UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO.

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVO DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA.

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial para optar al título de: Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas.

Br. Keily Mar Rivera Gómez.

C.I: 20.324.532

Guatamare, Mayo de 2016.

DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
T.S.U. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, Modalidad: Pasantía, titulado: **"PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVO DE VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA C.A. MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA"**, realizado por la Bachiller: RIVERA GÓMEZ, KEILY MAR. C.I. V-20.324.532, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.**

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO

LCDA. MARÍA GABRIELA MOLINA PEÑA
Jurado Asesora

LCDA. PERLINA MARCANO
Jurado

LCDO. AUSTIN MATA
Jurado

PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVO DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA.

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial para optar al título de: Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas.

Br. Keily Mar Rivera Gómez.

C.I: 20.324.532

Autora.

Lcda.: María Gabriela Molina

C.I: 14.215.860

Asesor Académico.

Lcda.: Gledys Rojas

C.I: 13.192.850

Asesor Empresarial.

DEDICATORIA.

Este informe va dedicado primeramente a Dios y a la Virgen del Valle por darme la fuerza y fortaleza necesarias para luchar y seguir adelante a pesar de las circunstancias que se presentaron durante mi desarrollo profesional.

A mis padres (Maritza Gómez y Alfredo Rivera) que día a día estuvieron al pendiente de mí, dándome las herramientas necesarias para seguir adelante en cuanto a mi desarrollo profesional. En especial a ti madre por darme la vida, por apoyarme y estar siempre conmigo. Este logro de mi vida es para ustedes, y para un mejor futuro en mi vida. ¡¡¡Gracias a los dos por sus esfuerzos y trabajo…!!!

De la misma manera, a mis 5 sobrinos (Julio Cesar, Juliet, Alexander, Julián y Carlos) por motivarme y hacerme sonreír cuando más lo necesitaba con sus travesuras y cariño que me dieron durante este tiempo, ya que con un abrazo alcanzaron borrar lágrimas de mi rostro. ¡¡¡Los quiero…!!!

AGRADECIMIENTO.

Primero que nada quiero darle las gracias a Dios y a mi Virgencita del Valle por darme la confianza en mi misma de que si podía lograrlo, ayudándome a cumplir una de mis metas más anhelada que es ser profesional.

A mi madre, por brindarme siempre su apoyo y acompañarme día a día. ¡Gracias!

A mi padre, por su trabajo y sacrificio para ayudarme con su apoyo financiero. ¡Gracias!

A la Universidad de Oriente, por abrirme las puertas y darme la oportunidad de prepárame profesionalmente.

A mi Tutora Académica, la Licenciada María Gabriela Molina por aceptar ser mi tutora a pesar del volumen de trabajo que tenía, de igual manera, por ayudarme a la ejecución de este trabajo, mediante su dedicación a enseñarme sus conocimientos para poder llevar a cabo la realización de mi trabajo de grado. ¡Muchas Gracias Prof.!

Igualmente, a la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, por haberme permitido realizar mis pasantías profesional,

y a su vez, por facilitarme las herramientas necesarias para adquirir nuevos conocimientos y desarrollar lo aprendido.

Finalmente, a mi Tutora Empresarial, la Licenciada Gledys Rojas por sus esfuerzos realizados, ofreciéndome su ayuda incondicional al enseñarme sus conocimientos.

¡Mil Gracias a Todos!

ÍNDICE DE CONTENIDO.

DEDICATORIA. vi

AGRADECIMIENTO. vii

ÍNDICE DE CONTENIDO. ix

ÍNDICE DE IMÁGENES xii

ÍNDICE DE CUADROS xiv

INTRODUCCIÓN. 15

CAPÍTULO IASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA. 22

1.1. Tipo de empresa. 22

1.2. Reseña histórica. 22

1.3. Ubicación geográfica de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. 23

1.4. Razón social. 24

1.5. Misión. 24

1.6. Visión. 26

1.7. Objetivo general de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. 26

1.8. Estructura organizativa. 27

1.8.2. Asesor Jurídico. 29

1.8.3. Gerencia de Gestión Humana. 30

1.8.4. Gerencia de Administración. 31

1.8.5. Gerencia de Contabilidad. 33

1.8.6. Gerencia de Mercadeo y Venta. 34

1.8.7. Gerente de Reserva. 35

1.8.8. Gerencia de Operaciones. 35

1.8.9. Gerencia de Sistema. 36

1.8.10. Gerencia de Tráfico Aéreo. 37
1.9. Organigrama general. 37
1.10. Relación interdepartamental. 39
1.10.1. Departamento de Recursos Humanos. 39
1.11. Servicios que ofrece. 42
1.12. Marco legal que rige el funcionamiento de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. 54
1.12.1. Políticas de la empresa: 55
1.12.2. Normas de la empresa: 55
1.12.3. Ley Orgánica del Turismo (2014) 57
1.12.4. Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). 58
1.12.5 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005). 58
1.13. Valores de la agencia. 59
1.14. Entornos de la empresa. 63
1.13.1. Diagnóstico Interno. 63
1.14.2. Diagnóstico Externo. 70
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE VIAJES ÌNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 72
2.1. Objetivos del departamento. 72
2.2. Importancia del departamento. 73
2.3. Estructura organizativa del departamento. 74
2.4. Descripción de cargos. 75

2.5. Funciones del departamento. 76

2.6. Actividades realizadas durante el periodo de pasantías..... 78

2.6.1. Actualización de síntesis curriculares y expedientes del personal. 79

CAPÍTULO III. descripciÓn del departamento administrativo de viajes ìndigo isla margarita, c.a..... 80

3.1. Objetivos del departamento. 80

3.2. Importancia del departamento. 81

3.3. Funciones del departamento. 82

3.4. Estructura organizativa. 83

3.5. Descripción de las áreas que conforman al Departamento Administrativo. 85

3.6. Funciones de cada área que conforma al Departamento Administrativo. 88

3.7. Actividades realizadas durante el periodo de pasantía en el Departamento Administrativo. 96

3.7.1. Área de Cuentas por Cobrar (Cobranza). 97

CONCLUSIONES. 132

RECOMENDACIONES..... 135

GLOSARIO DE TÉRMINOS 137

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. 138

ÍNDICE DE IMÁGENES.

IMAGEN Nº 1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 24
IMAGEN Nº 2. ORGANIGRAMA GENERAL DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 38
IMAGEN Nº 3. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSO HUMANO. 74
IMAGEN Nº 4. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO. 84
IMAGEN Nº 5. FACTURA POR INTERCAMBIO 97
IMAGEN Nº 6. INGRESAR AL SISTEMA TRAVEL SYSTEM..... 98
IMAGEN Nº 7. INGRESAR AL SISTEMA TRAVEL SYSTEM SECCIÓN RESERVATION. 99
IMAGEN Nº 8. BUSCAR PROFORMA EN EL SISTEMA TRAVEL SYSTEM SECCIÓN AGENCY. 100
IMAGEN Nº 9. INGRESAR AL SISTEMA TRAVEL SYSTEM SECCIÓN ACOUNTING. 101
IMAGEN Nº 10. INGRESAR AL SISTEMA TRAVEL SYSTEM SECCIÓN ACOUNTING. 102
IMAGEN N° 11. INFORMACIÓN DE LA AGENCIA. 103
IMAGEN Nº 12. INGRESAR FACTURA POR INTERCAMBIO AL SISTEMA TRAVEL SYSTEM. 104
IMAGEN N° 13. VERIFICACIÓN DEL CORREO. 105
IMAGEN N° 14. COMPROBANTE DE PAGO. 106
IMAGEN N° 15. VERIFICACIÓN DE PAGO EN LOS ESTADOS DE CUENTA. 107
IMAGEN N° 16. INFORMACIÓN DE LA RESERVA. 108
IMAGEN N° 17. AGREGAR EL PAGO. 109
IMAGEN N° 18. INGRESO DEL DEPÓSITO AL SISTEMA. 110

IMAGEN N° 19. SELECCIÓN DEL DEPÓSITO. 111
IMAGEN N° 20. INGRESO DEL PAGO AL SISTEMA. 112
IMAGEN N° 21. VERIFICACIÓN DE LOCALIZADOR. 114
IMAGEN N° 22. GENERAR VOUCHER DE SERVICIO. 115
IMAGEN N° 23. VOUCHER DE SERVICIO. 116
IMAGEN N° 24. PAGO PROFORMA ABONADA. 117
IMAGEN N° 25. CAMBIO DE FECHA LÍMITE DE PAGO. 118
IMAGEN N° 26. CONTROL FACTURA. 120
IMAGEN N° 27. SELECCIÓN DEL HOTEL. 121
IMAGEN N° 28. CONTROL FACTURA DEL HOTEL. 122
IMAGEN N° 29. INGRESO DE FACTURA DEL HOTEL AL SISTEMA. 123
IMAGEN N° 30. GENERAR REPORTE DE PAGO 124
IMAGEN N° 31. REPORTE DE PAGO LÍMITE AL HOTEL. 125
IMAGEN N° 32. INGRESO DE LAS PROFORMAS A PAGAR 126
IMAGEN N° 33. COMPROBANTE DE ORDEN DE PAGO. 127
IMAGEN N° 34. GENERAR REPORTE DE ACUERDO A LA ENTRADA DEL PASAJERO 128
IMAGEN N° 35. REPORTE 129
IMAGEN N° 36. ESTADOS DE CUENTA. 130

ÍNDICE DE CUADROS.

CUADRO Nº 1. HOTELES PRE-PAGO QUE SE OFRECEN EN VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 43
CUADRO Nº 2. HOTELES POST-PAGO QUE SE OFRECEN EN VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 47
CUADRO Nº 3. POSADAS QUE SE OFRECEN EN VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 49
CUADRO Nº 4. TIPOS DE EXCURSIONES QUE SE OFRECEN EN VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 50
CUADRO Nº 5. HOTELES Y POSADAS QUE TIENEN SOCIEDAD CON VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 66
CUADRO Nº 6. LÍNEAS AÉREAS QUE TIENEN SOCIEDAD CON VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 67
CUADRO Nº 7. EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE QUE TIENEN SOCIEDAD CON VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 68
CUADRO Nº 8. EMPRESAS DE EXCURSIONES QUE TIENEN SOCIEDAD CON VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 69
CUADRO Nº 9. EMPRESAS DE RECREACIÓN QUE TIENEN SOCIEDAD CON VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. 69
IMAGEN Nº 8. BUSCAR PROFORMA EN EL SISTEMA TRAVEL SYSTEM SECCIÓN AGENCY. 100
IMAGEN Nº 9. INGRESAR AL SISTEMA TRAVEL SYSTEM SECCIÓN ACOUNTING. 101

INTRODUCCIÓN.

Hoy en día el turismo ha desarrollado un papel muy importante para el mundo, dado que, este ha pasado a ser un factor primordial, de allí que; la Organización Mundial del Turismo (2012), lo defina como: "…los viajes y estancias que realizan las personas a lugares distintos a su entorno habitual…un conjunto de viajes realizados por placer, por motivos comerciales o profesionales durante los cuales la ausencia de la residencia es habitual." (p.16).

En tal sentido, se puede decir que el turismo es una actividad consignada a la recreación, descanso o relajación, de las personas como alternativa para salir del día a día y del constante estrés del trabajo o el estudio; consistiendo en el desplazamiento de su lugar de origen hacia un destino diferente el cual lo puede realizar cualquier persona con el propósito de recrearse.

El turismo cuenta con tres elementos o componentes fundamentales que le permiten llevar a cabo el desarrollo de la actividad turística, entre ellos; la Demanda, la Oferta Turística y los Operadores Turísticos; según la OMT (1998), explica que la demanda, está constituida por el conjunto de productos, servicios o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos; en cuanto a la oferta turística, se encuentra compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucradas activamente en la experiencia turística. Por último plantea que, los operadores turísticos, son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda. He allí donde entran las agencias de viajes, los tours operadores, las compañías de transporte regular y

aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo.

El turismo no sólo facilita la actividad turística, sino que también ayuda a la economía de todo país, más aún, con la situación actual que vive Venezuela y el mundo en general, orientando así a las empresas públicas y privadas a luchar para sobrevivir; caso especial y particular el referido al mercado turístico por ser una de las principales fuentes de ingreso del país; por ser netamente turístico y reconocido a nivel mundial por sus bellezas naturales, y por poseer numerosos recursos naturales que son de gran atractivo para sus propios habitantes como también para el visitante. Entre los que se pueden mencionar; su cultura, sus playas, cuevas, manantiales, ciudades y lo más importante el calor de toda su población, siendo estos válidos de diferentes maneras. Por ello, surge la creación de diferentes empresas turísticas, entre ellas, las agencias de viajes, que buscan, satisfacer las necesidades de cualquier persona; ofreciéndoles paquetes y servicios según las preferencias y gusto del cliente.

Como se mencionó anteriormente, Venezuela es un país con gran potencial turístico, siendo este aprovechado por las agencias de viajes; teniendo como objetivo principal impulsar e incentivar la actividad turística, promoviendo sus paisajes y atractivos turísticos que ostenta el país; creando así paquetes turísticos según las preferencias y gustos de cada persona, a través de las potencialidades con las que cuenta.

Estas agencias de viajes han tenido gran participación en el progreso del turismo en el mundo, puesto que, día a día elaboran diferentes productos, a través de diferentes técnicas, y a su vez, respaldando con ello a la actividad turística. Según Begazo y Agurto (2007), definen que:

> **Las agencias de viajes son empresas turísticas dedicadas a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes, valga como ejemplo: transportistas (aerolíneas, cruceros), servicios de alojamiento (hoteles) con el fin de poner los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen y puedan utilizarlos. Estas se especializan en realizar diferentes tipos de servicios en beneficio del viajero, tales como reservaciones de boletos y alojamiento en hoteles o posadas, programación de tours, arrendamiento de autos, entre otro. (S/P.).**

En efecto, las agencias de viajes son empresas turísticas que se encargan de crear paquetes turísticos, orientar a clientes, entre otras actividades, y a su vez, actúa como intermediario entre el consumidor y el producto. Están diseñadas para satisfacer las necesidades del turista brindándoles variados servicios, en cuanto al disfrute y goce del mismo, a la hora de desplazarse de un lugar a otro.

Es importante recalcar que, actualmente existen innumerables empresas turísticas distribuidas en todo el país, particularmente en el estado Nueva Esparta, brindándole al visitante gran variedad de servicios y atractivos (Playas, Parques, Monumentos Naturales, Centros Comerciales, y otros).

Una de las Agencias de Viajes presentes en la Isla de Margarita, es Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. empresa a estudiar en este trabajo investigativo. Esta es una empresa operadora mayorista de turismo receptivo a nivel Nacional e Internacional, teniendo como objetivo principal mantenerse

en el mercado con la exclusiva atención a sus clientes brindándoles servicios y productos turísticos de alta calidad, a su vez, ofreciéndoles diferentes valores para alcanzar un excelente desarrollo, esta además, tiene la responsabilidad de elaborar, asesorar y comercializar programas y demás servicios turísticos, a nivel nacional e internacional.

Es por ello, que para esta agencia es significativo contar con un excelente personal calificado, los cuales se desempeñan en los diferentes departamentos que conforma la empresa. Entre ellos está el departamento de recursos humanos y el administrativo; ellos llevan a cabo funciones, como organización, mando y control de todas las actividades que se realizan en ella, ambos jugando un papel importante, ya que; ayudan al buen funcionamiento de la misma, y más aún por ser los principales departamentos de la empresa que mantienen el control de las operaciones, debido a que éstos constituyen una serie definida de pasos estrictos, que siguen para llevar a cabo una actividad requerida por la normativa de la empresa, que influye en la toma de decisiones, con el fin de asegurar las ganancias, la operatividad y eficiencia de la misma.

Es por eso, el propósito de este trabajo y el de realizar las pasantías en dicha agencia, ayudando al estudiante a un buen desempeño en cuanto a la formación y práctica en el campo laboral en relación al turismo, promocionándole herramientas necesarias para crecer como nuevos profesionales. Teniendo en cuenta que además de obtener conocimiento y un buen desenvolvimiento; éste es un requisito obligatorio para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas.

Ahora bien, para abordar esta investigación se plantean los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL.

Analizar los procedimientos realizados en los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. Municipio Mariño, Estado Nueva Esparta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar los aspectos generales de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.
- Describir las funciones del Departamento de Recursos humanos y Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.
- Describir los procedimientos realizados durante las pasantías en el Departamento Recursos humanos y Administrativo.

Cabe destacar que la metodología, que se utilizó para la práctica fue de campo, debido a que es un proceso basado en la recolección de datos, análisis y presentación de datos obtenidos por el estudiante directamente en el lugar de los acontecimientos, teniendo un nivel descriptivo, que consiste en caracterizar y describir cada uno de los hechos o fenómenos, con el fin de obtener información necesaria para el alcance de los objetivos planteados.

Es de señalar, que en todo informe es indispensable manejar una serie de pasos la cual permita obtener toda la información referente al tema de estudio, por tal razón, este informe se basó en las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la cual se refiere al conjunto de herramientas utilizadas por el investigador con el fin de obtener la información necesaria para lograr los objetivos planteados.

Según Hurtado (2000: p.427) dice que las técnicas de recolección de datos:

> **…compone la expresión operativa del esquema de la investigación. Con el fin de alcanzar los objetivos plasmados en el informe, para ello se empleará una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, que permitirá el logro de los fines propuestos, a efecto de obtener la información requerida.**

Entre las técnicas de recolección de datos que coadyuvaron al alcance de los objetivos se encuentran la entrevista no estructurada aplicada al personal de la empresa; la observación y participación directa en las actividades de la agencia, e información suministrada por parte del personal la cual fue comparada con lo vivido a través de la experiencia propia del autor durante el periodo de pasantías, y la revisión de fuentes bibliográficas y electrónicas.

Esta investigación está estructurada por capítulos, los cuales se explican a continuación:

CAPITULO I: Se desglosa de manera clara y precisa los aspectos generales de la agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. en donde se describe el tipo de empresa, la reseña histórica, ubicación geográfica, razón social, misión y visión, objetivo general, estructura organizativa, organigrama general, servicios complementarios, entorno de la empresa, entre otros.

CAPITULO II: En este se conocerá la descripción del Departamento de Recursos Humanos de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. tales como; su definición, objetivos, importancia, su estructura organizativa, funciones, y aquella actividades realizadas durante las pasantías.

CAPITULO III: En este se dará a conocer la descripción del Departamento Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. en relación a su definición, objetivos, importancia, estructura organizativa, descripción de las áreas que lo conforma, y aquellas actividades realizadas en las áreas de Cuentas por Cobrar y Cuentas por Pagar durante las pasantías.

Finalmente, se plantean las conclusiones y recomendaciones resultantes del proceso investigativo.

CAPÍTULO IASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.

1.1. Tipo de empresa.

Según información suministrada por Recursos Humanos, Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. es una empresa operadora mayorista de turismo receptivo a nivel Nacional e Internacional, enfocada en satisfacer las necesidades del mercado mediante el diseño, comercialización, venta y prestación de servicios turísticos de alta calidad.

1.2. Reseña histórica.

Anteriormente esta empresa tenía por nombre Falk Lauristen/Herning Rejser, la cual fue creada en 1967 en Dinamarca, para ese entonces solo se dedicaba a vender chárter hacia la Isla de Margarita, luego al pasar los años y a medida que el mercado fue creciendo, tomaron la iniciativa de implantar su propia agencia y turismo pero esta vez en la Isla de Margarita-Venezuela.

Es así, como el 21 de Agosto de 1996 instauraron su propia agencia de turismo llamada Viajes Índigo, C.A. ubicada en la calle Malavé c/c Jesús María Patiño en el Edificio Residencial Vacacionales PB-local N° 2 Porlamar. Isla de Margarita, Venezuela, con licencia de agencia de viajes y turismo, bajo el renglón (V.T-2026), número 1.961 adicional 36, con un capital social de novecientos treinta y ocho mil bolívares (Bs. 938.000,00).

Dos años después, los accionistas tomaron la decisión por medio de una asamblea, de cambiarle la denominación comercial a la empresa por Falk Lauristen - Viajes Índigo, C.A., bajo el tomo 46-A, número 11.

Para Agosto de 2006, los accionistas realizaron una nueva asamblea extraordinaria, pero esta vez, para un aumento de capital social, el cual fue de cuarenta millones de bolívares (Bs. 40.000.000,00), y al mismo tiempo trasladar la sede de la empresa a otro sitio. Razón por la cual, el 1 de mayo de ese mismo año, la empresa fue trasladada para la avenida 4 de Mayo en el centro comercial Galerías Fente, piso Nº 1, local 27 en la ciudad de Porlamar, municipio Mariño.

