

# DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA EL PAGO DE DIVIDENDOS A INVERSIONISTAS DEL ÁREA DE TESORERÍA DE UNA EMPRESA HOTELERA DE GUAYAQUIL

## PROBLEMA

La falta de estandarización del proceso y claridad en las políticas de pagos de dividendos han causado un efecto negativo en el flujo del efectivo, así como una gestión financiera complicada, liquidez reducida y operaciones ineficientes. Cuya situación se ve agravada por el incremento de solicitudes de pagos de dividendos de años anteriores sin plazos adecuados establecidos.

## OBJETIVO GENERAL

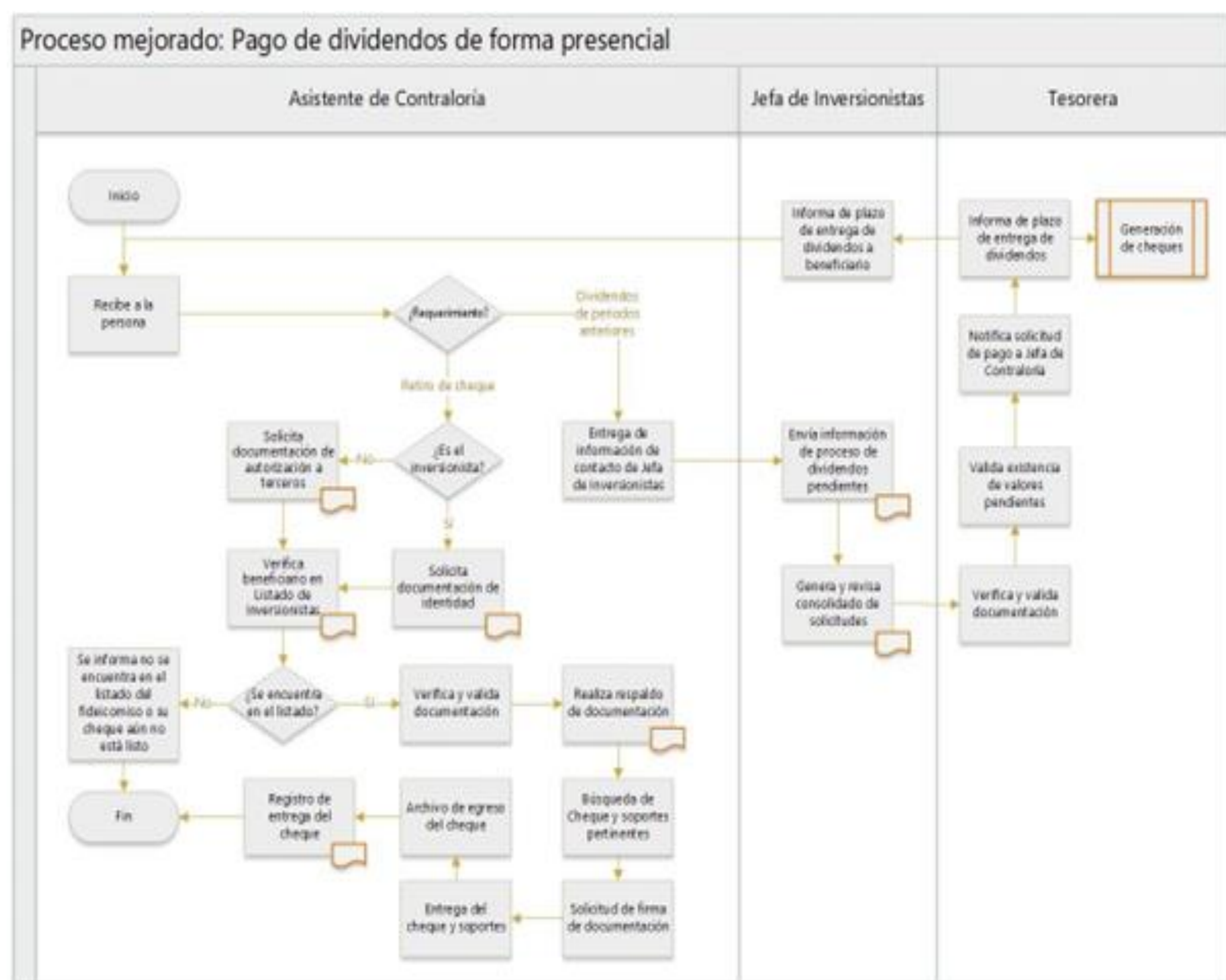
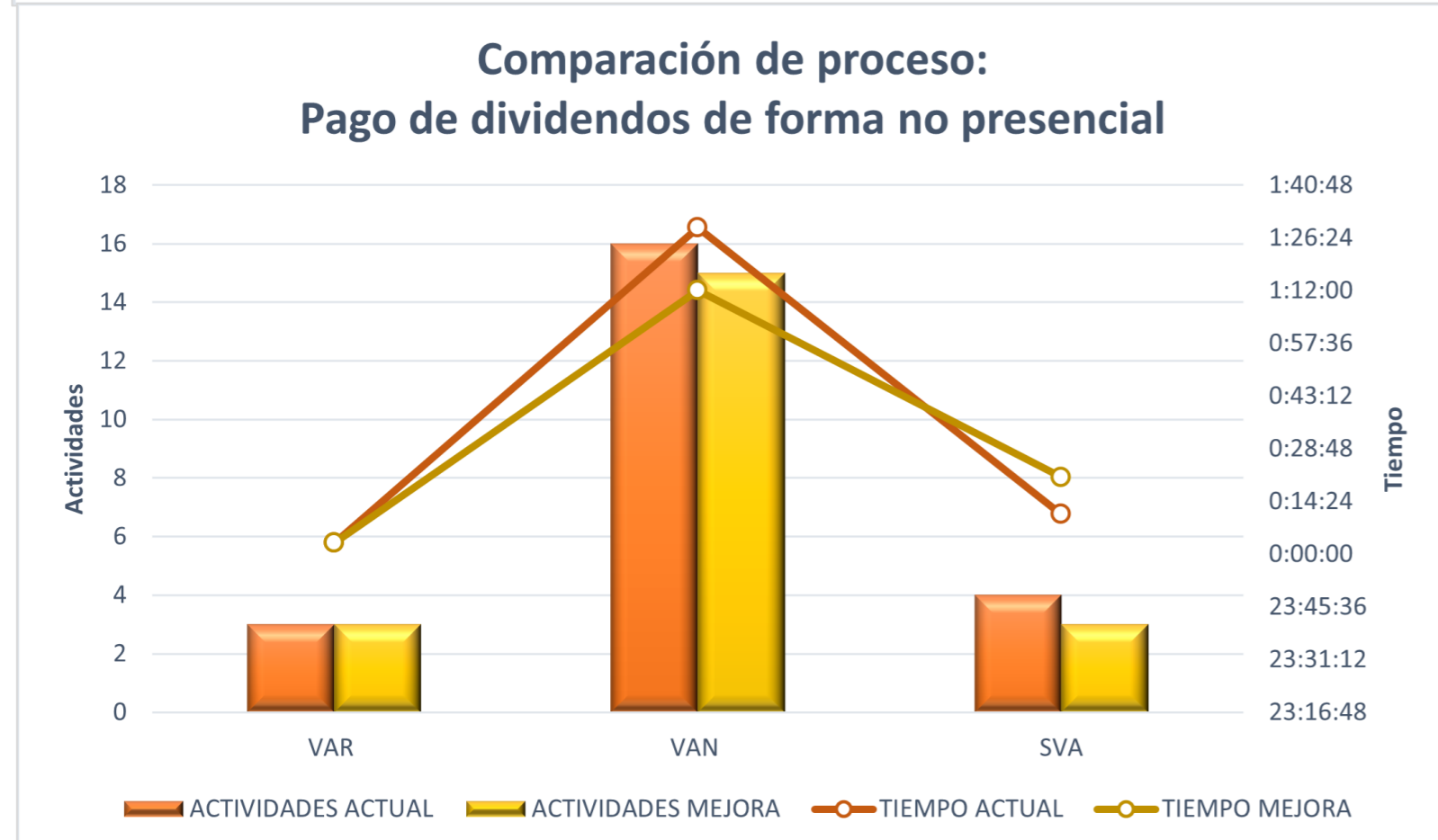
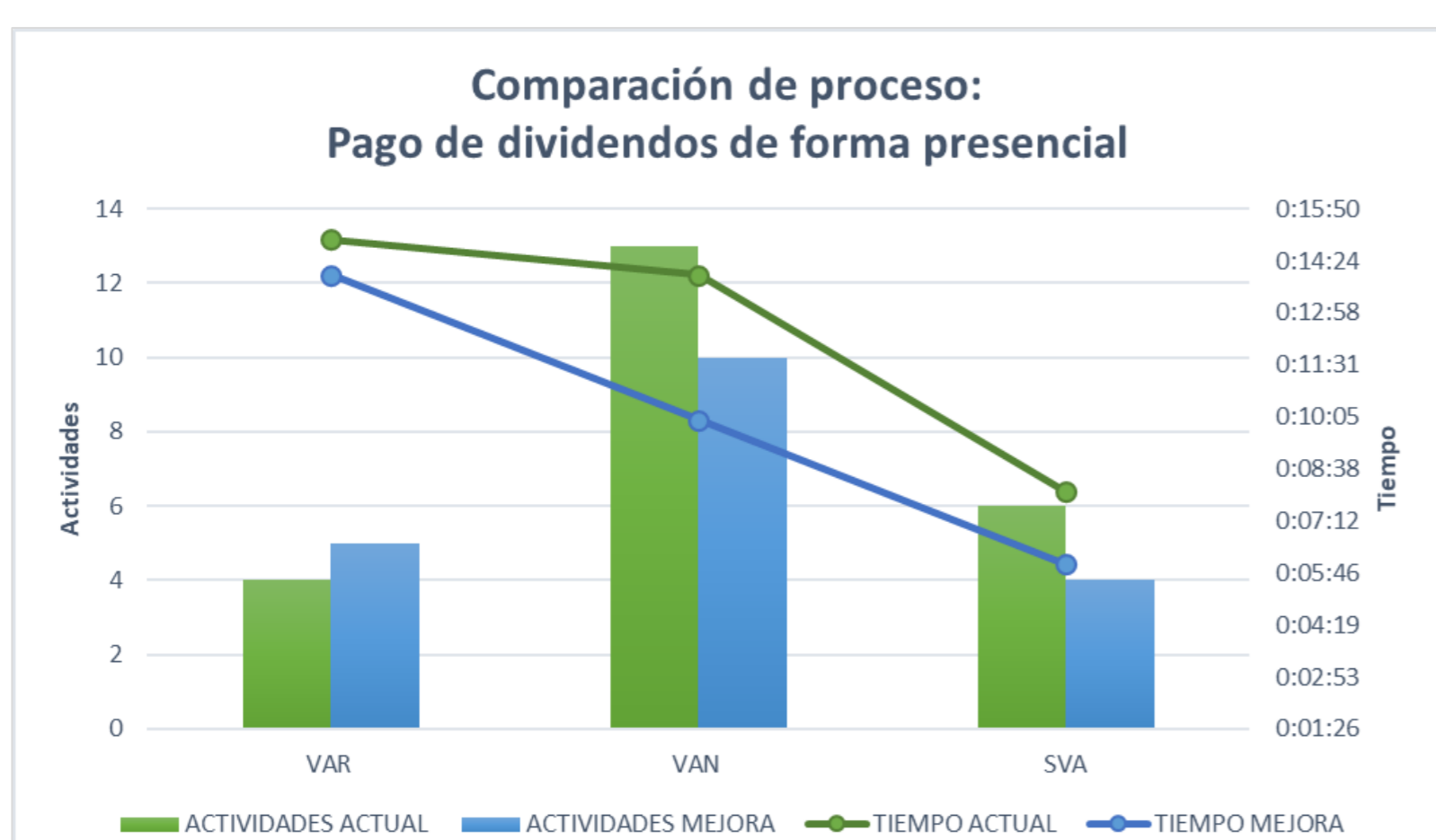
