicio y productos brindados a los clientes, cumplen con las necesidades de ellos mismos?

20. ¿Global Traveler cumple con la normativa legal vigente, que debe acatar una agencia de viajes?

21. ¿Cree que es necesaria la implementación de un manual administrativo, contable y financiero para Global Traveler?

Anexo 2: Entrevista Asistente Contable

Entrevista la Asistente Contable Fecha:

Lugar:

Edad:

Hora:

Grado académico:

Nombre del Entrevistador:

Cargo:

Nombre del Entrevistado:

Tiempo laborado:

Objetivo de la Entrevista

Recopilar información relacionada al área de contabilidad y finanzas de la Agencia de Viajes “Global Traveler”, mediante una entrevista realizada al Auxiliar Contable los que permitirán recoger información tanto positiva, como negativa de Global Traveler.

1. ¿Conoce si la empresa cuenta misión, visión, valores y objetivos, presentados de manera formal?

2. ¿Sabe si Global Traveler tiene un organigrama?

3. ¿Sabe cuáles son las funciones que usted debe desempeñar en Global Traveler?

4. ¿Recibe algún tipo de capacitación por parte de Global Traveler?

5. ¿Los procesos contables son aplicados de acuerdo con la normativa legal vigente?

6. ¿Cuentan con políticas contables?

7. ¿La agencia tiene un Plan de Cuentas enfocado a las necesidades que Global Traveler necesita?

8. ¿Las transacciones son registrada al momento que son generadas?

9. ¿Se realizan cierres de caja diariamente?

10. ¿Las cantidades de dinero recaudadas diariamente son depositados en alguna Institución Financiera?

11. ¿Se realizan todos los estados financieros de manera apropiada, cumpliendo la normativa respectiva?

12. ¿Las notas a los estados financieros son entregados al gerente periódicamente?

13. ¿Se realiza un presupuesto anual para las actividades de la Agencia?

14. ¿La Agencia de viajes cuentan con algún sistema contable para un mejor funcionamiento?

15. ¿Cómo es el ambiente laboral en Global Traveler?

16. ¿Qué consideran para seleccionar a sus proveedores?

17. ¿Mantienen una buena relación con sus proveedores?

18. ¿Se ha visto afectada las actividades de la Agencia por leyes o políticas del país?

19. ¿Global Traveler cumple con la normativa legal vigente, que debe acatar una agencia de viajes?

20. ¿Cree que es necesaria la implementación de un manual administrativo, contable y financiero para Global Traveler?

Anexo 3: Entrevista a la Contadora Externa

Entrevista a la Contadora Externa.

Fecha: **Nombre del Entrevistado:**

Lugar: **Edad:**

Hora: **Grado académico:**

Nombre del Entrevistador: **Cargo:**

Tiempo laborado:

Objetivo de la Entrevista

Recopilar información relacionada al área de contabilidad de la Agencia de Viajes “Global Traveler”, mediante una entrevista realizada al Contador Externo, esto permitirá recoger información tanto positiva, como negativa de Global Traveler.

1. ¿Conoce si la empresa cuenta misión, visión, valores, objetivos, y están presentados formalmente?

2. ¿Sabe si Global Traveler tiene un organigrama?

3. ¿A su criterio, como es la organización en Global Traveler?

4. ¿Los procesos contables son aplicados de acuerdo con la normativa legal vigente?

5. ¿La agencia tiene un Plan de Cuentas enfocado a las necesidades que Global Traveler necesita?

6. ¿Se realizan cierres de caja diariamente?

7. ¿Las cantidades de dinero recaudadas diariamente son depositados en alguna Institución Financiera?

9. ¿Las obligaciones tributarias son realizadas de manera oportuna?

10. ¿Se realizan todos los estados financieros de manera apropiada, cumpliendo la normativa respectiva?

11. ¿Cree que es necesaria la implementación de un manual administrativo, contable y financiero para Global Traveler?

12. ¿La Agencia de viajes cuentan con algún sistema contable para un mejor funcionamiento?

13. ¿Cómo es el ambiente laboral en Global Traveler?

14. ¿Mantienen una buena relación con sus proveedores?