Luego el 25 de abril de 2008, los accionistas volvieron a realizar una asamblea general extraordinaria con motivo de aumento del capital social de un 80%. Luego de esto, en ese mismo año la denominación social de la empresa paso a ser de Falk Lauristen Viajes Índigo C.A, a Viajes Índigo Isla Margarita, C.A bajo el tomo 68-A número 25, quedando establecido como domicilio principal de la sociedad la ciudad de Porlamar, Municipio Mariño, estado Nueva Esparta. Creada por René Hedegaard quien es el accionista mayoritario de 100 acciones.

1.3. Ubicación geográfica de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

Esta Agencia se halla ubicada en la Avenida 4 de Mayo, en el Centro Comercial Galerías Fente, nivel Mezzanina, local 27, en la ciudad de Porlamar, Municipio Mariño, estado Nueva Esparta. (Ver Imagen Nº 01). Cabe destacar, que esta agencia cuenta con una sucursal ubicada en el Centro Comercial Parque Costa Azul, nivel único, sector “C” Modulo 2, local Nº 106. Los Robles. Av. Jovito Villalba, Pampatar, Municipio Maneiro, estado Nueva Esparta.

Imagen Nº 1. Ubicación geográfica de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

Fuente: Imagen satelital tomada de Google maps (Enero 2016).

1.4. Razón social.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. se encuentra ubicada en Porlamar Municipio Mariño, estado Nueva Esparta. Rif J-29535011-2.

1.5. Misión.

Según criterio de Chiavenato (2007), la misión en una organización es:

> **La declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos del producto y del mercado, de tal manera que define el papel de la misma dentro de la sociedad en la que se encuentra significando su razón de ser y de existir; en donde además, ayuda a la satisfacción de alguna**

> **necesidad del ambiente externo y no de ofrecer un simple producto o servicio. (p.20).**

De acuerdo a lo mencionado se puede decir que, la misión es la razón de ser de la empresa u organización, puesto que, le sirve a la empresa como guía de referencia hacia como alcanzar lo deseado, dándole un enfoque claro a la hora de definir en qué lugar se encuentra dentro del mercado y el producto.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. implanta como misión según lo publicado en su página web Viajes-Índigo.Com, Lo siguiente:

> **…Satisfacer las necesidades del mercado mediante el diseño, comercialización, venta y prestación de servicios turísticos de calidad, contando con una plataforma tecnológica de vanguardia y una filosofía de trabajo en equipo, garantizado por un calificado talento humano; a través de su trayectoria y experiencia asegurando a sus clientes una atención inmediata y confiable.**

En tal sentido, se puede decir que la misión establecida por Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, cuenta con ciertas características acertadas a lo que se define como una misión, puesto que, refleja claramente el tipo de empresa que quiere ser, satisfaciendo las necesidades del mercado, brindándole al cliente una trayectoria y calidad a su servicio; contando con un calificado talento humano y una tecnología computarizada necesaria para el mejor procedimiento al momento de ofrecer un servicio.

1.6. Visión.

Según Chiavenato (2007), la visión en una organización se refiere: “aquello que la organización desea ser en el futuro”. (p.21) En otras palabras, la visión significa tener claro el futuro hacia el que se desea llegar o alcanzar, en tal sentido, es el camino al que se dirige la empresa para cumplir un objetivo.

Por tal razón, para Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. su visión principal consiste en: “enfocar sus actividades a brindar siempre a su distinguida clientela una asistencia responsable y de alta competencia profesional, que le permita ser reconocida como una organización de excelencia”.

En efecto, la visión establecida por Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, está enmarcada dentro del concepto de visión el cual define varios autores, ya que muestra el deseo de una empresa exitosa, con muy buenas referencias y una clientela fiel, utilizando como guía las metas planteadas para cumplir dicho propósito.

1.7. Objetivo general de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

Según Chiavenato (2007), señala que: “una organización constituye un conjunto de elementos que tienen como finalidad cumplir un propósito u objetivo de acuerdo con un plan”. (p.22).

Basándose en lo antes expuesto, los objetivos son aquellas acciones que la empresa u organización deben hacer para alcanzar una meta, en relación con la misión y visión de la misma.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. se plantea como objetivo principal el de: "…Mantenerse en el mercado con la exclusiva atención a sus clientes brindándoles servicios y productos turísticos de alta calidad, honestidad, comunicación, responsabilidad, innovación y disciplina, trabajando en equipo para alcanzar un excelente desarrollo empresarial en el ámbito turístico".

De acuerdo al objetivo establecido por la empresa y en base a la definición citada, se puede asegurar que Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, si cumple con ciertas funciones que considerarían como un objetivo general bien constituido.

1.8. Estructura organizativa.

La estructura organizativa es el modelo para organizar el diseño de la empresa, en donde establece los deberes de cada departamento o áreas de la misma, enmarcando las responsabilidades según el puesto de trabajo, a su vez, proporcionando una buena distribución de las funciones de autoridad y responsabilidad en los diferentes niveles de la empresa.

Melinkoff (1995) explica que:

> **La estructura de una Organización se crea para realizar las funciones, las actividades y para cumplir con los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización, a través de esa estructura se delega la autoridad, se establece las responsabilidades y en función de éstas las distintas posiciones de la estratificación jerárquica. (p.48).**

Según información suministrada por la agencia Viajes Índigo Isla Margarita C.A. se detallan las principales gerencias de acuerdo a los departamentos que integra a la empresa en relación a su estructura organizativa, pero antes es importante mencionar que actualmente la empresa no cuenta con una estructura organizativa definida, puesto que, aún se encuentra en elaboración:

1.8.1. Gerente General.

Este ocupa el puesto más valioso de la agencia y el más importante, ya que, constituye metas y objetivos en coordinación con las unidades gerenciales a su cargo, en donde además se encarga de emitir un informe a la presidencia de la sociedad, y con base a las metas y objetivos establecidos; evaluará el desempeño de las gerencias que están bajo su responsabilidad.

Objetivo:

Este tiene como objetivo principal dirigir, controlar supervisar, y apoyar a todas las áreas de las agencia y que todos los procesos internos de la empresa estén en constante funcionamiento para así hacer posible las metas establecidas, y a su vez, velar por la aplicación de normas y políticas de la empresa y que estas sean cumplidas por todo el recurso humano que está a su mando.

Funciones:

- Hacer cumplir las normas y políticas de la empresa.
- Velar por el buen funcionamiento de la empresa.

- Tomar las decisiones que afectan a la empresa (pérdidas o ganancias).
- Autorizar las compras y los pagos correspondientes.
- Establecer relaciones y contratos con las empresas prestadoras de servicios.
- Controlar las actividades de los empleados de los diferentes departamentos.
- Analizar los costos de las excursiones y circuitos, fijar las tarifas y autorizar los descuentos de las mismas.
- Realizar los reportes mensualmente para ver cómo va evolucionando la empresa.
- Mantener contacto con los clientes.
- Aprobar y firmar los cheques.

1.8.2. Asesor Jurídico.

Objetivo:

Su objetivo es garantizar que las acciones institucionales se realicen dentro del marco legal vigente, para lo cual debe analizar y proponer resoluciones sobre casos particulares y documentos legales, así como tramitar la legalización de documentos de la institución y colaborar en la redacción de toda clase de documentos contractuales.

Funciones:

- Proponer a las autoridades de la empresa los actos de acción más convenientes dentro del marco legal.
- Asesorar y emitir los dictámenes y resoluciones donde se requiera asesoría legal.

- Ejercer la representación legal de la empresa, cuando se le autorice para tal efecto.
- Participar en la preparación de documentos de carácter legal, que realice la empresa, con el objeto que se prevea la posible ocurrencia de reparos o de cualquier acción legal contra la institución.
- Mantener un registro actualizado sobre leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, resoluciones y cualquier otra resolución que se relacione con las actividades de la agencia.
- Proponer o recomendar modificaciones legales que mejoren el desempeño de la empresa y de los contratos, de tal manera que se busque siempre la eficiencia y la eficacia.
- Dirigir, vigilar y dar seguimiento a los asuntos jurídicos de la empresa.

1.8.3. Gerencia de Gestión Humana.

Objetivo:

Tiene como objetivo dirigir la administración y la gestión de recursos humanos, puesto que este es el responsable de la administración de los subsistemas de recursos humanos de la organización, buscando procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo.

Funciones:

- Dirigir, controlar y gestionar las actividades referidas a la administración de personal (Control de asistencias, Regímenes de ascensos, Régimen disciplinario, Liquidación de haberes, Historia laboral y Cuenta personal).

- Velar por el cumplimiento de la normativa legal laboral vigente y realizar actividades de seguimiento para el control y aplicación de las mismas.
- Estar al día con todo lo concerniente a la LOTTT (cumplimiento de: llevar un registro de vacaciones, con la contratación de aprendices I.N.C.E., cancelar ticket alimentación, seguro social, Seguro de paro forzoso, FAOV. Otras de carácter obligatorias).
- Velar por el cumplimiento de las decisiones emanadas por la Gerencia General.
- Mantener buenas relaciones con todos los niveles de la agencia de viajes.
- Dirigir, controlar y gestionar la formulación de políticas, proyectos, planes y programas relativos al reclutamiento, búsqueda y selección e inducción, para proveer de recursos humanos en la cantidad y calidad necesaria para el logro de los objetivos del organismo y su posterior implementación.
- Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados.

1.8.4. Gerencia de Administración.

Objetivo:

Su objetivo se basa en organizar y dirigir las actividades administrativas, financieras, recursos humanos y de logística de la institución. El administrador es el responsable directo del logro de los objetivos que la organización se ha planteado. Para ello se le brinda de los recursos necesarios, entre los cuales (constituyéndose una de las áreas más importante).

Funciones:

- Velar por el cumplimiento de las decisiones de la Gerencia General
- Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas a las diferentes áreas que están a su cargo.
- Mantener buenas relaciones con las instituciones públicas y privadas.
- Mantener buenas relaciones con todos los niveles de la agencia de viajes.
- Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.
- Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
- Análisis de los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.
- Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.
- Manejo del archivo administrativo y contable.
- Coordina conjuntamente con Recursos Humanos: los procesos materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- Determinar los objetivos, planifica, asigna recursos materiales y de sistema con el fin de optimizar los procesos de la agencia.
- Mantiene el equilibrio dinámico con su medio, para el proceso de toma de decisiones.

1.8.5. Gerencia de Contabilidad.

Objetivo:

Desarrollar la contabilidad interna de empresa aplicando las normas y procedimientos vigentes a fin de lograr información oportuna y confiable que produzca los elementos de análisis para la toma de decisiones en la evaluación, programación y control de los recursos financieros de la empresa y en cumplimiento de las obligaciones emanadas por los entes gubernamentales.

Funciones:

- Planear, programar, dirigir, coordinar, asesorar y controlar la ejecución y cumplimiento de las normas legales de los sistemas de contabilidad, dirige, supervisa y controla el proceso contable de las unidades bajo su responsabilidad.
- Iniciar sus labores puntuales en la empresa y organizar la ruta de entrega de documentos.
- Responsabilidad al acudir a Bancos para realizar consignaciones, pagos, cambios de cheques, IVA, retenciones, depósitos y otros movimientos que a este le asignen para el buen funcionamiento de sus obligaciones.
- Llena reportes periódicos de las tareas asignadas a los informes que requieren los altos funcionarios, cuya preparación constituye uno de los trabajos más importantes del Gerente Contable.
- El establecimiento de cuentas adecuadas, que servirán para la debida clasificación y análisis de la información que haya de someterse a los altos funcionarios. Sin ello es imposible obtener los datos de una manera sistematizada y exacta.

- Un sistema de registros diarios que sirvan de medio para hacer los pases a las cuentas. Dichos registros son indispensables para proveer y sintetizar eficazmente la información contenida en las mismas.
- Los diferentes tipos de comprobantes de diario, que han de obrar como medio para resumir los detalles y transferirlos desde el registro inicial al de recopilación de datos.

1.8.6. Gerencia de Mercadeo y Venta.

Objetivo:

Este tiene como objetivo desarrollar estrategias que fundamenten la orientación que se les va a dar al producto o servicio que brinda la agencia, con el propósito de fomentar la rentabilidad y la asignación eficiente de los recursos de mercadeo y venta.

Funciones:

- Preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.
- Establecer metas y objetivos.
- Calcular la demanda y pronosticar las ventas.
- Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas.
- Delimitar el territorio, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño.
- Evaluar del desempeño de la fuerza de ventas. El gerente debe de calificar el desempeño de sus vendedores básicamente comparando el período actual con los anteriores y a los vendedores uno con otros.
- Crear y controlar el plan de ventas.

1.8.7. Gerente de Reserva.

Objetivo:

Poseer una amplia cartera a nivel nacional de proveedores hoteleros y clientes. Captar otros mercados internacionales. Prestar atención personalizada a clientes y agencias. Brindar mayor responsabilidad y eficiencia a cuentas y clientes.

Funciones:

- Supervisar los representantes de ventas en la zona.
- Preparar los operativos para los programas de chárter.
- Visitar los diferentes hoteles con los que se tiene convenios.
- Cotizar los paquetes individuales para grupos, eventos y corporativas.
- Preparar los incentivos de ventas para los agentes.
- Motivar a los agentes por medio de obsequios.

1.8.8. Gerencia de Operaciones.

Objetivo:

Informar y expresar ideas a través de un lenguaje visual, dando una respuesta estética a una necesidad de comunicación.

Funciones:

- Realizar contratos con operadoras de excursiones y transportistas.
- Elaborar tarifas y paquetes turísticos para los diferentes mercados.
- Elaborar la orden de servicios para los prestadores de servicios.
- Modificar y programar el sistema contable, administrativo y de reserva.
- Realizar mantenimiento técnico al sistema computarizado.

- Chequear que todas las computadoras estén en buen estado.
- Solucionar cualquier problema que ocurra con el sistema de la empresa.

1.8.9. Gerencia de Sistema.

Funciones:

- Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de su unidad.
- Realizar estudios para la implantación de los sistemas de información de la empresa.
- Elaborar y coordinar la ejecución del plan informático de la empresa.
- Dirigir y evaluar la operación de los programas y equipos de computación.
- Realizar el diseño, desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos.
- Mantener actualizados los sistemas y programas computacionales.
- Asesorar y proporcionar a las unidades administrativas de la empresa el soporte informático necesario.
- Dirigir la capacitación y entrenamiento a los usuarios en el manejo de sistemas, subsistemas o programas instalados.
- Programar el mantenimiento periódico y supervisar su ejecución, así como la reparación de los equipos informáticos de la empresa.
- Programar y ejecutar el procesamiento de datos a fin de mantener el buen funcionamiento el sistema informático y la red, así como, mantener información al día y segura de la contabilidad.
- Preparar y/o supervisar la elaboración de los manuales y demás documentos técnicos necesarios para describir, operar y controlar los recursos informáticos.

- Determinar los requerimientos de equipos, software, materiales y suministros de computación, equipos, archivos, programas y sistemas.
- Administrar la base de datos.

1.8.10. Gerencia de Tráfico Aéreo.

Funciones:

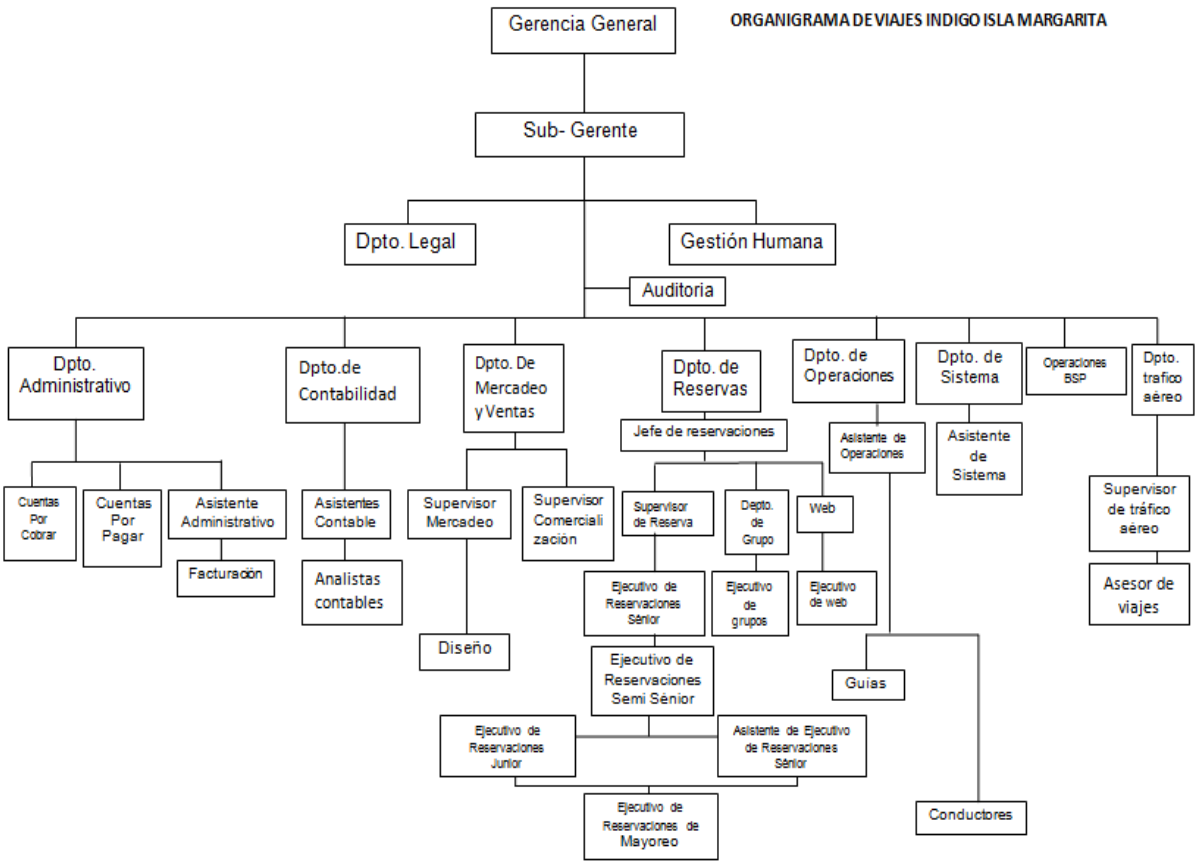
- Brindar atención al cliente.
- Reservación y emisión de boletos aéreos.
- Elaborar reportes de ventas de las distintas líneas aéreas con las cuales trabaja.
- Representar a Viajes Índigo Isla Margarita, C.A en todo lo referente al tráfico aéreo a nivel nacional e internacional.
- Solicitar reembolsos a las aerolíneas en caso de anulación de boletos.

1.9. Organigrama general.

El organigrama es el uso más frecuente y al cual están acostumbradas las empresas u organizaciones a dividir los cargos establecidos a cada persona que la conforma. De acuerdo, a Melinkoff (1990), el organigrama se define como: “aquel que representa con toda fidelidad una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan, según su jerarquía de arriba hacia abajo en una gradación jerárquica descendiente” (p.106).

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, actualmente no cuenta con un organigrama vigente (ver imagen Nº 02).

Imagen Nº 2. Organigrama General de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.



Fuente: Información facilitada por la agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A (Enero 2016).

Cabe mencionar, que actualmente Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, no cuenta con un organigrama vigente, puesto que, el mismo aún se encuentra en elaboración, y por motivos ajenos no se ha podido terminar, de manera que, el siguiente organigrama no representa en la actualidad la estructura organizativa de la empresa, debido que, ya no existen algunos cargos y que últimamente se han venido haciendo diferentes cambios para un mejor funcionamiento de la empresa.

1.10. Relación interdepartamental.

La relación interdepartamental se refiere a la coordinación que hay entre los diferentes departamentos que conforman a una empresa u organización. Es importante resaltar, que el periodo de pasantía se realizó en los departamentos de Recursos Humanos y el Administrativo. En donde, a continuación se detalla su relación interdepartamental con otros departamentos:

1.10.1. Departamento de Recursos Humanos.

Este es el departamento más importante de la empresa, puesto que se encarga de administrar los recursos del personal de la empresa, de tal manera, que se relaciona con todos los demás departamento. En donde, a continuación se explica su relación interdepartamental con los dos principales departamentos de la empresa:

Dirección General.

Este departamento es el responsable de la administración de los subsistemas de Recursos Humanos de la organización, buscando procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo, trabajando directamente con la Gerencia General de manera que le informa cualquier eventualidad que se pudiese presentar en la empresa en relación al personal de la misma; este a su vez, le comunica todo lo relacionado al reclutamiento de nuevas personas que amerite algún departamento.