Diseñar un manual de procesos de pagos de dividendos a inversionistas para una empresa hotelera en Guayaquil a través del levantamiento de información y análisis de normativa, para una gestión del proceso de pagos eficiente, transparente y en control.

## PROPUESTA

Creación de un manual de proceso para el pago de dividendos a los inversionistas, el cual establece pautas claras para gestionar los pagos, pues define flujos de actividades y responsabilidades, plazos para solicitar dividendos acumulados, permitiendo así una planificación del flujo del efectivo óptima para evitar problemas de liquidez. La estandarización mejora la eficiencia y reduce errores, retrabajos, retrasos y falta de seguimiento.



## RESULTADOS



## CONCLUSIONES

- El manual de procesos diseñado para el fideicomiso permite tener un flujo de efectivo más estable, ya que se realizan desembolsos de dinero acorde a las fechas de pago establecidas en este, obteniendo así un mejor control en esta tarea.
- La implementación de herramientas tecnológicas aporta a la reducción de reprocesos, actividades operativas que permiten mantener datos claves de forma oportuna para la toma de decisiones.
- El análisis de los flujogramas realizados a partir de las entrevistas a los colaboradores del hotel, nos permite identificar puntos críticos invisibles y cuellos de botella en el flujo de las actividades.
- Un manual de procesos definido permite que cada una de las personas involucradas conozca sus responsabilidades y los límites de estas, además que posibilita tener un punto de referencia para futuros procesos de mejora continua.