15. ¿Se ha visto afectada las actividades de la Agencia por leyes o políticas del país?

Anexo 4: Encuesta a los Clientes

Encuesta a los Clientes.

Objetivo de la Encuesta

Recopilar información para realizar un diagnóstico situacional de la Agencia de Viajes “Global Traveler” Cía. Ltda. desde el punto de vista del cliente para verificar necesidades y a su vez que servicios prefieren los clientes y de esta manera ser los mejores en el mercado.

1. ¿Por qué medio se enteró de la Agencia de Viajes?

a) Amigos

b) Televisión

c) Radio

d) Redes Sociales

Anexo 5: Certificado de cumplimiento tributario



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO



Contribuyente:

AGENCIA DE VIAJES NETGLOBAL TRAVELER AGENCIA DE VIAJES GLOTRAVELER CIA. LTDA.

RUC:1792738008001

Ciudad.-

De conformidad con lo establecido en el artículo 96 del Código Tributario sobre el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes y en concordancia con el artículo 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno sobre la responsabilidad por la declaración de impuesto del sujeto pasivo; el Servicio de Rentas Internas certifica que:

Una vez revisada la base de datos del SRI, el contribuyente **AGENCIA DE VIAJES NETGLOBAL TRAVELER AGENCIA DE VIAJES GLOTRAVELER CIA. LTDA.** con RUC **1792738008001**, ha cumplido con sus obligaciones tributarias hasta **OCTUBRE 2019** y **no registra deudas en firme**, información registrada a la fecha de emisión del presente certificado de cumplimiento tributario.

Sin embargo, la Administración Tributaria se reserva el derecho de verificar las declaraciones presentadas y ejercer la facultad determinadora, orientada a comprobar la correcta aplicación de las normas tributarias vigentes, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes en caso de detectarse falsedad en la información presentada.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Fecha y Hora de emisión: 11 de diciembre de 2019 11:26

Código de verificación: SRICT2019000319707



Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página web del SRI, www.sri.gob.ec y/o en la aplicación SRI Móvil.

Este certificado no es válido para el proceso de cancelación ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Anexo 6: Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales



CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES PATRONALES

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) certifica que, revisados los archivos del Sistema de Historia Laboral, el señor(a) CHALAPUD CUASQUER ALBEIRO ISIDRO, representante legal de la empresa AGENCIA DE VIAJES NETGLOBAL TRAVELER AGENCIA DE VIAJES GLOTRAVELER CIA. LTDA. con RUC Nro. 1792738008001 y dirección CENTRO. AV. JAIME RIVADENEIRA. 5-33. OVIEDO. ALADO DE SANA SANA., NO registra obligaciones patronales en mora; información verificada a la fecha de emisión del presente certificado.

El IESS se reserva el derecho de verificar la información y las obligaciones pendientes que no se encontraren registradas o no hayan sido determinadas, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes; esta certificación no implica condonación o renuncia del derecho del IESS, al ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar para su cobro.

El contenido de este certificado puede ser validado ingresando al portal web del IESS en el menú Empleador – Certificado de Obligaciones Patronales, digitando el RUC de la empresa o número de cédula.



José Ricardo Herrera Falcones

Director Nacional de Recaudación y Gestión de Cartera.

Anexo 7: Cruces Estratégicos

Cruce FO

F/O	F1	F2	F3	F4	TOTAL
O1	4	5	5	3	17
O2	5	4	7	6	22
O3	5	3	3	7	18
O4	2	2	2	2	
TOTAL	16	14	17	18	

Cruce DO

D/O	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
O1	3	4	5	5	8	25
O2	4	2	9	6	4	25
O3	8	2	3	8	5	26
O4	2	2	2	2	5	13
TOTAL	17	10	19	21	22	

Cruce FA

F/A	F1	F2	F3	F4	TOTAL
A1	3	3	9	3	18
A2	3	4	7	4	18
A3	6	3	5	3	16
TOTAL	12	10	20	10	

Cruce DA

D/A	D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
A1	2	2	2	4	3	13
A2	2	7	7	7	3	26
A2	2	2	2	3	3	12
TOTAL	6	11	11	14	9	

Anexo 8: Reglamento Interno de Trabajo

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE GLOBAL TRAVELER CÍA. LTDA.