Departamento Administrativo.

La relación con el departamento Administrativo empieza por que este departamento es el encargado de llevar los recursos financieros de la empresa, de tal manera que, es el que autoriza los pagos de los empleados, como también, los bonos vacacionales, prestaciones sociales, liquidaciones, entre otros.

1.10.2. Departamento de Administración.

Este departamento para cumplir con sus funciones debe relacionarse con diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder llevar a cabo sus funciones dentro de la misma, a continuación se explica su relación interdepartamental:

Dirección General.

El departamento de administración está en la obligación de hacerle llegar al Gerente General toda la información relacionada a los ingresos y egresos de la empresa, puesto que este es el encargado de llevar un control de todos los ingresos y egresos que ha generado la agencia, como también de cualquier eventualidad que pudiese presentarse. Este además debe informarle aquellos aspectos que tengan que ver con recursos humanos y servicios generales. Es importante mencionar, que el departamento administrativo no puede tomar una decisión definitiva sin antes consultarla con la dirección general y ser autorizada por la misma.

Departamento de Gestión Humana.

Ambos tienen una estrecha relación ya que este departamento tiene como función dirigir, controlar y gestionar las actividades referidas a la administración de los empleados, puesto que el departamento de administración es el que autoriza los pagos de las nóminas de los trabajadores, liquidaciones, entre otros. Este además, se encarga del reclutamiento y todo lo relativo al personal que labora en los diferentes departamentos y áreas de la empresa.

Departamento de Contabilidad.

Este es uno de los departamentos que tiene mayor relación con administración, ya que a través de él se lleva a cabo las operaciones mercantiles, por lo tanto, todas aquellas funciones que generan en el departamento administrativo deben notificarlo al departamento de contabilidad, para que este lleve un control de todos aquellos registros contables de la empresa.

Departamento de Mercadeo y Venta.

Ambos asientan una relación ya que este departamento es el que crea, diseña y ejecuta estrategias de ventas para establecer una clientela fija en la agencia, y para eso el departamento administrativo debe facilitarle los recursos necesarios para aquellos servicios que la empresa desee ofrecer en el mercado.

Departamento de Operaciones.

Este Departamento debe informarle a administración sobre las ventas de las excursiones y traslados, así como también las negociaciones que tenga con los proveedores en relación a las tarifas para dichas excursiones. Al igual que algún inconveniente que pudiesen presentarse.

Departamento de Sistema.

Ostenta una relación ya que este departamento es el encargado de suministrar los equipos o herramientas tecnológicas al departamento administrativo para llevar a cabo sus funciones.

1.11. Servicios que ofrece.

Servicios se refiere aquellas actividades o beneficios que se venden y son básicamente intangibles, es decir, cualquier cosa que se pueda ofrecer en el mercado para su atención, adquisición, uso o consumo que genere satisfacción de una necesidad o un deseo.

Como se mencionó al principio Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., es una empresa reconocida al nivel nacional e internacional por ser una agencia operadora mayorista de turismo receptivo, el cual ofrece sus servicios a agencias minoristas o directamente al turista y visitante local; estos servicios se puede adquirir a través de su página web o dirigiéndose directamente a la agencia. A continuación se detallan los tipos de servicios que ofrece la agencia:

Servicios de Alojamiento:

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. ofrece servicios de alojamiento en diferentes hoteles y posadas a nivel regional y nacional, este servicio se obtiene a través de alianzas comerciales, el cual ha tenido durante su desarrollo en la actividad turística. Teniendo como ventaja principal la de reservar habitaciones mensualmente, y a su vez, obteniendo un porcentaje por comisión de cada reserva. A continuación se mencionan los tipos de hoteles con los que cuenta la agencia según sus servicios, divididos de dos maneras, Hoteles Pre-pago y Hoteles Post-pago; los hoteles pre-pago son aquellos hoteles que deben pagarse antes de usar el servicio, mientras que los hoteles post-pago son aquellos que se descuentan o pagan mediante estados de cuenta (ver cuadro Nº 01, Nº 02 y Nº 03).

Cuadro Nº 1. Hoteles pre-pago que se ofrecen en Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

HOTELES PRE-PAGO	
	SERVICIOS
Hotel Bella Vista ★★★★★ El Señor Hotel de Margarita	**American Plan (AP):** Alojamiento y desayuno tipo buffet.
COCHE PARADISE ★★★★	**Plan Todo Incluido (AI):** Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, snack (servidos tipo buffet), bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales ilimitadas, actividades recreativas. Traslados en lancha cubierta desde Playa El Yaque - Isla de Coche - Playa el Yaque.

LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE	**American Plan (AP):** Alojamiento y desayuno.
DUNES	**Todo incluido (A.I):** Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, servidos tipo buffet, Snack, bebidas alcohólicas y no alcohólicas ilimitadas, actividades recreativas tanto diurnas como nocturnas. Los huéspedes tienen derecho a una cena a la carta por semana previa reservación.
Flamenco	**Plan Todo Incluido (AI):** Desayuno, almuerzo y cena, servidos tipo buffet, bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales ilimitadas, snack, sillas y toldos en la piscina, actividades recreativas.
HIPPOCAMPUS VACATION CLUB	**American Plan (AP):** Alojamiento y desayuno tipo buffet.
Howard Johnson HOTEL TINAJEROS SUITES ISLA DE MARGARITA - VENEZUELA	**Europa Plan (EP):** Solo alojamiento **American Plan (AP):** Alojamiento y desayuno tipo buffet servido en Restaurante "La Sombrilla" **Media Pensión (MAP):** Alojamiento, desayuno y cena tipo buffet servido en Restaurante "La Sombrilla"
IKIN MARGARITA HOTEL & SPA	**American Plan (AP):** Alojamiento y desayuno tipo buffet, disfrute de las instalaciones del Hotel.

	Plan Todo Incluido (AI): Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, servido tipo buffet, snack, bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales ilimitadas, actividades recreativas.
	American Plan (AP): Alojamiento y desayuno tipo buffet, disfrute de las instalaciones del Hotel.
Hotel Puertas del Sol Porlamar 	**American Plan (AP):** Alojamiento y desayuno
Hotel Puertas del Sol Playa el Agua 	**Plan Todo Incluido (AI):** Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, servido tipo buffet, snack, bebidas nacionales alcohólicas y no alcohólicas ilimitadas
	Plan Todo Incluido (AI): Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, servido tipo buffet, snack, bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales ilimitadas, actividades recreativas.
	American Plan (AP): Alojamiento, desayuno, además de actividades recreativas y facilidades generales, otros consumos de alimentos y bebidas serán reflejados como cargos adicionales, los cuales serán pagados en la recepción del hotel.

	Plan Alojamiento y Desayuno (AP): Alojamiento y Desayuno
	American Plan (AP): Alojamiento y desayuno incluido tipo buffet, Room Service de 24 horas.
	American Plan (AP): Alojamiento y desayuno.
Hotel Eurobuilg Suites	**European Plan (EP):** Solo alojamiento. **American Plan (AP):** Alojamiento y desayuno.
	European Plan (EP): Solo alojamiento.
	American Plan (AP): Alojamiento y desayuno.
	Plan Todo Incluido (AI): Alojamiento, desayunos, almuerzos, cenas tipo buffet, snack, bebidas alcohólicas y no alcohólicas ilimitadas, actividades recreativas, traslado al Cayo Boca Seca.

	American Plan (AP): Alojamiento y desayunos. **Plan Media Pensión (MAP):** Alojamiento, desayunos y cenas.

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016).

Cuadro Nº 2. Hoteles post-pago que se ofrecen en Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

HOTELES POST-PAGO	
	SERVICIOS
	Plan Todo Incluido (AI): Alojamiento, desayuno, cena, servicio tipo buffet, snack, bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales ilimitadas, actividades recreativas diurnas y nocturnas.
	Plan Todo Incluido (AI): Habitación, desayuno, almuerzo, cena, servicio tipo buffet, bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales ilimitadas, snack, actividades recreativas.
	Plan Todo Incluido (AI): Alojamiento, Desayuno, Almuerzo, Cena, servido tipo buffet, snack, bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales ilimitadas, actividades recreativas diurnas y nocturnas.
	Plan AP: Alojamiento y Desayuno.

	Plan Todo Incluido (AI): Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, servido tipo buffet, snack, bebidas nacionales alcohólicas y no alcohólicas ilimitadas, actividades recreativas diurnas y nocturnas. Los huéspedes tienen derecho a una comida a la carta por estadía de 7 noches, sujeta a previa reservación.
Hesperia Isla Margarita ★★★★★	**Plan Todo Incluido (AI):** Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, servido tipo buffet, snack, bebidas nacionales alcohólicas y no alcohólicas ilimitadas, actividades recreativas tanto diurnas como nocturnas. Los huéspedes tienen derecho a una cena a la carta por estadía mínima de 7 noches sujeta a previa reservación.
Hesperia Playa El Agua ★★★★	**Plan todo incluido (AI):** Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, servicio tipo buffet, snack en área de la piscina, bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales ilimitadas, actividades recreativas diurnas y nocturnas. Los huéspedes tienen derecho a una cena a la carta por estadía previa reservación.
MARGARITA DYNASTY HOTEL & SUITES	**American Plan (AP):** Habitación con servicio de solo desayunos incluido tipo buffet que se sirve en el Salón Aquarium con vista a la piscina. Cualquier otro consumo fuera de los indicados incluidos es considerado extras y pagados al momento de su salida.
PALM BEACH Caribbean Hotel Isla Margarita-Venezuela	**Plan Todo Incluido (AI):** Alojamiento, desayuno, almuerzo, cena, servido tipo buffet, snack, bebidas alcohólica y no alcohólicas nacionales ilimitadas, actividades recreativas.

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016).

Cuadro Nº 3. Posadas que se ofrecen en Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

POSADAS	SERVICIOS
Canoa Kitesurf	Esta ofrece lujosas y cómodas vacaciones en Playa el Yaque, en una ubicación privilegiada cerca del mar y la playa, ideal para parejas y familias con niños, con actividades para todas las edades
Libert	Este además de contar con servicio de alojamiento, también podrá contar con: Artesanía Margariteña, amplia terraza, hamacas caribeñas, nevera ejecutiva, butacas y pools, armarios roperos, pantalla de plasma, teléfono, aire acondicionado, agua caliente, secador de pelo, climatizador, WIFI.
Rancho Delfín	En Posadas Rancho Delfín, su estancia será una experiencia inolvidable. Después de disfrutar de un sueño renovador en confortables habitaciones con el mejor servicio Europeo en un espectacular entorno tropical de América Latina, el desayuno lo estará esperando. Incluso puede ponerse al día con su correo electrónico, ya que la posada cuenta con acceso inalámbrico a internet.
Stevie Wonderland	Este además de ofrecer servicio básico de hospedaje, pueden prepararle la cena a su gusto, o sorprenderlos con una parrilla inolvidable; organizando su tours privado a la medida; servicio de traslado al aeropuerto; organización y/o reservación de sus actividades deportivas.

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016).

Servicios de Excursiones:

Al igual que el servicio de alojamiento la agencia recibe un porcentaje de acuerdo a sus ventas en cuanto a excursiones, el cual se lleva a cabo dentro y fuera de Margarita, de acuerdo a las diversas rutas. Actualmente cuenta con 3 excursiones que son: (ver cuadro N° 4)

Cuadro Nº 4. Tipos de excursiones que se ofrecen en Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

TIPO DE EXCURSIÓN	DESCRIPCIÓN
Excursiones Aéreas.	✓ **Excursión Canaima:** Radica en un emocionante viaje a tierra firme para visitar a uno de los inolvidables Parques Nacionales más grandes de Venezuela: Canaima, donde se sorprenderá al ver los imponentes saltos y la interminable selva del Orinoco. ✓ **Excursión Delta Orinoco:** Este paseo al Delta Orinoco es una popular y excitante excursión de 2 días para los amantes de la naturaleza, la cual los llevara lejos de la civilización y directo a los ríos de la selva venezolana. ✓ **Excursión los Roques:** En esta excursión podrá emprender una aventura fuera de lo común, ya que se verán rodeados por espectaculares y deslumbrantes playas de arena blanca que solo han visto en postales. En donde, además estarán cerca del irresistible mar azul rodeándolos que hará que desee sumergirse en el mismo.

Excursiones Marítimas.	✓ **Excursión los Frailes:** Tendrá la maravillosa oportunidad para sumergirse en el asombroso mundo marino. Ofrecen una buena oportunidad para bucear hacia un extraordinario mundo de coloridos peces y corales. ✓ **Excursión a Coche:** Disfrute de un agradable paseo a la isla de Coche a bordo de los catamaranes, saliendo a las 08:30 a.m. de su propio terminal, ubicado en la Isleta; equipado con sillas y cafetín para mayor comodidad; donde podrá realizar su chequeo para abordar la embarcación. ✓ **Excursión a Cubagua:** Esa travesía ofrece una combinación de excursión de playa y snorkeling. ✓ **Excursión Nado con Delfines:** El nadar con delfines es una experiencia única que podrá disfrutar aquí en la isla, evento que toma lugar en Waterland, ubicada dentro del Parque de Diversiones Diverland en Pampatar.
Excursiones Terrestres en la Isla de Margarita.	✓ **Recorrido en Jeep Safari:** Viento en el cabello y caras alegres, esta es la fórmula del Jeep Safari cuando visitan el "desierto verde" de Margarita: La Península de Macanao ¡una gran aventura en jeeps descapotados y con pilotos experimentados! ✓ **Paseo a Caballo:** Se podrá explorar la Península de Macanao montado a caballo y rodeado por un hermoso paisaje desértico que lo hace sentir un verdadero

	vaquero. ✓ **Excursión el Copey:** Este paseo es su oportunidad para experimentar lo que es una genuina selva tropical en el Parque Nacional de El Copey en la Isla de Margarita. Irán hacia arriba usando los senderos que hay a través del cerro y durante el trayecto podrán observar ranas, pájaros, arañas, ciempiés, cangrejos y muchos otros animales interesantes. También observaran la distinta y rara flora tropical, como por ejemplo matas de plátano, arboles de mango, matas de piña, matas de cacao y árboles de copey. Por otra parte, también observaremos las diferentes y coloridas flores del trópico. ✓ **Vuelta a la Isla:** Una excitante excursión por un día completo que le brindará mucha información sobre la isla, la población, la historia, etc., mientras visitan los sitios más interesantes. Por ejemplo, la Basílica Menor de La Virgen del Valle, la cual constituye un punto sagrado de reencuentro para la iglesia católica, luego continuaran con el recorrido hacia la capital de la isla: La Asunción, donde conocerán el antiguo Castillo de Santa Rosa, lugar donde podrán disfrutar de una bella vista de las áreas verdes. Continuando el recorrido hacia la tienda “La Aldea” donde podrá adquirir una gran variedad de suvenires y artesanía locales. ✓ **Tours de Compra:** La Isla de Margarita es reconocida a nivel nacional e internacional como un destino diverso y por su Puerto Libre, lo que genera un gran atractivo para compras, desde artesanías hasta

	productos importados de grandes marcas, así como licores y tabaco. ✓ **Tours de Artesanos:** Este paseo toma lugar en los paisajes campestres donde exploraremos la vida cotidiana de los lugareños. Durante este recorrido, tendrán la sensación de viajar hacia el pasado, donde los turistas en las calles eran algo fuera de lo común. ✓ **Tours 7 playas:** Esta excursión está diseñada para conocer y bañarse en tres de las mejores playas de Margarita Todo Incluido, El Yaque, La Galera, Paguito de baño y resto fotografías, bebidas y comida incluida. ✓ **Excursión Hacienda Macanao**: Hacienda Macanao C. A. es una empresa dedicada al esparcimiento ecológico. Creada para promover la conservación de la naturaleza, la cultura ecuestre y el contacto con la fauna y flora de la localidad.

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016).

Cabe destacar, que Viajes Índigo Isla Margarita C.A., aparte de contar con los servicios ya mencionados, cuenta con otros servicios tales como:

- Reservación y venta de boletería aérea nacional.
- Traslado aeropuerto / hotel / aeropuerto.
- Asistencia al turista las 24 horas del día.

- Venta y reservación de excursiones y circuitos a nivel nacional.
- Información general de los servicios turísticos, excursiones y circuitos organizados por ella y terceros.
- Información gratuita sobre los destinos turísticos, sus tarifas y promociones.
- Reservación de cruceros.
- Las tarifas que ofrece esta empresa van a depender de la temporada (baja-alta), el tipo de servicio ofertado, los destinos y número de personas.

1.12. Marco legal que rige el funcionamiento de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

Cabe recalcar, que para Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. es importante mantener su operatividad dentro de la actividad turística, por ello, debe guiarse y seguir una serie de políticas y normas en relación a las leyes constituidas por los entes gubernamentales y privados que organizan, inspeccionan y regulan la actividad turística.

Pero no obstante, no sólo la empresa debe cumplir con esas normas, sino que también esta crea sus propias normas y políticas, en donde cada empleado deberá consumar de acuerdo a sus funciones dentro de la agencia.

Las políticas y normas de una empresa no es más que una serie de pasos que plasman para establecer reglas dentro de la misma, que generen buen comportamiento en los empleados y a su vez el buen funcionamiento de la empresa. Es por eso que cada empresa tiene establecidas sus propias

políticas y normas, por lo que las mismas pueden modificarse dependiendo del clima organizacional de la empresa.

Por esta razón, Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. implanta como políticas y normas lo siguiente:

1.12.1. Políticas de la empresa:

- Evaluar diariamente al personal.
- El pago de los empleados se hará los quince (15) y treinta (30) de cada mes.
- El personal debe mantener un buen comportamiento dentro de la empresa.
- El empleado puede ser despedido de la empresa si no cumple con sus funciones o en caso de cometer alguna irregularidad.
- La liquidación del personal se hace de acuerdo al tiempo de trabajo.
- El Internet debe ser utilizado, para fines personales a partir de 1:00 p.m. a 2:00 p.m., no está permitido usarse en horarios de oficina.
- Está prohibido mandar correos no relacionados con el trabajo.
- No se puede usar el teléfono celular durante la jornada de trabajo.
- Si el empleado llegase cometer una irregularidad que no sea motivo de despido, este recibirá una amonestación.

1.12.2. Normas de la empresa:

- Cada empleado deberá respetar y cumplir con el horario de trabajo, el cual está estipulado de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., y de

2:00 p.m. A 5:00 p.m. donde tendrá 1 hora de almuerzo. los sábados de 9:00 a.m. a 01:00 p.m.

- Cada empleado deberá desempeñar sus funciones y cumplir con las tareas asignadas por su supervisor.
- Cada gerente de departamento debe supervisar que los equipos estén en buen estado y que el personal esté cumpliendo con sus obligaciones.
- Al momento de recibir las facturas, depósitos o transacciones bancarias las mismas deben estar a nombre de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.
- Los empleados deben atender al cliente con amabilidad y respeto.
- Todo personal que necesite un permiso para ausentarse de su puesto de trabajo debe notificarlo a su supervisor por medio de un correo electrónico y asegurarse de que éste sea respondido.

Cabe destacar, que en el departamento administrativo de dicha empresa, algunas de estas normas y políticas no son cumplidas, puesto que, la mayoría de los empleados utilizan el internet en horarios de trabajo para asuntos personales, como también el uso del teléfono fijo; igualmente no respetan el horario de entrada, generando consigo retraso a la hora de cumplir con sus funciones y su vez el de otros trabajadores.

En relación al marco legal, que establece la República Bolivariana de Venezuela, dice que toda empresa del sector público y privado debe cumplir con lo que implanta la ley de acuerdo a las actividades que desarrollen. En este caso Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se rige de acuerdo a la Ley Orgánica del turismo (LOT); Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTT) y por último la Ley Orgánica de

Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT). A continuación se detallan los diferentes artículos en relación a la Leyes ya mencionadas en las que se asienta la agencia:

1.12.3. Ley Orgánica del Turismo (2014).

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se basa en la Ley Orgánica del Turismo (2014), puesto que, la misma establece en el Art. 79, que toda empresa turística debe estar inscrita en el Registro Turístico Nacional (RTN), el cual consiste:

> **… en el padrón donde deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos (personas naturales o jurídicas), que efectúen sus operaciones en la República Bolivariana de Venezuela. El mismo debe orientarse a la inclusión de las comunidades organizadas, en la prestación de los servicios turísticos.**

Una vez ya inscrita en el Registro Turístico Nacional la empresa ya está optando para obtener la Licencia de Turismo para operar como prestador de servicios turístico dentro de la actividad turística, ya que la misma se refiere: “a la facultad, permiso o acreditación otorgada por el Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo para operar o funcionar como prestador de servicios turístico”. Según el Art. 37 de la presente ley.