La compañía limitada “Global Traveler ”, legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Ibarra, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en su matriz con el carácter de obligatorio para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. OBJETO GENERAL. - Global Traveler Cía. Ltda., tiene como objetivo principal es brindar seguridad y bienestar a sus empleados; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. OBJETO DEL REGLAMENTO. - El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre la Agencia de Viajes “Global Traveler Cía. Ltda.” y sus empleados o los trabajadores. Estas normas son obligatorias para ambas partes.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. VIGENCIA. - Este reglamento Interno comenzará a regir desde 01 de enero del 2021, fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.

Art.- 4. CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN. - La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores.

En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

Art.- 5. ORDENES LEGÍTIMAS. - Con apego a la ley y dentro de las jerarquías establecidas en el organigrama de la Empresa, los trabajadores deben respetar a sus superiores, a más de las obligaciones que corresponden a su puesto de trabajo, deberán ceñirse a las instrucciones y disposiciones legítimas, sea verbales o por escrito que reciban de sus jefes inmediatos.

Art.- 6. ÁMBITO DE APLICACIÓN. - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los ejecutivos, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para la Empresa Global Traveler Cía. Ltda.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 7. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente, le corresponde ejercer la dirección de esta y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

Art.- 8. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subrogue, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 9. Se considera empleados o trabajadores de Global Traveler Cía. Ltda. a las personas que, por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 10. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea para suplir vacantes o para llenar nuevas necesidades de la Empresa es de exclusiva potestad del Representante Legal o su delegado.

Como parte del proceso de selección, la empresa podrá exigir a los aspirantes la rendición de pruebas teóricas o prácticas de sus conocimientos, e incluso psicológicas de sus aptitudes y tendencias, sin que ello implique la existencia de relación laboral alguna.

El contrato de trabajo, en cualquiera de clases, que se encuentre debida y legalmente suscrito e inscrito, será el único documento que faculta al trabajador a ejercer su puesto de trabajo como dependiente de la Empresa, antes de dicha suscripción será considerado aspirante a ingresar.

Art.- 11. El aspirante que haya sido declarado apto para cumplir las funciones inherentes al puesto, en forma previa a la suscripción del contrato correspondiente, deberá llenar un formulario de

“datos personales del trabajador”; entre los cuáles se hará constar la dirección de su domicilio permanente, los números telefónicos que faciliten su ubicación y números de contacto referenciales para prevenir inconvenientes por cambios de domicilio.

Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos un certificado de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación; y licencia de manejo cuando corresponda.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

En lo posterior, el trabajador informará, por escrito y en un plazo máximo de cinco días laborables, al departamento de Recursos Humanos respecto de cambios sobre la información consignada en la compañía, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave.

La alteración o falsificación de documentos presentados por el aspirante o trabajador constituye falta grave que faculta al empleador a solicitar visto bueno ante el Inspector del Trabajo competente; sin perjuicio, de la obligatoria remisión de la información y documentos a las autoridades penales que corresponda.

Art.- 12. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la agencia de viajes, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art.- 13. Si para el desempeño de sus funciones, el trabajador recibe bienes o implementos de la compañía o clientes, deberá firmar el acta de recepción y descargo que corresponda aceptando la responsabilidad por su custodia y cuidado; debiendo devolverlos a la empresa, al momento en que se lo solicite o de manera inmediata por conclusión de la relación laboral; la agencia verificará que los bienes presenten las mismas condiciones que tenían al momento de ser entregados al trabajador, considerando el desgaste natural y normal por el tiempo. La destrucción o pérdida por culpa del trabajador y debidamente comprobados, serán de su responsabilidad directa.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 14. CONTRATO ESCRITO. - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 15. PERIODO DE PRUEBA. - Con los aspirantes seleccionados que ingresen por primera vez a Global Traveler, se suscribirá un contrato de trabajo sujeto a las condiciones y período de prueba máximo fijado por el Código del Trabajo.

Art.- 16. TIPOS DE CONTRATO. - De conformidad con sus necesidades, la agencia celebrará la modalidad de contrato de trabajo que considere necesaria, considerando aspectos técnicos, administrativos y legales.

CAPÍTULO VI

JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 17. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 18. De conformidad con la ley, estos horarios especiales, serán sometidos a la aprobación y autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Global Traveler Cía. Ltda.

Art.- 19. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 20. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. No presentar el permiso

al Departamento de Recursos Humanos o a su representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 21. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciera sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

Art.- 22. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.

Art.- 23. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.

Art.- 24. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.

Art.- 25. Las alteraciones del registro de asistencia constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.

Art.- 26. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.

Art.- 27. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:

- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Agencia de Viajes.
- b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo con el artículo 60 del Código de Trabajo.

Art.- 28. La agencia llevará el registro de asistencia de los trabajadores por medio de un sistema de lectura biométrica más un código, o la que creyere conveniente para mejorar el registro de asistencia de los trabajadores.

En este sistema el trabajador marca el inicio y la finalización de la jornada de trabajo y durante la salida e ingreso del tiempo asignado para el almuerzo.

Si por cualquier razón no funcionare este sistema, los trabajadores notificarán este particular a su Jefe Inmediato, al departamento de Recursos Humanos y/o a su Representante, el mismo que dispondrá la forma provisional de llevar el control de asistencia mientras dure el daño.

En el caso de Asesores Comerciales que se encuentren fuera de la ciudad, sin Supervisor de Ventas en la zona, tienen la obligación de reportarse telefónicamente con la persona designada para el efecto, quien deberá llevar el registro correspondiente de dichos reportes.

Art.- 29. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

Art.- 30. La omisión de registro de la hora de entrada o salida hará presumir ausencia a la correspondiente jornada, a menos que tal omisión fuere justificada por escrito con la debida oportunidad al departamento de Recursos Humanos; su Representante, o en su defecto a su Jefe Inmediato. El mismo tratamiento se dará a la omisión de las llamadas telefónicas que deben realizar los Asesores Comerciales, Cobradores y cualquier otro personal que por alguna circunstancia se encuentren fuera de la Oficina Principal.

Art.- 31. El Departamento de Recursos Humanos o su Representante, llevará el control de asistencia, del informe mecanizado que se obtenga del sistema de intranet, de cada uno de los trabajadores y mensualmente elaborará un informe de atrasos e inasistencia a fin de determinar las sanciones correspondientes de acuerdo con lo que dispone el presente Reglamento y el Código del Trabajo.

El horario establecido para el almuerzo será definido con su jefe inmediato, el cual durará una hora, y podrá ser cambiado solo para cumplir con actividades inherentes a la empresa, y este deberá ser notificado por escrito al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante, previa autorización de Jefe Inmediato.

Art.- 32. Si la necesidad de la empresa lo amerita, los Jefes Inmediatos podrán cambiar el horario de salida al almuerzo de sus subordinados, considerando, siempre el lapso de 1 hora, de tal manera que el trabajo y/o departamento no sea abandonado.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 33. De acuerdo con el artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 34. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores serán aprobadas por la Gerencia.

Art.- 35. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 36. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad

- b. Por matrimonio civil del trabajador, tendrá derecho a tres días laborables consecutivos, a su regreso obligatoriamente el trabajador presentará el respectivo certificado de matrimonio.
- c. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la agencia.
- d. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como, por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- e. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 37. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

DE LOS PERMISOS

Art.- 38. Se concederá permisos para que el trabajador atienda asuntos emergentes y de fuerza mayor, hasta por tres horas máximo durante la jornada de trabajo, en el periodo de un mes, que serán recuperadas en el mismo día o máximo en el transcurso de esa semana; y, en el evento de no hacerlo, descontará el tiempo no laborado, previa autorización del Gerente

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 39. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y

valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 40. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 41. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador, así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento
- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

Art.- 42. Cuando un trabajador cesare en su trabajo por cualquier causa y tenga que realizar pagos por cualquier concepto, se liquidará su cuenta; y antes de recibir el valor que corresponde se le descontará todos los valores que esté adeudando a la Empresa, como préstamos de la Empresa debidamente justificados y los detallados en el artículo anterior.