Viajes Índigo Isla Margarita se encuentra inscrita en el Registro Turístico Nacional bajo el (R.T.N – 0405-9) bajo el renglón (V.T 2026); (T.T.T. 669) empresa Transportista y de Turismo Receptivo y con el Registro

de Información Fiscal (R.I.F) bajo el número J- 30379609-5. Y con Licencia de Agencia de Viajes y Turismo.

1.12.4. Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

Del mismo modo, Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se basa en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), ya que para esta empresa es importante que sus trabajadores conozcan sus normas y políticas al momento de entrar a la empresa, como también los beneficios que esta le ofrece por su trabajo, en relación al contrato de trabajo, lo cual señala en el Art. 55 lo siguiente:

> **El contrato de trabajo, es aquel mediante el cual se establecen condiciones en las que una persona presta sus servicios en el proceso social de trabajo bajo dependencia, a cambio de un salario justo, equitativo y conforme a las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y esta ley.**

De acuerdo al art. ante mencionado Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, les ofrece a sus empleados todos los beneficios que exige la (LOTT).

1.12.5 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005).

Por otra parte se enfatiza que toda empresa u organización debe regirse por la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente

de Trabajo (LOPCYMAT), la cual se encarga de velar por la seguridad y el bienestar de los trabajadores en el área de trabajo, es por eso que Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se basa en esta ley para así proporcionarle a sus empleados un mejor ambiente de trabajo en relación a las instalaciones de la empresa y puesto de trabajo, y así evitar cualquier tipo de accidentes.

1.13. Valores de la agencia.

Los valores en una empresa son fundamentales, ya que ayuda a mover la conducta y el comportamiento humano. De tal manera que, los valores colectivos enmarca la cultura de la empresa creando nuevos modelos de comportamiento, que le permitan presidirse y mantenerse en el mercado. En definitiva, para Viajes Índigo Isla Margarita, C.A sus valores principales según información suministrada por la agencia son:

- **Calidad: "NOS EMPEÑAMOS EN BRINDAR UN EXCELENTE SERVICIO"** En Viajes Índigo la premisa es brindar servicios turísticos de excelencia. Por eso se desempeña en satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos a la hora de cumplir los estándares empresariales que los posicionen entre los líderes del mercado. Es por eso que, sus valores agregados son la seguridad y confianza en los servicios que ofrecen, la satisfacción de sus clientes y colaboradores garantizando el éxito de la empresa.

- **Honestidad: "LA TRANSPARENCIA Y LA HONESTIDAD GUIAN NUESTRA ACTIVIDAD"** En Viajes Índigo cumple lo que ofrecen, la calidad, la transparencia y la honestidad guían su comportamiento y promueven la confianza y credibilidad en la actividad de la empresa.

Los recursos asignados se realizan en la ejecución de su trabajo, atendiendo únicamente a los procedimientos establecidos para la prestación de los servicios.

- **Comunicación: "CREEMOS EN LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR DE ENTENDIMIENTO"** En Viajes Índigo se esfuerzan por conocer y transmitir en forma clara y oportuna toda la información necesaria para alcanzar los objetivos organizacionales, en el entendido de que en la medida de que todos conozcan los proyectos, decisiones y sus implicaciones, estarán en mejor disposición para ofrecer una mejor calidad de servicio. Su gestión diaria busca regirse por una comunicación abierta mediante canales formales e informales y redes en contacto en los diferentes niveles de la organización, así como también sus clientes, proveedores y relacionados.

- **Responsabilidad: "LA RESPONSABILIDAD ES UN COMPROMISO"** En Viajes Índigo la responsabilidad es un compromiso fundamental, no solo con los demás sino también con ellos mismo. Para los integrantes de la "familia Índigo" es determinante cumplir y hacer cumplir las normas, reglar, metas y objetivos establecidos por la organización. Este es un valor primordial para poder atender a cabalidad los compromisos adquiridos por la empresa con sus grupos de interés, como lo son: los clientes, accionistas, proveedores e instituciones públicas y los propios trabajadores.

- **Innovación: "NUESTRA META ES EL LIDERAZGO COMO EMPRESA TURISTICA "** En Viajes Índigo asumen el reto de innovar el servicio turístico y alcanzar el liderazgo, como empresa socialmente

responsable y comprometida con el desarrollo del turismo sostenible en la región insular y el país. Viajes Índigo asume el compromiso de mejorar cada día sus servicios y oferta turística. La experiencia diaria, el conocimiento del mercado y el estudio de las tendencias del sector, marcándole en rumbo de lo que deben innovar tanto en sus procesos como en tecnología, productos y en la gestión de la misma empresa.

- **Disciplina: "CREEMOS EN EL PODER DE LA DISCIPLINA Y LA CONSTANCIA EN EL TRABAJO"** En Viajes Índigo la carta de presentación es la disciplina. Es hacer lo que se debe hacer en el momento de hacerlo, con el cumplimiento de la palabra para logra el objetivo. Ese es un valor que los orienta a ser organizados y constantes. En sus actividades diarias tienen presentes la puntualidad, la oportunidad y la efectividad para cumplir los requerimientos de la empresa y sus compromisos adquiridos con sus grupos de interés, como lo son: los trabajadores, clientes, accionistas, proveedores, instituciones públicas y demás organizaciones relacionales.

- **Trabajo en equipo: "CADA PERSONA ES IMPORTANTE PARA LA EMPRESA"** En Viajes Índigo el trabajo en equipo es el principio fundamental que le permite la integración de los trabajadores y trabajadoras en tomo al logro de los objetivos y un ambiente de trabajo cordial donde el trato cortes y educado con sus compañeros y con sus clientes.

Es importante resaltar, que para llevar a cabo estos valores la agencia tuvo que hacer un llamado a su factor importante que es su talento humano, para la apertura a los talleres de formación, de sus cuadros organizacionales

para encaminar hacia un elevado posicionamiento en el mercado nacional de servicios turísticos. No obstante, los trabajadores asumieron el reto de actualizar y modernizar su estructura en aras de lograr una excelente calidad en su gestión, en compañía de la nueva misión y visión empresarial que enmarca la empresa sustentada en los diferentes valores antes mencionados.

Siendo siete (7) valores que revelan el significado de cada uno expresado por Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. en donde, cada uno constituye el credo para cumplir la misión impuesta en esta nueva fase de calidad, marcado con la luminosidad del amarrillo que significa premisa de excelencia; blanco para la honestidad y transparencia; rojo para la innovación, marcador de la pasión y emotividad que cada uno pone a su trabajo; marrón que representa la responsabilidad y el trabajo bien hecho; el amarillo dorado para manifestar disciplina; y por último el verde que significa naturaleza, vida, renovación y permanencia para significar el trabajo en equipo.

Los valores son considerados los puntales que brindan a las organizaciones para su fortaleza y su poder. Por esta razón Viajes Índigo Isla Margarita cuenta con siete (7) valores ya mencionados, siendo estos los lineamientos principales por los que se orientan su staff de profesionales para ofrecer un servicio de calidad a toda su clientela, haciéndose respetar y cumplir por cada uno de sus empleados con el fin de lograr el objetivo deseado.

Sin embargo, la comunicación y el trabajo en equipo no es cumplida en su cabalidad, puesto que, hay cierta deficiencia por parte del personal de los diferentes departamentos y áreas que constituyen la empresa, ya que no

existe compañerismo entre ellos mismos, puesto que, cada uno ve y vela por sus funciones sin considerar a los demás, generando un ambiente de tensión y desunión dentro de la empresa. Pero aun así, logran trabajar en equipo, ya que son profesionales y tiene el deber de cumplir con sus funciones de acuerdo a la normativa de la empresa.

1.14. Entornos de la empresa.

Es sustancial para toda empresa u organización tomar en cuenta una serie de elementos internos y externos que pudiesen ser negativos o positivos para la empresa, en cuanto al desarrollo de sus funciones, y más aún si tienen una fuerte demanda en el mercado turístico. A continuación, se dará un análisis del entorno interno y externo de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

1.13.1. Diagnóstico Interno.

La empresa.

Los diferentes departamentos que conforman a una empresa u organización, personifican una parte importante dentro de la misma. Por ello, deben trabajar en conjunto, con el fin de llevar a cabo las funciones asignadas por la gerencia general, que ayude al crecimiento y buen desenvolviendo logrando alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

En Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, existe relación mutua entre cada departamento, cumpliendo con su funciones y deberes en relación a su puesto de trabajo sin importarles las adversidades que se presente, ya que logran trabajar en equipo para el buen funcionamiento de la empresa.

Talento Humano.

Son muchos los elementos que influyen en el éxito de una empresa u organización. Por ello, es indispensable que exista una correcta unión y armonía entre los trabajadores para que de esta manera le puedan transmitir buena influencia a sus clientes y proveedores, y de esta manera llegase a lograr las metas trazadas. Así como también, un personal calificado en cuanto a preparación y capacitación para desarrollar las actividades que requiere un departamento que constituya a lograr el éxito de la empresa.

Viajes Índigo Isla Margarita C.A. cuenta con un personal altamente calificado en cuanto a su función dentro de la misma, este además ayuda a la formación y capacitación, en donde cada empleado puede conocer y aprender las funciones de otros departamentos. Y así brindar siempre un excelente servicio.

Tecnológico.

Hoy por hoy, la tecnología se ha convertido en una herramienta indispensable para la humanidad, ya que, ésta sirve como instrumento primordial e imprescindible para la realización de las actividades diarias, puesto que, con su rapidez y eficacia en la transmisión de información y comunicación entre una persona u otra sin importar en que parte se encuentre. Este también ayuda al buen funcionamiento de cualquier empresa, y más aún, en el ámbito turístico, de manera que, personifica un importante pilar en el mercado, transmitiendo la información a cualquier parte del mundo.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, cuenta con un sistema automatizado llamado Travel System que permite realizar las actividades operativas que demanda la actividad turística. Esta empresa también usa la tecnología para promocionar sus servicios, en cuanto a paquetes turísticos, boletería, excursión, entre otros.

Cabe destacar, que a través de este medio se puede contactar a la agencia o solicitar algún tipo de servicio a través de ventas online. A su vez, le permite estar en contacto con sus clientes y proveedores, a través de un e-mail. Es importante resaltar que todos los departamentos trabajan con el sistema de Travel System, ya que, a través de él dependen sus funciones, en especial en el área administrativa.

Proveedores.

Según Kother (1996), dice que los proveedores: "son aquellas compañías o personas que proporcionan recursos que necesita la empresa para producir bienes y servicios, por lo tanto, los cambios que afectan a los proveedores pueden alterar el plan de la misma" (p.80).

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, requiere de diferentes proveedores, ya que, esta ofrece gran variedad de servicios turísticos gracias a la buena relación comercial que tiene con los diferentes proveedores asociados, a continuación se mencionan las diferentes empresas proveedoras: (ver cuadro Nº 05 al Nº 09).

Cuadro Nº 5. Hoteles y Posadas que tienen sociedad con Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

PROVEEDORES	
Hotel Bella Vista	Hotel Tibisay
Hotel Coche Paradise	Hotel Venetur Margarita
Hotel Dunes Beach	Hotel Venetur Alba Caracas
Hotel Flamenco	Hotel Venetur Morrocoy
Hotel Hippocampus	Hotel Altamira Suites
Hotel Howard Jhonson	Hotel Eurobuilg Suites
Hotel Ikin	Hotel Gran Melia
Hotel Lidotel	Hotel Coral Suites
Hotel Le Flamboyant	Hotel Lagunamar
Hotel Maloka	Hotel SunSol Punta Blanca
Hotel Puerta Del Sol Porlamar	Hotel SunSol Isla Caribe
Hotel Puerta Del Sol Playa El Agua	Hotel Unik
Hotel Club Punta Playa	Hotel Portofino
Hotel Surf Paradise	Hotel Hesperia Isla Margarita
Hotel Palm Beach	Posada Canoa Kitesurf
Hotel Margarita Village	Posada Libert
Hotel Hesperia Playa	Posada Rancho Delfín
Hotel Margarita Dynasty	Posada Stevie Wonderland

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016).

Cuadro Nº 6. Líneas aéreas que tienen sociedad con Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

EMPRESA	SERVICIOS	CDG	CDG IATA
Venezolana	Ventas de boletos nacionales.	RD	
Conviasa		V0	308
Aeropostal Alas de Venezuela		VH	152
Avior Airlines, C.A		9V	742
Laser, C.A		QL	782
Rutaca		RUT	
Aserca		7R	717
Aerotuy		TUY	

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016).

Cuadro Nº 7. Empresas de transporte terrestre que tienen sociedad con Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

EMPRESA
Viajata
Ardentina
DoubleGroup
JH Service
Adritours
Kafiory Tours
Skytrans
Turismo De Lujo
Transmar
Viajes Center
Transtar
Beach tours
Cervice tours

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016)

Cuadro Nº 8. Empresas de excursiones que tienen sociedad con Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

EMPRESA	SERVICIOS
Cabatucan, C.A.	Paseo a Caballo
Catamaranes del Caribe	Day Tour Isla de Coche
Desarrollo Parque Azul	Atracciones Acuáticas
Infinito Producciones, C.A.	Day Tour Isla de Cubagua
Laberinto Tropical	Parque Natural
Margarita Jeef Tours, C.A.	Paseo en Jeef Safari.
Universal Adventure	Tours 7 Playas

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016)

Cuadro Nº 9. Empresas de recreación que tienen sociedad con Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

EMPRESA	SERVICIOS
Desarrollo Parque Azul	Atracciones Acuáticas
Diverland	Parque de Diversiones
Reino De Musipan	Parque Temático
Waterland Mundo Submarino	Nado con Delfines
Parque el Agua, C.A	Parque el agua

Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia (Enero 2016).

Clientes.

Para esta agencia su arma vital es el buen servicio que les presta a sus clientes, generando su satisfacción y lealtad con la empresa. Contando con una distinguida clientela tanto nacional como internacional que van a la vanguardia de sus servicios; los cuales han sido clientes fijos desde lo largo de su trayectoria. Cabe mencionar, que esta agencia no sólo cuenta con clientes directos sino que además posee clientes intermediarios como pequeñas agencias mejor conocidas como empresas minoristas, la cual mantiene una estrecha relación.

1.14.2. Diagnóstico Externo.

Económico.

Actualmente la situación por la que está pasando el país ha llevado a una crisis económica, en donde se han visto afectadas muchas empresas; algunas se han visto en la obligación de cerrar, reducir su personal y otras en incrementar el precio de sus tarifas para así poderse mantener en el mercado. Una de esas empresas es Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, que a consecuencia de esto tuvo que elevar sus tarifas para que de esta manera le permitiera generar ingresos que le permitan mantenerse en el mercado y a su vez pagar los impuestos exigidos por el Seniat por la venta de sus servicios.

Pero no obstante, eso le trajo consigo la reducción de las ventas, puesto que con la situación que está pasando el país y por el elevado aumento de las tarifas, las ventas bajaron ocasionándoles pérdidas a la empresa.

Político.

Al igual que lo económico, la situación política ha influido al cierre o cambios en muchas empresas, puesto que, la problemática existente en cuanto al círculo político ha conllevado a que varias empresas se trasladen al exterior y dejen de operar en el país, deteriorando más la actividad turística o peor aún que turistas extrajeron considere al país como un país reputado. Por esta razón, Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, ha tenido que arreglárselas para mantenerse en el medio turístico, superando todas esas barreras gracias a sus políticas y a su personal capacitado para enfrentarse a cualquier situación, ajustándose a las normas y políticas que establece el gobierno ya sea negativa o positiva para la empresa.

Social.

El entorno social son todos aquellos componentes que afectan el modo de vivir de las personas e incluso sus valores, el ser humano, nacen, crece y se desarrolla, en un medio rodeado por otras personas y juntos constituyen una sociedad. Generalmente, esto se considera un factor determinante para una persona a la hora de decidir qué debe hacer en el tiempo de ocio, como invertir su dinero para hacer esparcimiento y que destino desea seleccionar para conocer y disfrutar.

Por tal razón, la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. está consciente de las necesidades y deseos que se tienen los turistas tantos nacionales como internacionales; por lo tanto, ha diseñado diferentes paquetes turísticos adaptados a sus necesidades y deseos, a un precio accesible para clientes, de igual manera, para la venta de boletos aéreos se trabaja con las diferentes empresas proveedoras de transporte aéreos tanto nacionales como internacionales para que el cliente seleccione la que más se adapte a sus necesidades.

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE VIAJES ÌNDIGO ISLA MARGARITA, C.A.

CHIAVENATO, (2009) define la Gestión del talento humano como: “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (S/p.).

En Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, este departamento es el que lleva el control en cuanto al conjunto de personas que trabajan y colaboran en la empresa; siendo uno de los pilares de la misma, ya que se dedica a la integración, la evaluación, la remuneración y selección del personal. Este además, tiene la responsabilidad de desarrollar planes de bienestar, seguridad social y seguridad laboral para los trabajadores, gestionando el desarrollo humano y profesional del personal al servicio de la empresa.

2.1. Objetivos del departamento.

Como se mencionó al principio los objetivos son los logros que la empresa desea alcanzar en un tiempo determinado, es por eso, que el departamento de recursos humanos establece como objetivo los siguientes:

- Buscar procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo de la agencia.
- Trabajar directamente con la Gerencia General y niveles directivos de la organización.
- Ayudar a la agencia a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la agencia.

- Proporcionar personas bien entrenadas y motivadas.
- Aumentar la satisfacción de las personas en la agencia.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar e impulsar el cambio.
- Mantener políticas éticas y comportamientos socialmente responsables.
- Contribuir la mejor empresa y el mejor equipo.

Todos estos objetivos establecidos por el departamento de recursos humanos se han cumplido, puesto que, la misma cuenta con un excelente personal calificado, que día a día trabajan en conjunto para mantener a la empresa en el mercado turístico y ser líder en cuanto a la calidad de servicios que ofrecen.

2.2. Importancia del departamento.

Para toda empresa es sustancial contar con un departamento de gestión humana, ya que, a través de él se toman las decisiones referentes a las relaciones laborales que influyen en la eficacia de los trabajadores y de la empresa. En donde además, lleva a cabo la parte del reclutamiento, evaluación, capacitación y la remuneración de un personal capacitado que permita ofrecer un ambiente seguro y equitativo para la empresa. A su vez, toma una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada uno.

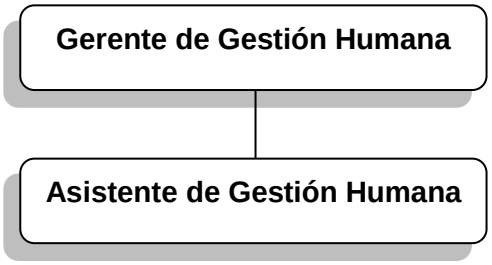
En otro sentido, este departamento tiene un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la empresa, puesto

que, la gestión del talento humano es un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de la misma, basándose en las políticas de la empresa, frente a los sindicatos, tomados como representantes de los anhelos, aspiraciones y necesidades de los empleados. Su objetivo es resolver el conflicto entre capital y trabajo, mediante una negociación política inteligente.

2.3. Estructura organizativa del departamento.

Este departamento está conformado por el Gerente de Gestión Humana y el Asistente de gestión Humana. Actualmente este no cuenta con un gerente, puesto que ya no trabaja en la agencia, quedando sólo el asistente el cual ha sabido desempeñarse y cumplir con todas las funciones que amerita el departamento. A continuación se muestra su organigrama (ver imagen Nº 03):

Imagen Nº 3. Organigrama del Departamento de Recurso Humano.



Fuente: Elaboración propia del estudiante.

2.4. Descripción de cargos.

Gerente de Recursos Humanos.

Es el encargado de dirigir la administración y la gestión de recursos humanos, es decir, es el responsable de la administración de los subsistemas de recursos humanos de la organización, buscando procesos eficientes y eficaces para el mejoramiento continuo, Trabajando directamente con la Gerencia General y niveles directivos de la organización.

Asistente de Recursos Humanos.

Este tiene el deber de ayudar a la gerente en cuanto a las operaciones en función de recursos humanos. Esta a su vez, lleva a cabo responsabilidades en todas o algunas de las siguientes áreas funcionales: el desarrollo departamental, relaciones laborales, formación y desarrollo, beneficios, compensación, desarrollo organizacional, administración ejecutiva, y el empleo.