Art.- 43. Los beneficios voluntarios u ocasionales de carácter transitorio que la Empresa otorgue al trabajador pueden ser modificados o eliminados cuando a juicio de ella hubiese cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de tales beneficios.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Art.- 44. Los trabajadores deberán cumplir estrictamente con la labor objeto del contrato, esto es dentro de los estándares de productividad establecidos en las caracterizaciones de cada proceso; caso contrario la Empresa se acogerá al derecho previsto en el numeral 5 del artículo 172 del Código del Trabajo.

Art.- 45. Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI

DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art.- 46. El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

CAPÍTULO XII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 47. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante; para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 48. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 49. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPITULO XIII

LUGAR LIBRE DE ACOSO

Art.- 50. Lugar De Trabajo Libre De Acoso. - La empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Quien cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo con el presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, con el propósito de:

- a) Crear un lugar de trabajo ofensivo
- b) Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos
- c) Afectar el desempeño laboral

d) Afectar las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art.- 51. La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso sexual en el lugar de trabajo, en el caso de llevarse a cabo se constituirá causal de Visto Bueno. Se entenderá acoso sexual lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado.
- Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- Acoso verbal donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.

Art.- 52. Si alguien tiene conocimiento de la existencia de los tipos de acoso ya mencionados tiene la responsabilidad de dar aviso a la Gerencia de Recursos Humanos para que se inicie las investigaciones pertinentes y tomar una acción disciplinaria.

Art.- 53. Todo reclamo será investigado, tratado confidencialmente y se llevará un reporte de este.

Art.- 54. Durante la Jornada de Trabajo diaria o cumpliendo funciones asignadas por la empresa, dentro o fuera del país, se establece como particular obligación de los trabajadores, observar disciplina. En consecuencia, queda expresamente prohibido, en general, todo cuanto altere el orden y la disciplina interna.

CAPÍTULO XIV

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 55. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de Global Traveler Cía. Ltda., las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo con las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.

7. Velar por los intereses de Global Traveler Cía. Ltda. y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Estos deben usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de Global Traveler Cía. Ltda. o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
12. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.

13. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo con los horarios establecidos por la compañía.
14. Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
15. Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de Global Traveler Cía. Ltda., para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
16. Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
17. Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
18. Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
19. Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
20. Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
21. Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.

22. Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

23. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.

24. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.

25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.

26. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.

27. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.

28. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la agencia.

DE LOS DERECHOS

Art.- 56. Serán derechos de los trabajadores de Global Traveler Cía. Ltda.

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.

- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.
- d) Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e) Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f) Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g) Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de Global Traveler Cía. Ltda.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 57. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a) Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de agencia; el trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.

- b) Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c) Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la agencia a cambio de recompensas en beneficio personal.
- d) Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e) Encargar a otro trabajador o a terceras personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f) Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g) Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, perdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h) Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada negocios y/o actividades ajenas a la

Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.

- i) Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j) Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k) Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.
- l) Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- m) Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n) Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o) Todo personal que maneje fondos de la agencia no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto

bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales.

- p) Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q) Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r) Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s) Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la agencia.
- t) Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.
- u) Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v) Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w) Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que

alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.

- x) Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y) Fumar en el interior de la empresa.
- z) No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa) Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb) Ingresar televisores y otros artefactos que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc) Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográfico o lesivo, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd) Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;
- ee) Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación o causa para ello.

- ff) Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto, la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg) Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador.
- hh) Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii) Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj) Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación, así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk) Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ll) Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm) Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.
- nn) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

oo) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 58. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 59. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arqueos de caja provisionales o imprevistos que ordene la agencia; y suscribirán conjuntamente con los auditores el acta que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 60. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 61. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador

se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 62. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS - MULTAS

Art.- 63. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días serán consideradas como falta grave.

Art.- 64. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del

Gerente General y Gerente de Recursos Humanos no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 65. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de la agencia de viajes, sean directivos, funcionarios o trabajadores;
2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de la agencia de viajes propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a la agencia de viajes durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la agencia de viajes;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la agencia de viajes prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.