Funciones:

- Llevar el control de la contratación de personal y logística.
- Orientación de los empleados, el desarrollo y la formación en logística y mantenimiento de registros.
- Mantenimiento de los archivos de los empleados.
- Ayuda con la operación de la oficina de recursos humanos.
- Analiza las hojas de vida de los posibles candidatos dispuestos para las entrevistas.

- Mantenimiento de la armonía en el ambiente de trabajo.
- Desarrollo y ejecución de los planes de los empleados en materia de motivación.
- Planificación, coordinación y supervisión de todos los programas de capacitación para los empleados.

2.5. Funciones del departamento.

El Departamento de Recursos Humanos es básicamente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, asimismo tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

En Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, generalmente la función del departamento Recursos Humanos se basa en el reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la empresa. En donde además tiene como funciones los siguiente:

- Dirigir, controlar y gestionar las actividades referidas a la administración de Personal (Control de asistencias, Regímenes de ascensos, Régimen disciplinario, Liquidación de haberes, Historia laboral y Cuenta personal).
- Dirigir, controlar y gestionar el diseño, la implementación y el mantenimiento de Sistemas de Información y de registro de actividades del Personal que provean elementos para la planificación y la toma de decisiones sobre los Recursos Humanos del organismo.

- Velar por el cumplimiento de la normativa legal laboral vigente y realizar actividades de seguimiento para el control y aplicación de las mismas.
- Analizar y evaluar el impacto de las actividades del departamento, elaborar y dirigir la implementación de planes de contingencia frente a posibles riesgos relativos a la gestión de recursos humanos.
- Estar al día con todo lo concerniente a la LOTTT (cumplimiento de: llevar un registro de vacaciones, con la contratación de aprendices I.N.C.E., cancelar ticket alimentación, seguro social, seguro de paro forzoso, FAOV. Otras de carácter obligatorias).
- Velar por el cumplimiento de las decisiones emanadas por la Gerencia General
- Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas en la dependencia de recursos humanos.
- Mantener buenas relaciones con todos los niveles de la agencia de viajes.
- Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.
- Dirigir el Desarrollo del Talento Humano.
- Dirigir, controlar y gestionar la formulación de políticas, proyectos, planes y programas relativos al reclutamiento, búsqueda y selección e Inducción, para proveer de Recursos Humanos en la cantidad y calidad necesaria para el logro de los objetivos del organismo y su posterior implementación.
- Dirigir, controlar y gestionar la elaboración de políticas para el diseño e implementación de proyectos, planes, evaluación de desempeño, actualización y aplicación del reglamento de calificaciones, así como desarrollo de carrera funcional.

- Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados.

A pesar que dicho departamento no cuenta con gerente de recursos humanos, la asistente ha podido desempeñarse y cumplir con cada una de estas funciones gracias a su constante dedicación y esfuerzo en mantener un mejor ambiente de trabajo, estar al día con los pagos de los trabajadores, entre otras funciones que realiza la misma, todo esto con el fin de contar con un excelente personal.

2.6. Actividades realizadas durante el periodo de pasantías**.**

La pasante tenía establecidas en su cronograma de trabajo las siguientes actividades: Actualización de nóminas y recibos de pago, Actualización del libro de vacaciones, Actualización de Deberes Formales en relación al Seguro Social (IVSS), y Actualización de síntesis curriculares y expedientes del personal. Sin embargo, la realidad fue otra, ya que durante el tiempo de pasantía en el departamento de Recursos Humanos no se pudo cumplir con todas las actividades programadas debido a la falta de tiempo, puesto que, durante la dos (2) semanas de ejecución sólo se abordó una (1) sola actividad, ya que la asistente de gestión humana por cumplir con sus demás funciones (asistente y gerente) no tuvo tiempo para explicarle a la pasante las demás actividades. Por otro lado, la actividad que si se pudo desarrollar y que si estaba establecida en dicho cronograma es la Actualización de síntesis curriculares y expedientes del personal.

A continuación se especifica la siguiente actividad realizada por la pasante durante el periodo de pasantía en el Departamento de Recursos Humano de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. según el Cronograma de Actividades:

2.6.1. Actualización de síntesis curriculares y expedientes del personal.

Esta actividad consistió en analizar las hojas de vida de los posibles candidatos dispuestos para las entrevistas de trabajo, que han sido entregados al momento de solicitar empleo, una vez ya revisados se seleccionaron aquellos currículos que fueran vigentes para tenerlos accesible y a su vez llevar un control al momento de la contratación de personal y logística.

Luego de culminar, se procedió a hacer mantenimiento de los archivos de los empleados, verificando cada uno de los expedientes de personal que labora en la agencia para luego pasarlos a carpetas individuales para que de esta manera se hiciera más fácil el trabajo al momento de buscar alguna información referente al empleado, puesto que, anteriormente estaban divididos por áreas y se hacían retardado el trabajo al momento de buscar alguna información del empleado.

Es de comentar, que durante el desarrollo de esta actividad se notó cierta desorganización en relación a los expediente del personal al estar archivados como no debía, puesto que, la misma no era la más apropiada, ya que, estaban ubicados por departamentos y otros a la deriva. Por otra parte, no estaban actualizados, de manera que, aún tenían expedientes de trabajadores que ya no laboraban en la empresa. Por tal razón, se ubicaron todos los expedientes de aquellas personas que ya no gestionaba en la empresa colocándolos en otras carpetas ya identificadas la cual permitiera archivarlo correctamente.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE VIAJES ÌNDIGO ISLA MARGARITA, C.A.

La administración se refiere al proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y aplicar los demás recursos de ella para alcanzar metas establecidas; todo esto lo realiza el departamento administrativo el cual se encarga de velar por el desarrollo de las actividades administrativas e intereses de la empresa.

El Departamento Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, es el encargado de velar por el desarrollo de las actividades administrativas, como también del capital e intereses de la misma, enmarcada en los ingresos y egresos que generen sus servicios, este a su vez, crea y supervisa todo lo relacionado a los procedimientos administrativos que forman parte del área operativa de la empresa.

3.1. Objetivos del departamento.

Para todo departamento es esencial establecer sus objetivos para alcanzar un buen nivel que beneficie a la empresa, es por eso, que el departamento administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, establece los siguientes objetivos:

- Mantener al día todos los pagos fiscales para el buen funcionamiento de la empresa.
- Controlar el uso de los recursos financieros y materiales de la empresa.
- Mantener estrecha relación entre las empresas y los proveedores de servicios.

- Brindar mayor responsabilidad y eficiencia a los clientes.
- Poseer una amplia cartera a nivel nacional de proveedores hoteleros y clientes.

Cada uno de estos objetivos trazados por dicho departamento, con el transitar del tiempo, ha sido cumplido gracias a su personal calificado, capacitado y eficiente en todo lo relacionado a la actividad turística, llevando a cabo, día a día, funciones administrativas con esfuerzo y contante dedicación. Esta cuenta con clientes fijos, nacionales e internacionales, y con una gran escala de proveedores de servicios nacionales que le ha permitido desenvolverse en el mercado turístico.

3.2. Importancia del departamento.

Este departamento forma parte importante para toda empresa, de manera que, se encarga de la gestión financiera, como también, de registrar los ingresos de dinero provenientes de las ventas de los servicios ofertados y de controlar los egresos, costos y gastos a fin de obtener la utilidad esperada.

Su importancia radica para el buen desarrollo de la actividad turística y financiera de la empresa. Puesto que, el éxito de una empresa se debe a la buena administración que posea, a través de la obtención de fondos y del suministro del capital que se utiliza en el funcionamiento de la misma, procurando disponer con los medios económicos necesarios para cada uno de los departamentos, con el objeto de que puedan funcionar debidamente.

En general, por medio de este departamento se logra controlar y gestionar las operaciones contables de la empresa, supervisando los

procedimientos administrativos que integran parte del área operativa de la misma, a través de este departamento se pueden realizar proyecciones económicas y verificar si se están cumpliendo los objetivos propuestos.

3.3. Funciones del departamento.

El D*e*partamento Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, para su buen funcionamiento depende de varias funciones a desempeñar, en donde cabe mencionar los siguientes:

- Controlar los movimientos financieros y contables de la empresa.
- Analizar los estados financieros de la empresa.
- Llevar un control del efectivo caja chica.
- Elaborar un informe sobre los movimientos diarios de las cuentas y entregárselo al Gerente General.
- Emitir y controlar los cheques diariamente.
- Facturar proformas diariamente.
- Pagar a las diferentes empresas proveedoras de la agencia.
- Realizar la retención de las empresas.
- Pagar los servicios básicos (agua, luz, teléfono y aseo).
- Realizar relación de comisiones por agentes.
- Revisar las facturas de los proveedores para garantizar su pago.
- Archivar todas las facturas que ingresen a la empresa.
- Relacionar facturas de acuerdo a los gastos realizados, para luego enviarlas a contabilidad.

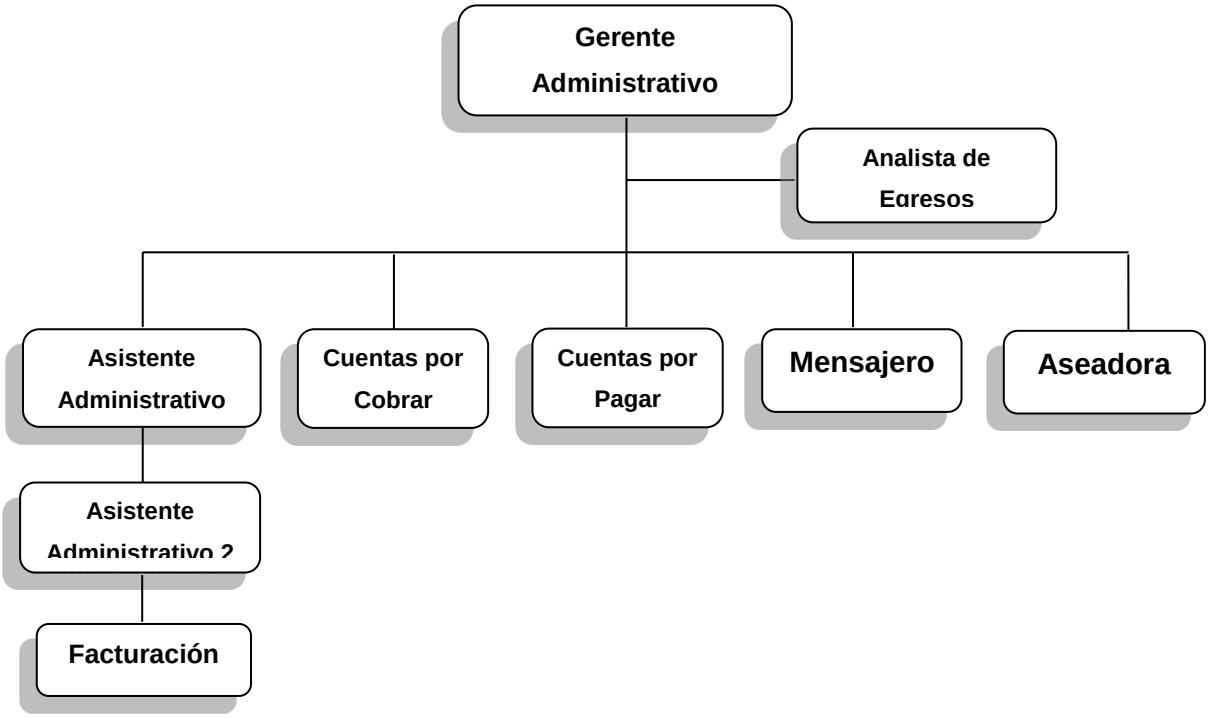
Cabe destacar, que debido al volumen de trabajo existente en el departamento administrativo, los procesos ya antes nombrados no son los

apropiados, puesto que se percibió cierta desorganización en los puestos de trabajo del personal al momento de realizar sus tareas laborales, ya que cada uno no tiene bien definidas sus funciones y que además no cuenta con un manual de procedimientos en donde explique cada una de funciones que debe cumplir las diferentes áreas que integran a los departamentos de la empresa.

3.4. Estructura organizativa.

De acuerdo a lo observado durante el desarrollo de la pasantía, se puede decir, que el Departamento Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se encuentra constituido principalmente por el Gerente Administrativo, de la cual se desglosa un (1) Analista de Egresos; dos (2) Asistente Administrativo y el área de Facturación; luego le sigue el área de Cobranza y Cuentas por Pagar; el primero se encuentra constituido por tres (3) personas, un (1) supervisor y dos (2) asistente; en cambio el área de Cuentas Por Pagar está formado por dos (2) personas, una (1) encargada de llevar los hoteles Post- pago y la otra los hoteles Pre-pago, y por último se encuentra el mensajero y la Aseadora. (Ver imagen N°04).

Imagen Nº 4. Organigrama del Departamento Administrativo.



Fuente: Elaboración propia del estudiante de acuerdo a la información facilitada por la agencia.

Es de mencionar, que actualmente este departamento no cuenta con un organigrama donde se represente gráficamente su estructura organizativa, por lo que la pasante con información facilitada por el personal y lo observado durante el periodo de pasantía, logró diseñar un organigrama el cual permita describir las diferentes áreas que conforman al departamento administrativo de viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

3.5. Descripción de las áreas que conforman al Departamento Administrativo.

De acuerdo a lo antes mencionado, el Departamento Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, está conformado por el Gerente Administrativo, Analista de Egresos, Asistente Administrativo, Facturación y las áreas de Cuentas por Cobrar (Cobranza) y Cuentas por Pagar. A continuación se definen cada una:

Gerente Administrativo.

Es el encargado específicamente de hacer que los recursos financieros de la empresa sean productivos, ya que de una manera u otra este es el responsable directo del logro de los objetivos que la empresa se ha planteado.

Analista de Egresos.

Este se encarga de realizar todos los pagos a los diferentes proveedores de servicios básicos de la empresa y a los aliados comerciales. Como también, de verificar y autorizar las transferencias bancarias.

Asistente Administrativo 1.

Es el encargado de llevar un registro y control de los recursos materiales con que cuenta la empresa y realizar las compras de los recursos necesarios para el funcionamiento del departamento, así como el manejo de caja chica.

Asistente Administrativo 2.

Este es el encargado de ejecutar todo lo referente a la verificación de las ventas de excursiones, revisión de traslados y cruce de saldos a favor de la empresa.

Facturación.

Este lleva el manejo de todo lo relacionado a las facturas por servicios de excursiones, como también de realizar los pago de comisiones, notas de créditos, reembolsos, entre otros.

Cuentas por Cobrar (Cobranza).

Las cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas en que comercia.

Para Guajardo (2002), las cuentas por cobrar son definidas: "…al igual que cualquier activo, como recursos económicos propiedad de una empresa a la cual generan un beneficio en el futuro. Forma parte del activo circulante y entre las principales cuentas que están incluidas en las cuentas por cobrar." (S/P.).

El área de cuentas por cobrar del departamento Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se encarga de hacer los respectivos cobros a aquellas empresas minoritas que tienen sociedad con la empresa, es importante mencionar, que los cobros se hacen una vez pasada la fecha de pago y que aún no hayan sido pagadas. En caso de que no realicen el pago

a tiempo el área de cobranza se ve en la obligación de proceder anular a todas aquellas proformas que no hayan sido pagadas por la agencia que solicitó el servicio.

Esta a su vez, se encarga de procesar los pagos por conceptos de las ventas adquiridas por aquellos aliados comerciales que tienen sociedad con la empresa.

Cuentas por Pagar.

Estas se encargan de ejecutar los pagos correspondientes por concepto de servicios básicos o cualquier otro servicio que generen gasto a la empresa. En tal sentido, estas representan obligaciones derivadas de las operaciones de transacciones pasadas, tales como la adquisición de mercancías o servicios.

De acuerdo a Catacora (1998), las cuentas por pagar son: “obligaciones a corto plazo, originadas por transacciones que se realizan con proveedores, por la adquisición de bienes o la recepción de servicios relacionados con el giro principal de actividades o el negocio de una empresa” (p.65).

El área de cuentas por pagar del departamento Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se encarga de efectuarles los pagos a los hoteles que tienen sociedad con la agencia, la cual están divididos en hoteles Post-pago y hoteles Pre-pago, puesto que, cada hotel tienen diferente formas de pago, es decir los hoteles post-pago se hacen a través de estados de cuentas, mientras que los hoteles pre-pago se deben pagar antes de usar el servicio.

Mensajero.

Es aquel que se encarga de distribuir las correspondencias y encomiendas, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas.

Aseadora.

Es aquella que se encarga de asegurar un grado de seguridad aceptable, para mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado, tiene como objetivos realizar labores de limpieza, ejecutar actividades de mantenimiento de las diferentes áreas de la agencia.

3.6. Funciones de cada área que conforma al Departamento Administrativo.

Es significativo que cada departamento tenga establecidas sus funciones de acuerdo a cada área que lo conforman, en el departamento administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. cada uno ejerce diferentes funciones para así lograr una buena gestión dentro de la empresa. A continuación se detallan cada una de ellas de acuerdo a la información facilitada por la agencia donde debe cumplir las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa para el desempeño de su actividad laboral:

Gerente Administrativo:

El gerente administrativo debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- Velar por el cumplimiento de las decisiones de la Gerencia General
- Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas a las diferentes áreas que están a su cargo.
- Mantener buenas relaciones con las Instituciones Públicas y Privadas.
- Mantener buenas relaciones con todos los niveles de la agencia de viajes.
- Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.
- Análisis de las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
- Análisis de los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.
- Negociación con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.
- Manejo del archivo administrativo y contable.
- Coordina conjuntamente con Recursos Humanos: los procesos materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- Mantener buenas relaciones con la organización y con su ambiente tanto interno como externo.
- Determinar los objetivos, planifica, asigna recursos materiales y de sistema con el fin de optimizar los procesos de la agencia.

- Mantiene el equilibrio dinámico con su medio, para el proceso de toma de decisiones.

Analista de Egresos:

La analista de egreso debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- Realizar todas aquellas actividades que deriven el apoyo y seguimiento de las acciones tales como recopilar, clasificar, registrar en el sistema y ordenadamente todos los asientos contables de acuerdo a los principios contables, normas legales, tributarias y las operaciones contables de la empresa, con el propósito de tener una información financiera.
- Aplicar las políticas, principios y normas administrativas.
- Elaboración de cheques para el pago de proveedores.
- Procesamiento de facturas de proveedores en el sistema Galac.
- Revisión de facturas correspondiente a traslado y excursiones.
- Verificar y autorizar las transferencias bancarias.

Asistente Administrativo 1:

El asistente administrativo 1 debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- Realizar todas aquellas actividades que deriven el apoyo y seguimiento de las acciones para fortalecer el cumplimiento las funciones del departamento.
- Control del efectivo de caja chica.
- Realizar las proformas de comisión correspondiente a las líneas aéreas por reportes y proveedores de servicios pagados.
- Solicitar presupuestos y canalizar las compras de material de oficina, insumos de limpieza y requerimientos generales.
- Llevar un control de inventarios: entrada y salida de los materiales.
- Recibir las solicitudes de pago del área de cuentas por pagar.
- Controlar el dinero de la caja chica y realizar oportunamente la reposición de la misma.
- Realizar un listado de las facturas solicitadas e indicarle al motorizado los días que debe pasar a los hoteles a retirarlas.

Asistente Administrativo 2:

El asistente administrativo 2 debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- El empleado que ocupa el cargo de asistente administrativo 1 debe cumplir con las siguientes actividades laborales:
- Revisar a diario el correo asignado.
- Mantener actualizadas las carpetas de los clientes por intercambio.
- Recibir pagos de clientes que cancelan en oficina y procesa pago en sistema.

- Recepción de cierres de caja y facturas que se generen por la venta de boletos y elaborar los depósitos respectivos.
- Revisión de traslados, facturas de acuerdo a las tarifas establecidas.
- Revisar los reembolsos y rebajarlos del sistema, revisar que no haya penalidad, que este registrado en sistema y que este el saldo a favor.
- Cruzar los saldos a favores.
- notificar promociones y tarifas a Mintur.
- Verificación de las ventas de excursiones día por día.

Facturación:

Este debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- Mantener el sistema de facturación al día y realizar todas aquellas actividades que deriven el apoyo y seguimiento de las acciones para fortalecer el cumplimiento de las funciones del departamento.
- Revisar el correo asignado.
- Recibir pagos de clientes que cancelan en oficina por las ventas de excursiones y procesa pago en sistema.
- Elaboración de facturas que se generen por la actividad diaria.
- Generar el reporte del cálculo de las comisiones mensuales de los agentes externos por ventas.
- Verificar en el sistema el pago total de la proforma para luego realizar su correspondiente facturación.
- Recibir las solicitudes de reembolso y armar expedientes.
- Recopilar las facturas y enviarla a los aliados comerciales.
- Entregar la facturación al departamento de contabilidad.

- Facturar todos los días las proformas totalmente canceladas de los servicios cuyos clientes ya se encuentren disfrutando los servicios.
- Al finalizar cada mes debe preparar los archivos para el pago de las comisiones de los agentes externos y solicitar a la gerencia administrativa el depósito de las mismas.
- Al finalizar el mes se procede a agrupar las facturas originales de los aliados comerciales y se colocan en sobres previamente identificados con: nombre y dirección para luego enviarlos por encomienda a los diferentes destinos.
- Recibir las solicitudes de reembolso, proceder a armar los expedientes con los siguientes soportes, solicitud de reembolso por parte del aliado comercial y/o cliente, solicitud de anulación de reserva al hotel con su respectiva respuesta si aplica penalidad o no y el monto de la penalidad, en caso de que aplique penalidad del hotel, factura del cobro del gasto administrativo, copia de la forma de pago, proforma anulada printer de la pantalla del sistema donde indique el saldo a favor luego de haber descontado las facturas de penalidad y gasto administrativo.
- Entregar expediente completo de solicitud de reembolso a la gerencia administrativa para que revise y ordene el pago al aliado comercial y/o cliente.

Cuentas por Cobrar (Cobranza):

Este debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- Revisar los correos recibidos y dar respuesta oportuna a los mismos.

- Recibir el pago de las proformas.
- Aplicar pagos de facturas por intercambio.
- Revisar las transferencias y depósitos realizada por clientes y/o aliados comerciales y las reposiciones de cheques devueltos.
- Procesar los pagos de los aliados comerciales y de las ventas directas en el sistema Travel System módulo Accounting.
- Archivar de manera digital los pagos de las proformas.
- Informar al área de cuentas por pagar la proforma que requieren de pago inmediato al hotel, bien sea por vencimiento de la fecha límite y/o por entrada inmediata al hotel.
- Emitir y enviar los vouchers de servicio.
- Verificar los saldos a favor de los aliados comerciales y/o clientes directos.
- Cruzar los saldos a favor entre Travel System y facturación.
- Ajustar las fechas límite de pago de las proformas cuando estén en rango permitido para evitar tener proformas vencidas con abonos.
- Revisar que los depósitos y/o transferencias estén disponibles en la cuenta bancaria para luego proceder a ingresar en el sistema.
- Informar al área de cuentas por pagar que proformas han sido canceladas para que gestionen el pago al hotel.
- Una vez que el hotel envié el Localizador de la reserva proceder emitir el voucher de servicio y luego enviarlo al aliado comercial.

Cuentas por Pagar:

Este debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- Coordinar el pago oportuno de todos los hoteles que se ofrecen en la agencia.
- Revisar los correos recibidos y dar respuesta oportuna a los mismos.
- Mantener al día los estados de cuenta.
- Realizar los cálculos para el pago exacto a los hoteles.
- Informar al área de cobranza que envíen los vouchers ya reportados a los hoteles.
- Revisar en el transcurso de todo el día el reporte de fecha límite de pago a los hoteles.
- Procesar en el sistema las proformas reportada con pago a los hoteles para que no se duplique las operaciones.
- Colocar en el sistema los pagos realizados a los hoteles.
- Recibir del departamento de contabilidad los saldos por intercambio comercial de los hoteles y cargarlos en el sistema en relación de estado de cuenta.
- Registrar e ingresar facturas de los hoteles en el sistema.

Mensajero:

Este debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- Iniciar sus labores puntuales en la empresa y organizar la ruta de entrega de documentos.
- Entrega de facturas a clientes.
- Recibir y entregar documentación a la empresa y a sus cliente.
- Coordinación permanente las rutas diarias de entrega.
- Conocimiento de trámites documentarios.

- Responsabilidad al acudir a Bancos para realizar consignaciones, pagos, cambios de cheques, depósitos y otros movimientos que a este le asignen para el buen funcionamiento de sus obligaciones.
- Llena reportes periódicos de las tareas asignadas

Aseadora:

Esta debe cumplir con las siguientes funciones de acuerdo a la normativa de la empresa en relación al desempeño de su actividad laboral:

- Disponer lo necesario para que todos los espacios se conserven en estado de limpieza y saneamiento.
- Ordenar y vigilar que los desechos y desperdicios que se generen en las oficinas sean retirados a tiempo.
- Notificar el suministro oportuno de material higiénico y sanitario.
- Mantener el orden en las áreas asignadas por la Gerencia General.

3.7. Actividades realizadas durante el periodo de pasantía en el Departamento Administrativo.

A continuación se especifican las actividades realizadas por la pasante durante el periodo de pasantía la cual se efectuó en las áreas de Cuentas por Cobrar y Cuenta por Pagar del Departamento Administrativo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. según señaladas en el cronograma de actividades; pero antes se debe hacer referencia a lo que es una proforma.

Una proforma es un código que se le asigna a cada cliente de la empresa, bien sea jurídica o natural, que solicita servicio a la empresa ya

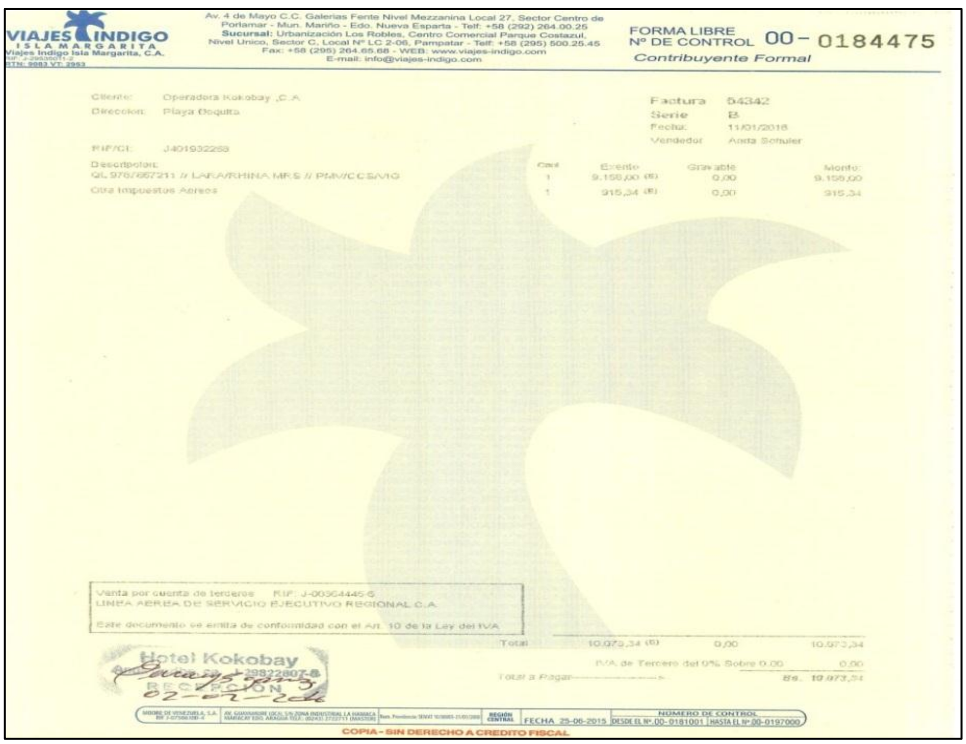
sea por reservación de hotel o cualquier otro servicio, para así llevar un control y trabajar de manera óptima.

3.7.1. Área de Cuentas por Cobrar (Cobranza).

3.7.1.1. Aplicar pagos de Facturas por Intercambio.

Antes de aplicar los pagos se debe verificar que la factura contenga todos los datos correctamente, es decir, la razón social de la agencia en este caso Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. y su respectivo Rif. J29535011-2; luego el monto y el tipo de servicio que se ofreció. (Ver imagen Nº 05).

Imagen Nº 5. Factura por Intercambio



VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA
Viajes Indigo Isla Margarita, C.A.
RTN: 9083 VT: 2953

Av. 4 de Mayo C.C. Galerias Fente Nivel Mezzanina Local 27, Sector Centro de Porlamar - Mun. Mariño - Edo. Nueva Esparta - Telf: +58 (292) 264.00.25
Sucursal: Urbanización Los Robles, Centro Comercial Parque Costazul, Nivel Unico, Sector C, Local Nº LC 2-06, Pampatar - Telf: +58 (295) 500.25.45
Fax: +58 (295) 264.65.68 - WEB: www.viajes-indigo.com
E-mail: info@viajes-indigo.com

FORMA LIBRE
Nº DE CONTROL 00- 0184475
Contribuyente Formal

Cliente: Operadora Kokobay ,C.A
Direccion: Playa Boquita
RIF/CI: J401932255

Factura 54342
Serie B
Fecha: 11/01/2016
Vendedor Anita Schuler

Descripcion:	Cant	Exento	Gravable	Monto
QL 976/667211 // LARA/RHINA MRS // PMV/CCS/VIG	1	9.158,00 (E)	0,00	9.158,00
Otra Impuestos Aereos	1	915,34 (E)	0,00	915,34
Total		10.073,34 (E)	0,00	10.073,34

Venta por cuenta de terceros RIF: J-00364445-6
LINEA AEREA DE SERVICIO EJECUTIVO REGIONAL C.A
Este documento se emite de conformidad con el Art. 10 de la Ley del IVA

IVA de Tercero del 0% Sobre 0,00 0,00
Total a Pagar Bs. 10.073,34

Hotel Kokobay
RECEPCION
02-02-2016

FECHA 25-06-2015 NUMERO DE CONTROL DESDE EL Nº 00-0181001 HASTA EL Nº 00-0197000

COPIA - SIN DERECHO A CREDITO FISCAL

Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

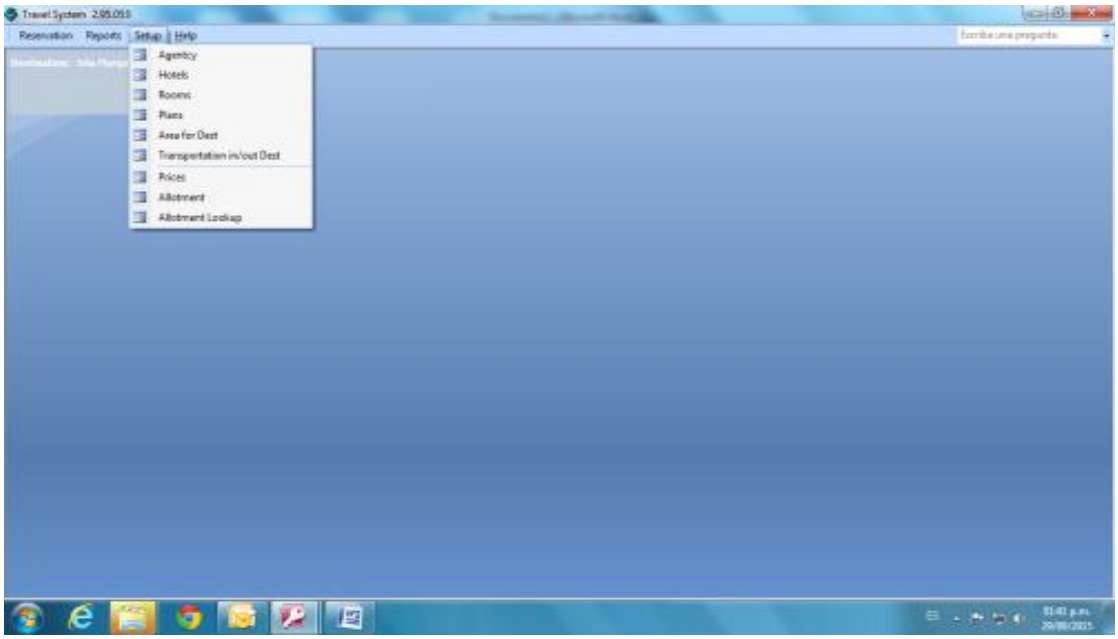
Una vez ya verificada la factura y comprobar que todos los datos estén bien, se procede a buscar en el sistema Travel System el nombre del proveedor a quien pertenece la factura, la cual se hace de la siguiente manera: se entra a la sección de “Reservation” (Ver imagen Nº 06) .

Imagen Nº 6. Ingresar al sistema Travel System

Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Inmediatamente se toma la sección identificada con el nombre “Setup” y seguidamente “Angecy” (Ver imagen Nº 07).

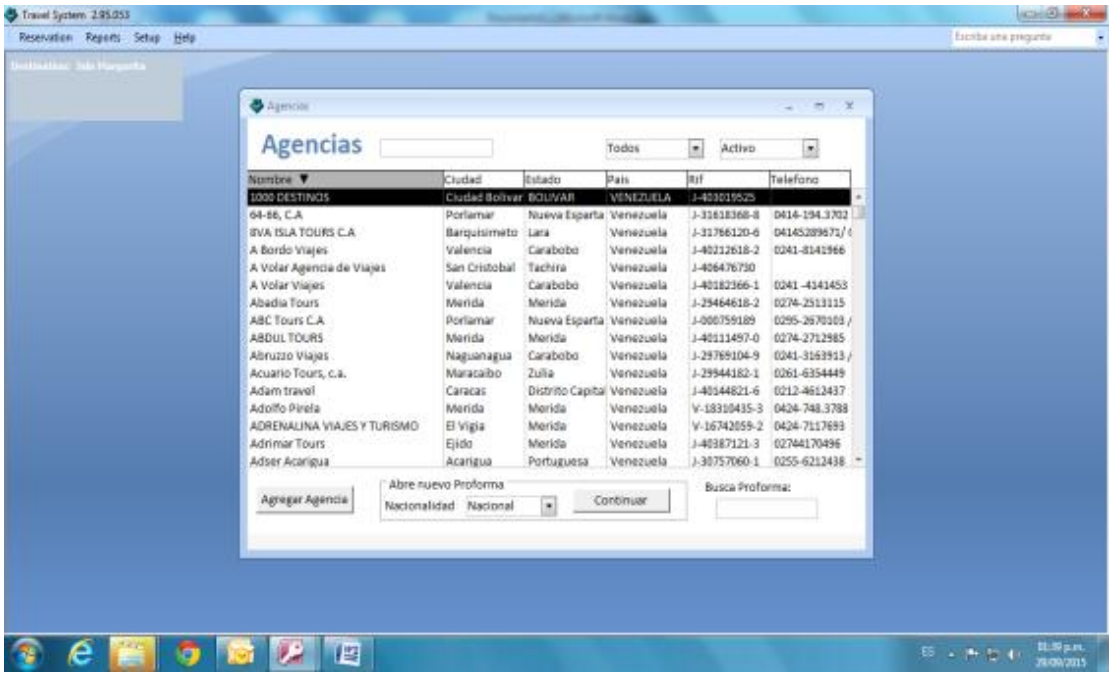
Imagen Nº 7. Ingresar al Sistema Travel System sección Reservation.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016)

Una vez que aparezca en la pantalla el cuadro en donde aparece todas la agencias que tiene sociedad con Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, este mostrará diferentes ítems y se seleccionará el que dice “Buscar proforma” allí se coloca el número de proforma y se da enter para que automáticamente el sistema muestre toda la información de la proforma. (Ver Imagen Nº 08).

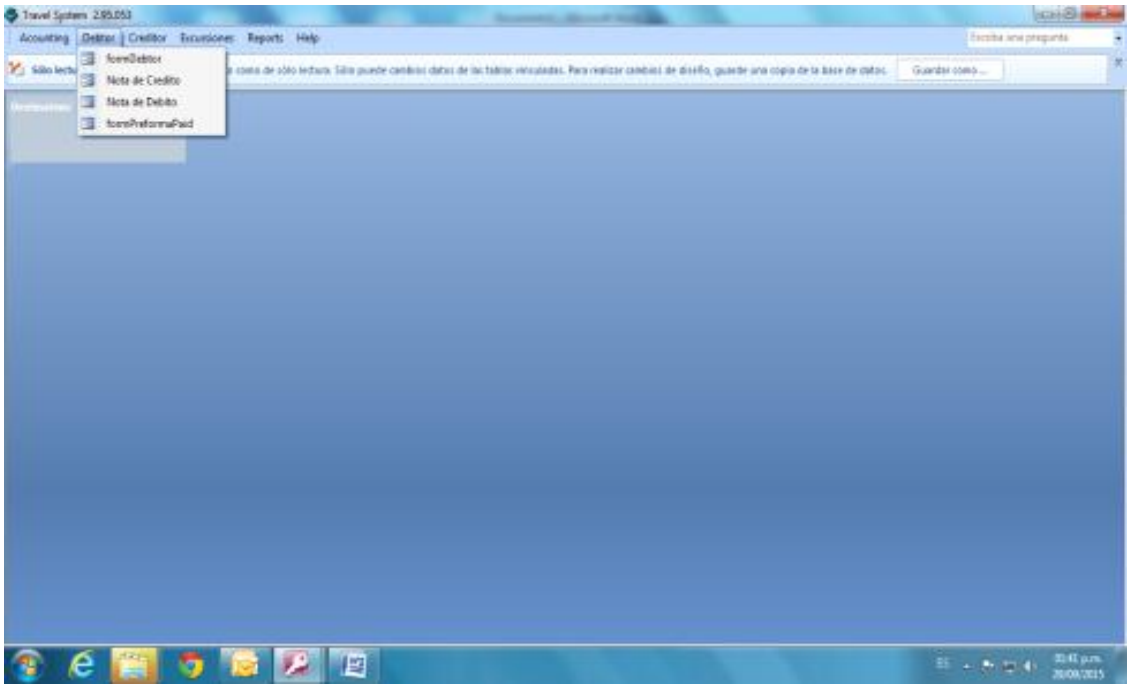
Imagen Nº 8. Buscar proforma en el Sistema Travel System sección Agency.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Luego de saber a qué agencia se cargará la factura se proviene a ingresarla al sistema Travel System a través de “Acounting” (Ver imagen Nº 05), luego se selecciona “Debtor”. (Ver imagen Nº 09),

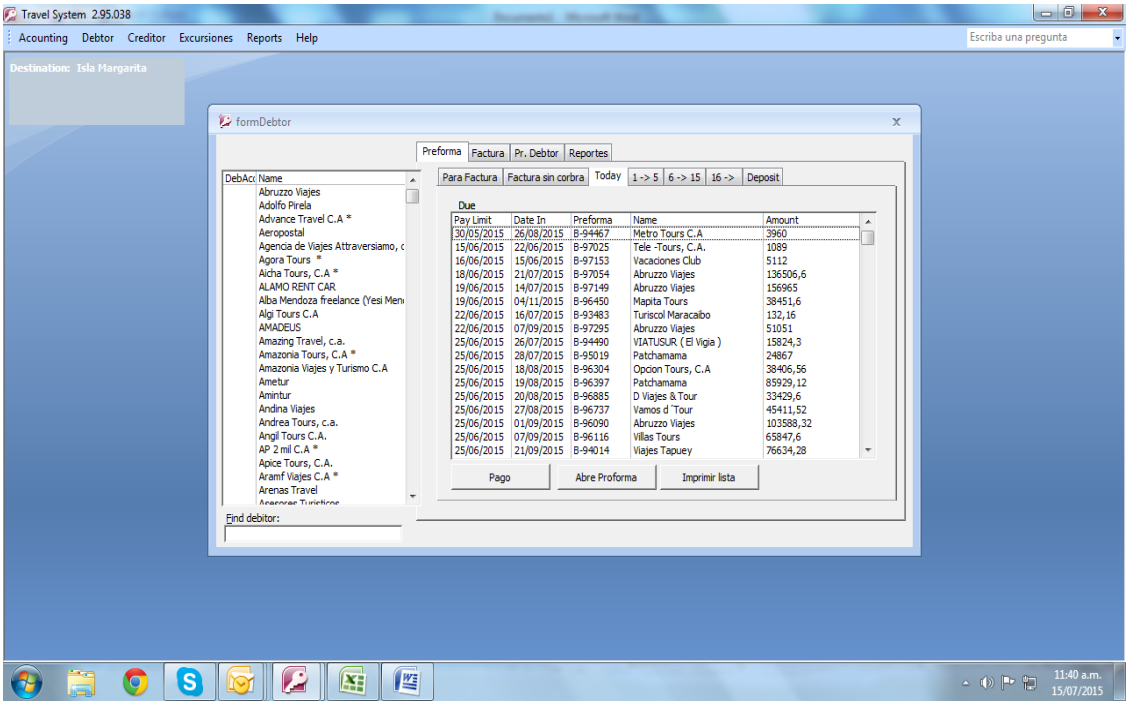
Imagen Nº 9. Ingresar al Sistema Travel System sección Acounting.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016)

Seguidamente “Frondebtor” en donde este arrojará varias opciones de ítems entre ellas “Today” luego se da click a pago (Ver imagen Nº 10).