9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Departamento de Recursos Humanos;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 66. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 67. Se considerarán faltas leves las siguientes:

Son además faltas leves:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.
- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que, durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.

- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 68. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, a más de establecidas en otros artículos del presente Reglamento y serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.

- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados al giro del negocio de empresa,

ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.

- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerará falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 69. Los trabajadores de Global Traveler Cía. Ltda. cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.

- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

Art.- 70. El trabajador que termine su relación contractual con Global Traveler Cía. Ltda. por cualquiera de las causas determinadas en este Reglamento o las estipuladas en el Código del Trabajo, suscribirá la correspondiente acta de finiquito, la que contendrá la liquidación pormenorizada de los derechos laborales, en los términos establecidos en el Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 71. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.

- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 72. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerará falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económica o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art.- 83. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará a regir a partir de su aprobación por el Director Regional de Trabajo y Servicio Público de Global Traveler Cía. Ltda.

Atentamente,

Albeiro Chalapud

Gerente

Anexo 9: Código de Ética

CÓDIGO DE ÉTICA DE LA AGENCIA DE VIAJES “GLOBAL TRAVELER CÍA. LTDA.”

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 1. Objetivo. El código dispone plantear normas enfocadas en valores y principios éticos del gerente, empleados, proveedores y clientes, con el propósito de fortalecer a la Agencia de Viajes.

Art.- 2. Ámbito de Aplicación. El código es obligatorio para todos los miembros que pertenecen en la compañía.

CAPITULO II

Gerente

Art.- 3. Construir una Agencia de Viajes basado en los valores corporativos, fomentando el trabajo en equipo y la ética profesional como personal.

Art.- 4. Cumplir y hacer cumplir el código de ética.

Art.- 5. Cumplir y hacer cumplir la misión, visión y valores corporativos que tiene la Agencia de Viajes.

Art.- 6. Elegir al personal de manera meticulosa, cumpliendo con la normativa legal vigente.

Art.- 7. Las remuneraciones serán justas por los servicios excelentes que brindan a la Agencia de Viajes.

Art.- 8. Cumplir con las obligaciones que tiene la agencia cumpliendo la normativa, sin ningún tipo de retraso.

CAPITULO III

EMPLEADOS

Art.- 9. Los empleados serán tratados con respeto y justicia, sin ningún tipo de discriminación ya sea por religión, cultura o identidad sexual.

Art.- 10. Los empleados deben trabajar en un ambiente amigable sin discriminación o algún tipo de violencia.

Art.- 11. Brindar seguridad e higiene en las áreas de trabajo, manejando medidas de seguridad para prevenir posibles riesgos que los empleados serán expuestos.

Art.- 12. Abrir la puerta de la Agencia para personas con capacidades especiales para ejercer ciertas funciones en el establecimiento.

Art.- 13. Adecuar al establecimiento con infraestructura adecuada para las personas con capacidades especiales.

Art.- 14. Promover el desarrollo de capacidades laborales mediante capacitaciones, dependiendo de las necesidades de talento humano y de la agencia de viajes.

Art.- 15. Los datos y documentos de la Agencia de Viajes son confidenciales.

CAPITULO IV

PROVEEDORES Y CLIENTES

Art.- 16. Elegir proveedores responsables y honestos.

Art.- 17. Seleccionar proveedores que ofrezcan servicios turísticos de calidad, acorde con los requerimientos que la Agencia de Viajes necesita.

Art.- 18. Asesorar a los clientes en función de sus necesidades.

Art.- 19. Realizar promociones a fin de informar, persuadir o recordar los servicios que posee la agencia.

Art.- 20. Reembolsar el dinero a los clientes, e caso de incumplimiento de los términos del contrato.

CAPITULO V

COMPETIDORES

Art.- 21. Tener una competencia leal con empresas que se dediquen a ofrecer los mismos servicios.

Art.- 22. Efectuar alianzas estratégicas con otras empresas para tener un mejor posicionamiento en el mercado.

Art.- 23. Realizar publicidad honesta sin perjudicar la reputación de otras agencias de viajes.

Anexo 10: Fotografías