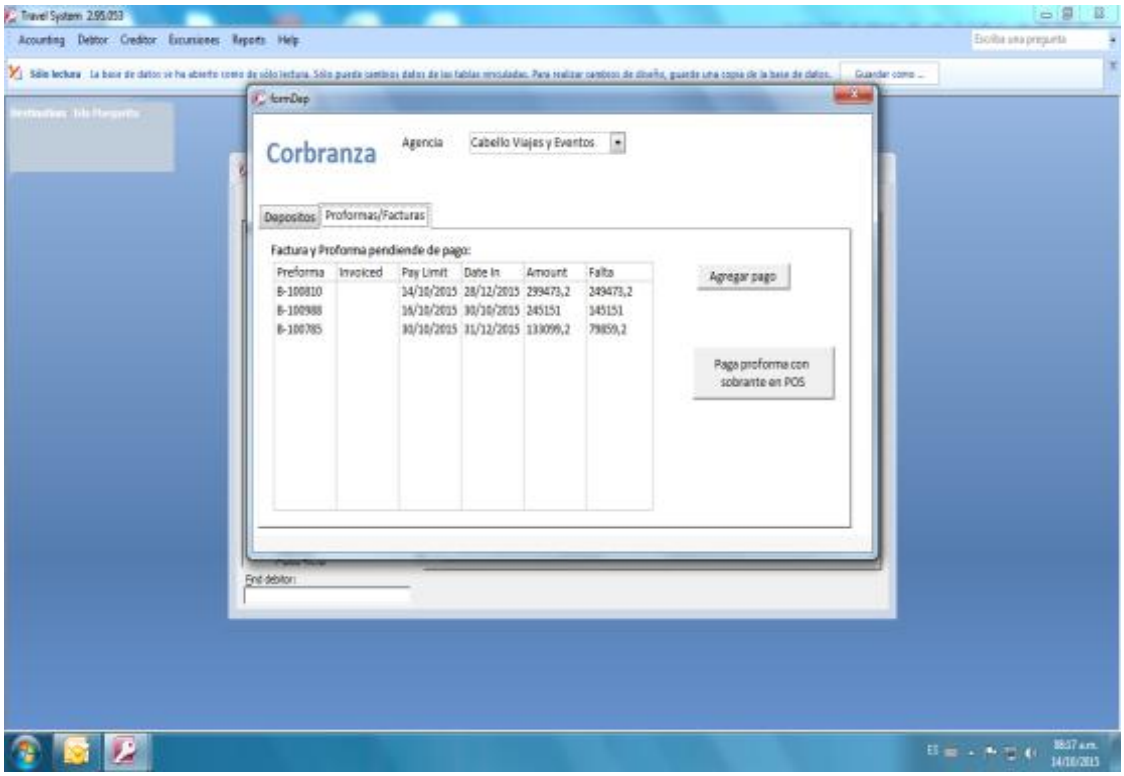
Imagen Nº 10. Ingresar al Sistema Travel System sección Acounting.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Ya luego que aparezca la nueva ventana se procede a colocar el nombre del proveedor a quien se le va a cargar la factura y este automáticamente mostrará todas las proformas que posee, se selecciona el ítem de “proforma/factura” la cual significa pago de facturas, y luego se le da click a Agregar pago. (Ver imagen N° 11).

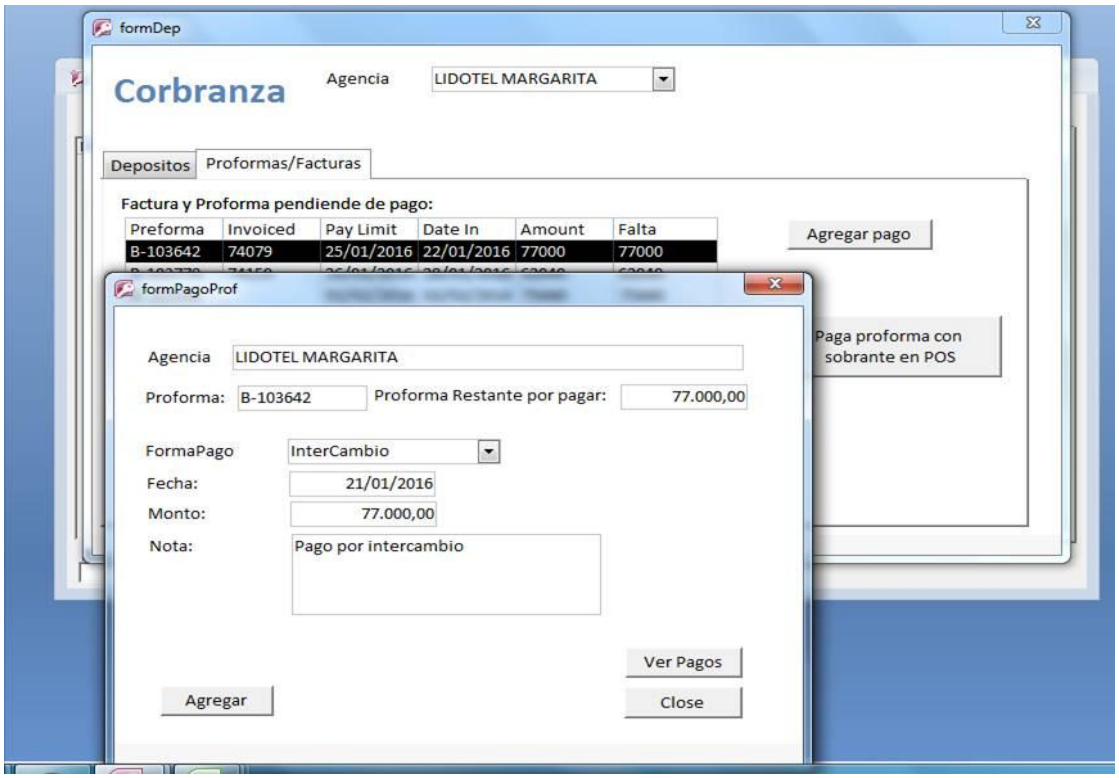
Imagen N° 11. Información de la agencia.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Enseguida, este arroja un cuadro con los siguientes datos a llenar según la factura: forma de pago (intercambio), fecha cuando se dio el servicio, monto del servicio y tipo de servicio. Después de haber llenado todos los datos se da click en ingresar. (Ver imagen N° 12)

Imagen Nº 12. Ingresar factura por intercambio al Sistema Travel System.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

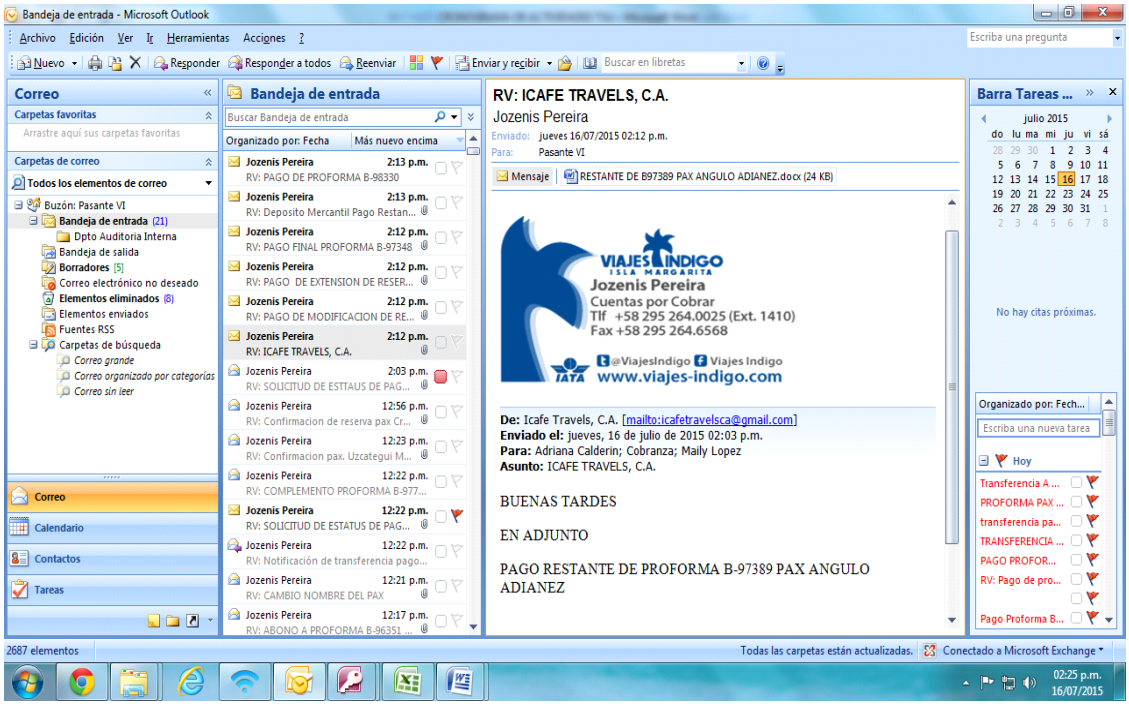
Finalmente se procede a guardar la factura en la carpeta correspondiente a la proforma.

3.7.1.2. Revisar el correo y dar respuesta oportuna a los mismos.

Esta actividad se realiza diariamente y durante todo el día, puesto que, de ahí dependen las funciones del área de cobranza, de tal manera que, a través del mismo se recibe los pagos y abonos, mediante depósitos o transferencias bancarias realizadas por aquellas agencias minoristas que

solicitan servicio a Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. Es por eso, que se debe llevar un seguimiento continuo del correo porque no sólo llegan externos sino también internos. (Ver imagen N° 13).

Imagen N° 13. Verificación del correo.



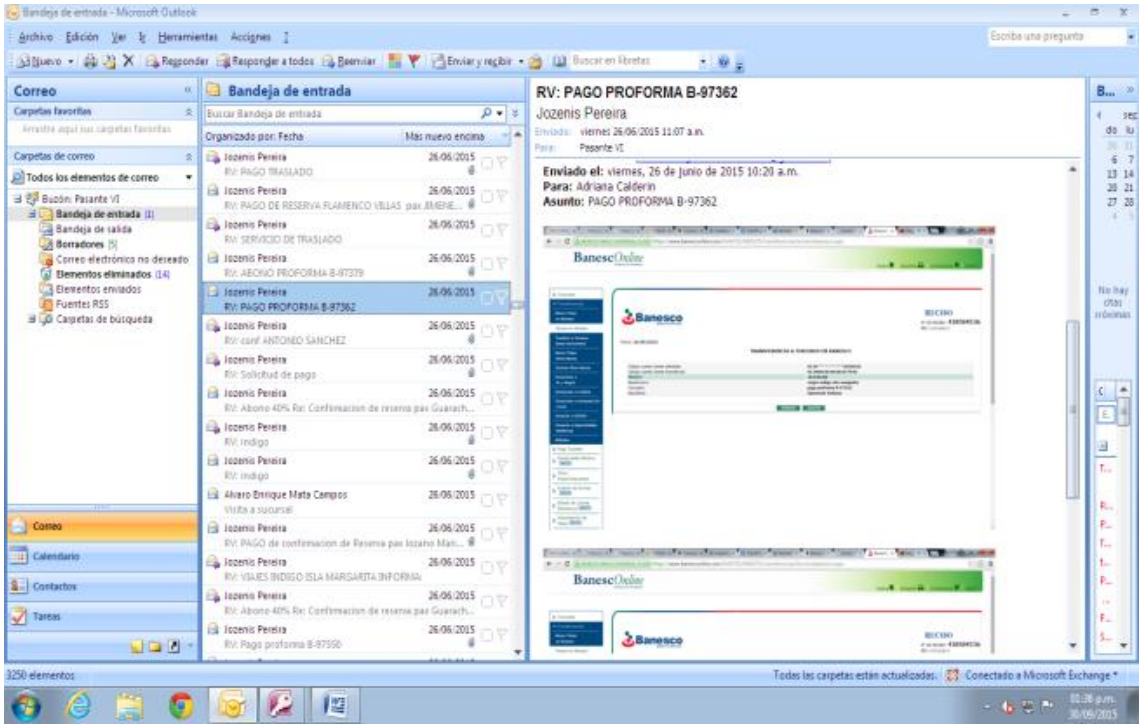
Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Es importante mencionar, que generalmente los pasantes no pueden responder correos externos a menos que el supervisor de cobranza lo autorice, en este caso sólo deberán responder correos internos de la empresa. Pero no obstante, la pasante en varias ocasiones si pudo dar respuestas a correos externos contando previamente con la autorización del supervisor.

3.7.1.3. Recibir los pagos de las proformas.

Como se mencionó anteriormente, a través del correo se reciben los pagos y abonos de los aliados comerciales, en este caso las agencias de viajes minoristas. Estas agencias realizan los pagos mediante transferencias o depósitos en efectivo o en cheques, luego se encargan de enviar al correo de cobranza el comprobante adjunto a la información del pasajero (pax) y el número de proforma a la que pertenece, para que el mismo sea verificado y cargado en el sistema. (Ver imagen N° 14).

Imagen N° 14. Comprobante de pago.

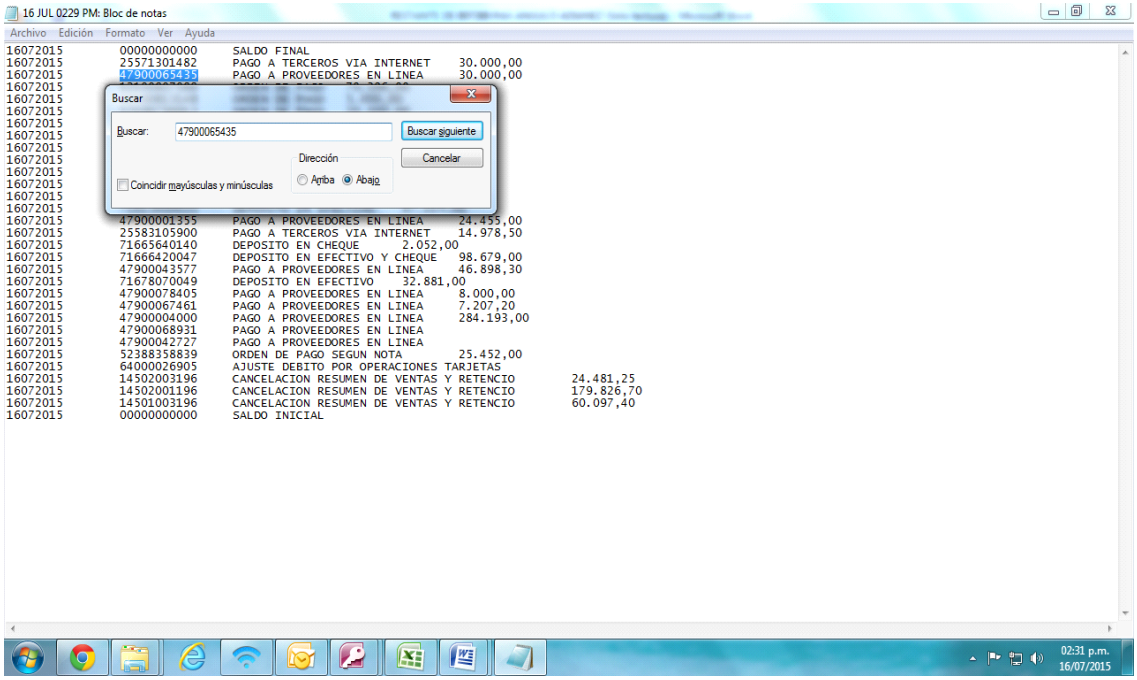


Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

3.7.1.4. Verificación de pago en los estados de cuenta bancario.

Luego de haber recibido el pago, se ve a qué banco fue hecha la transacción y la fecha cuando se hizo, esto se hace para agilizar el trabajo e ir directamente a los estados de cuenta de ese día. Luego se procede a buscar en los estados de cuenta ya actualizados el monto depositado o transferido de acuerdo al número de transacción enviado, y así verificar que aparezcan reflejado en dichos estados de cuenta bancario de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. (Ver imagen N° 15).

Imagen N° 15. Verificación de pago en los estados de cuenta.

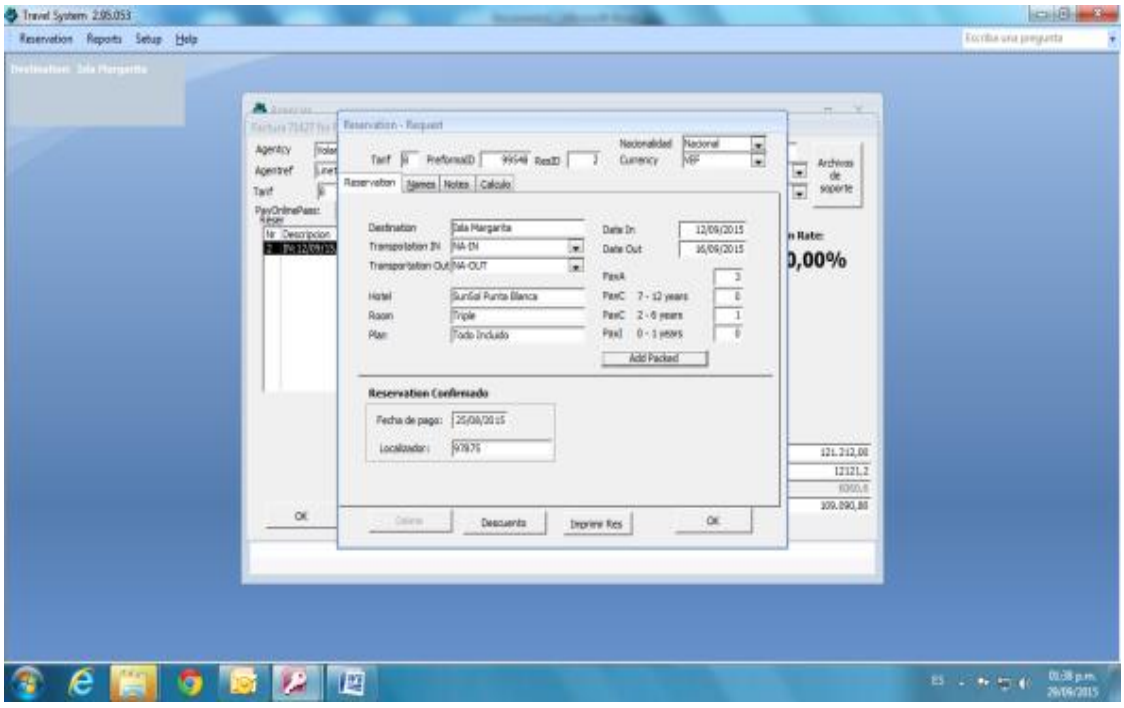


Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

3.7.1.5. Procesar los pagos en el sistema.

Una vez ya recibido el pago y verificado en los estados de cuenta bancario de la empresa, se ingresan al sistema Travel System. Pero antes se debe verificar si el pago ha sido cargado por otra asistente de cobranza, de no estarlo se procede a ingresarlo. Luego se debe buscar el nombre del pasajero a la que pertenece la proforma pagada, esto se hace a través de la sección de “Reservation”, seleccionando la palabra “Setup” seguidamente se le da click al ítem “Agency” en donde el sistema arrojará una ventana en el cual se debe colocar el número de proforma a verificar (Ver imagen N°08). Y automáticamente mostrará la información de la reserva (Ver imagen N°16).

Imagen N° 16. Información de la Reserva.

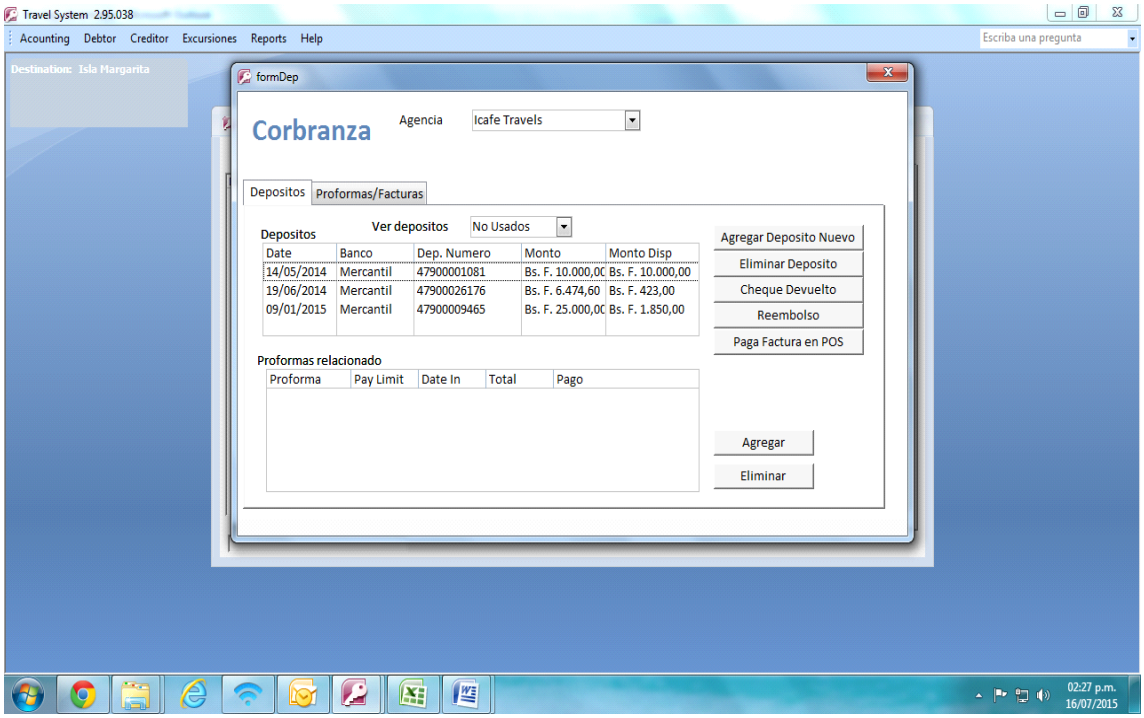


Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

En el mismo se deberá verificar el monto total de la proforma y poder saber si fue pagada en su totalidad o es abono.

Posterior a eso se entra a la sección de “Acounting” de inmediato se selecciona “Debtor” y seguidamente “Frondebtor” luego el sistema proyectará una ventana donde debe activarse la opción “Today” seguidamente de “Pagos” allí se busca la agencia de viajes minorista a la que pertenece la reserva. En seguida se selecciona el ítem “Depósito” luego “Agregar Depósito” (Ver imagen N°17).

Imagen N° 17. Agregar el pago.

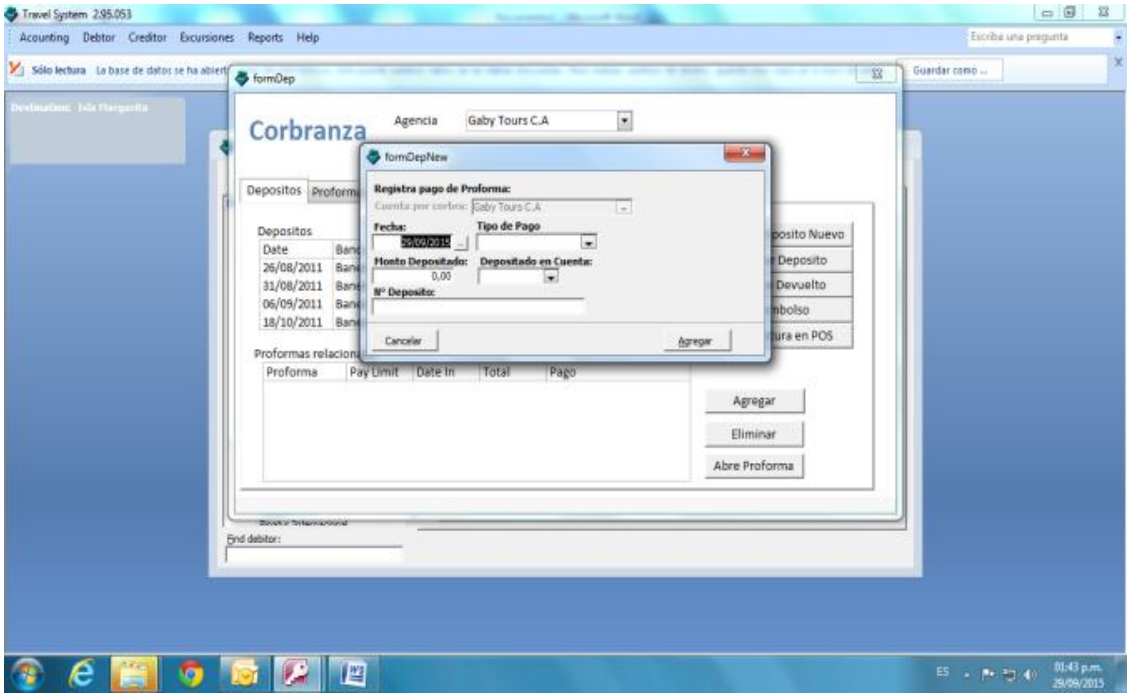


Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Seguidamente, el sistema proyectará un cuadro la cual debe ser llenado con la siguiente información: fecha del depósito, tipo de pago

(depósito), monto depositado, banco en que fue depositado y Nº depósito. Una vez llenado todos los datos, se presiona la palabra agregar. (Ver imagen N°18).

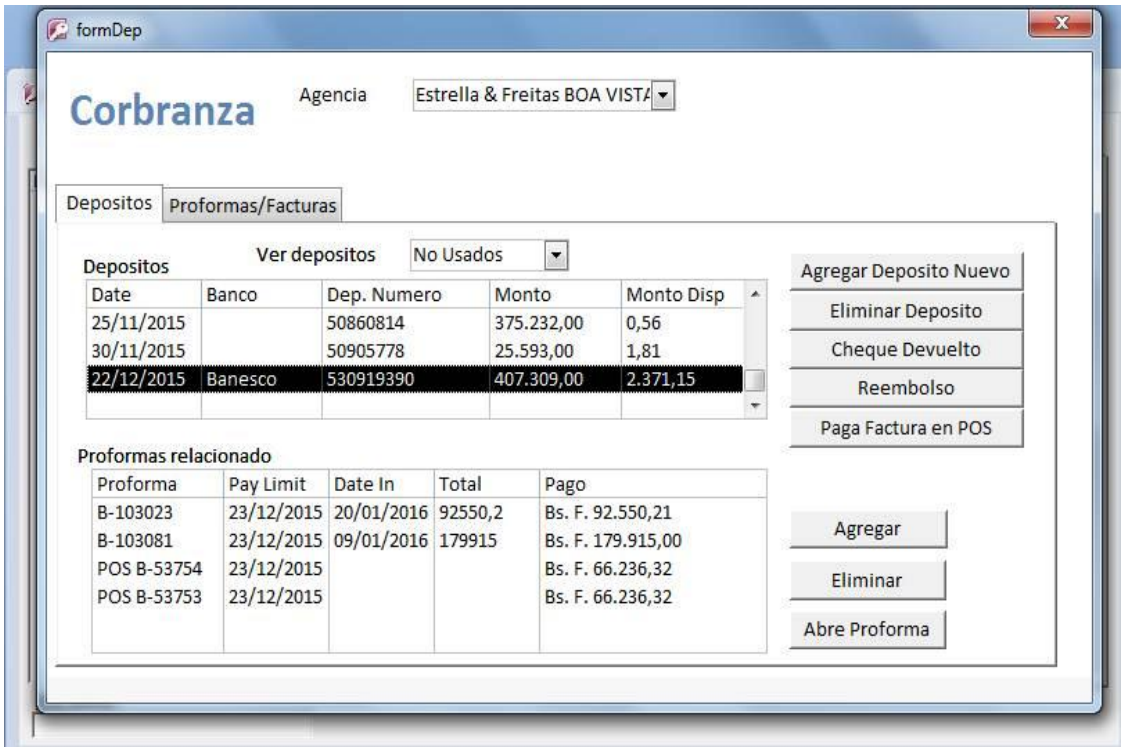
Imagen N° 18. Ingreso del depósito al sistema.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Una vez añadido el depósito se busca en depósitos el pago registrado, se resalta y se presiona el Ítem agregar (Ver imagen N°19),

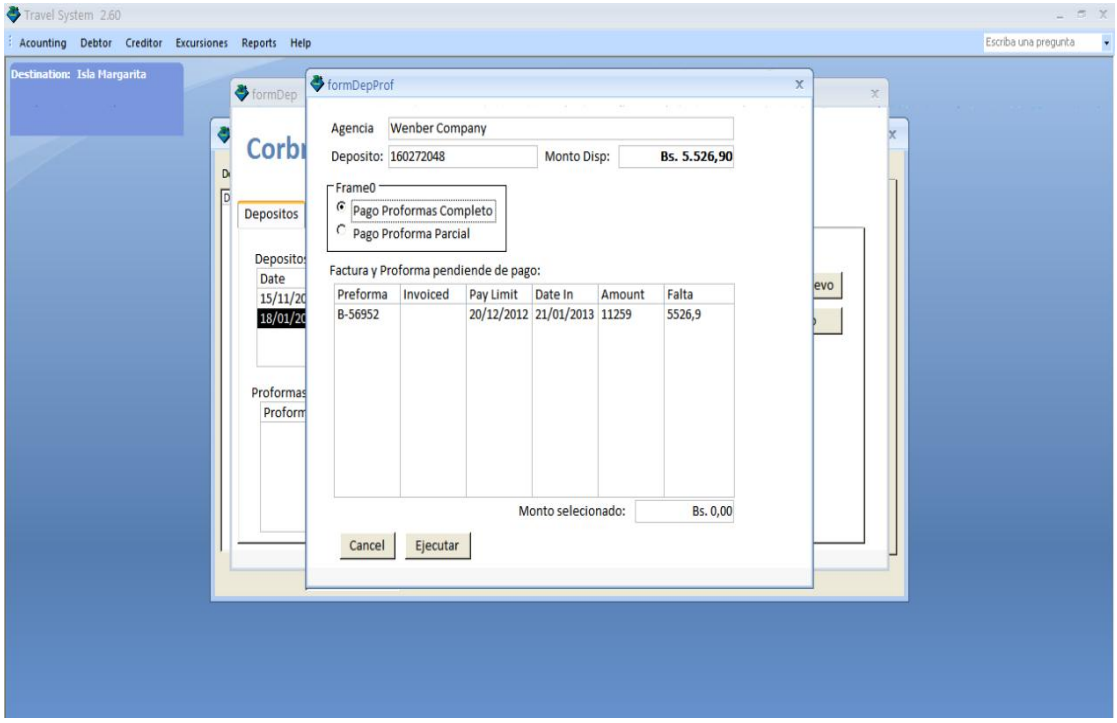
Imagen N° 19. Selección del depósito.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Inmediatamente aparecerá una ventana donde muestra las características del pago, es decir, si es abono o pago completo. Se selecciona y finalmente se carga el pago (Ver imagen N°20).

Imagen N° 20. Ingreso del pago al sistema.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

3.7.1.6. Archivar los pagos de manera digitalizada.

Ya cargado e ingresado el pago al sistema, se guardan los comprobantes de pago pasándolo en PDF de manera que no presente modificaciones, cada pago debe guardarse en la carpeta correspondiente a la proforma pagada de acuerdo al comprobante, y con el nombre de acuerdo al tipo de pago, es decir, si es abono o pago completo.

3.7.1.7. Informar al área de cuentas por pagar que proformas han sido pagadas o abonadas para que gestionen el pago al hotel.

Enseguida de haber cargado e ingresado el pago en sistema se debe informar al área de cuentas por pagar cuales proformas han sido pagadas para que la mismas gestionen el pago correspondiente a la reservación de la proforma, en caso de que sea abono e igual se debe informar para que garanticen la reservación al hotel.

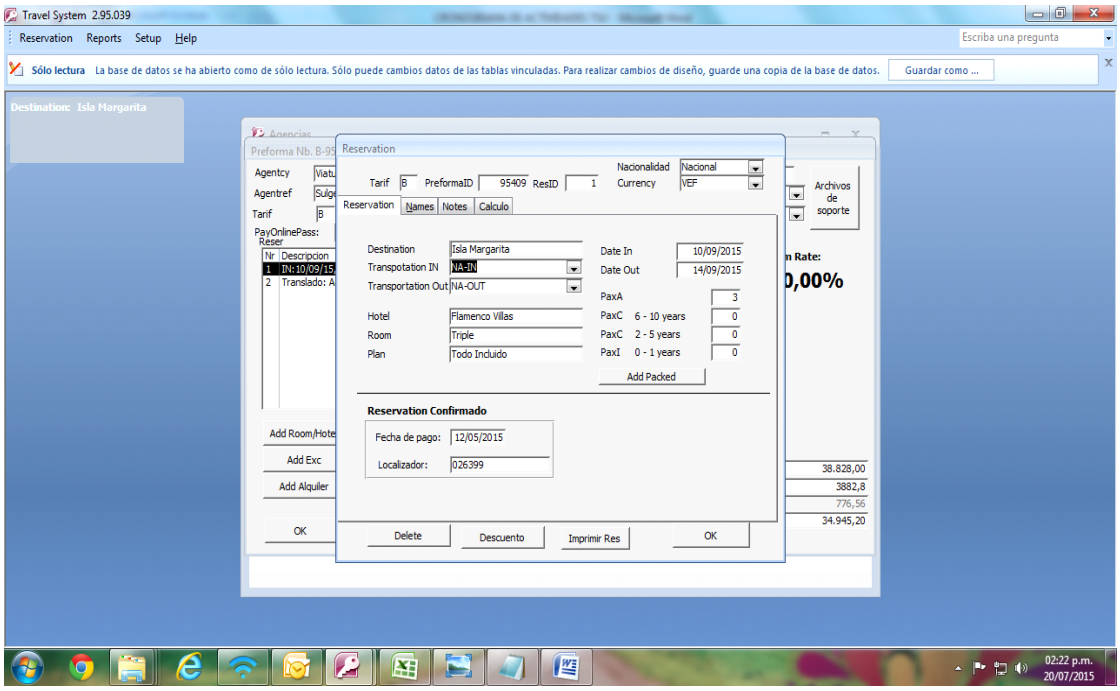
Normalmente esto se debe hacer mediante un correo para que el mismo quede plasmado y quede como prueba ante cualquier eventualidad que pudiese presentarse, sin embargo, el área de cobranza no siempre cumple con eso, puesto que, la misma le informa oralmente a una de las encargadas del área de cuentas por pagar.

Cabe mencionar, que para garantizar dicha reservación el abono debe cumplir con un 40% del monto total, ya que por políticas de la empresa se debe pagar dicho porcentaje para poder garantizar la reserva. Al no cumplir con el 40% la empresa minorista deberá pagar el restante en el trascurso del día, puesto que si no lo hace la misma será anulada.

3.7.1.8. Emitir y enviar voucher de servicio.

Para emitir un voucher de servicio la proforma debe estar pagada en su totalidad, por eso, se debe verificar que el mismo ya tenga localizador asignado por el hotel; para verificar si posee localizador se entra la sección de “Reservation” luego se coloca el número de proforma y automáticamente mostrará la información de la misma, allí se verifica si posee localizador (ver imagen N° 21).

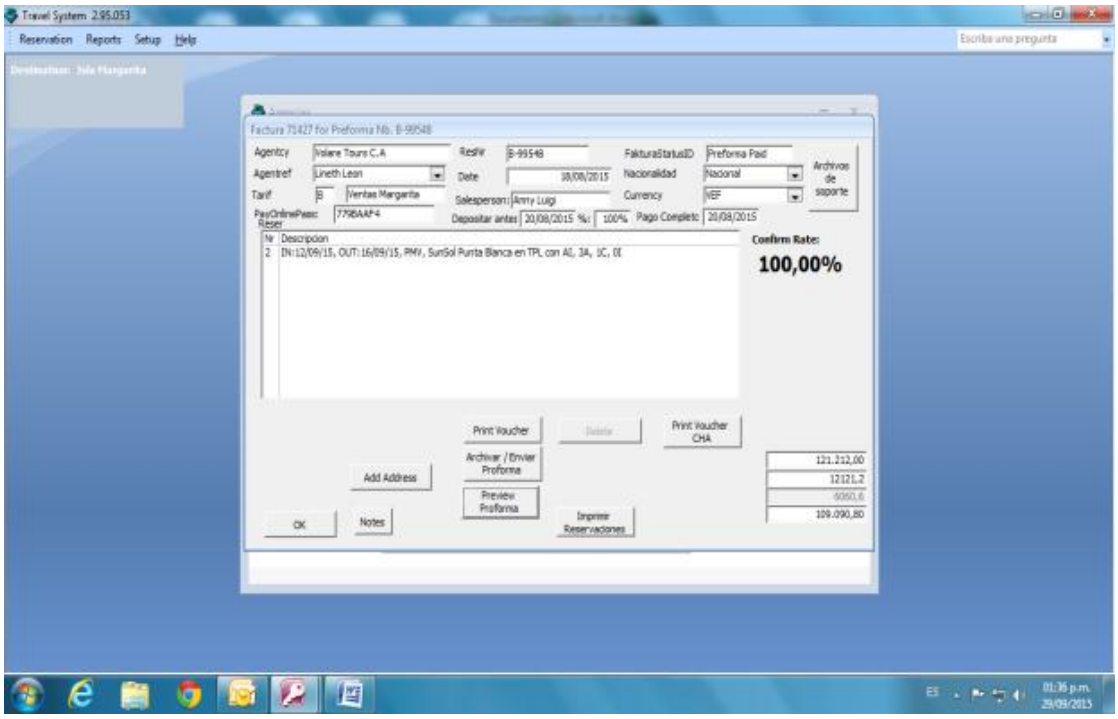
Imagen N° 21. Verificación de localizador.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Ya una vez que la reserva tenga localizador se procede a emitir el voucher de servicio, a través de la sección ya abierta, es decir “Reservation” en el ítem de reserva, marcando “printvoucher” (ver imagen N° 22),

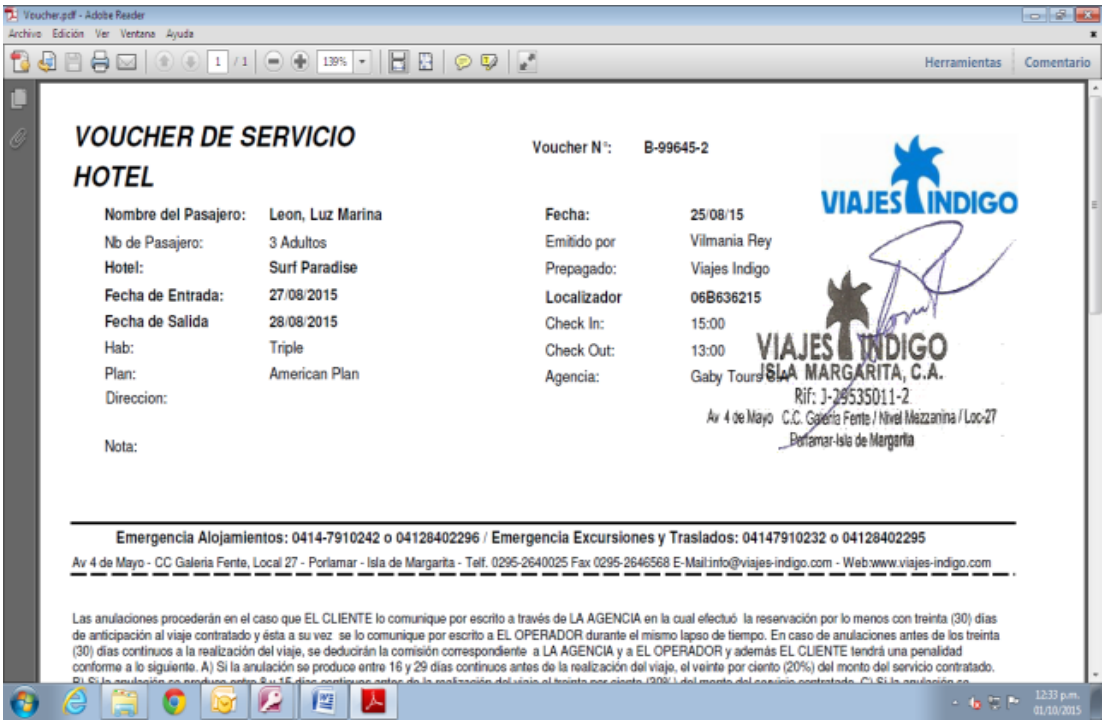
Imagen N° 22. Generar voucher de servicio.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Luego ya emitido (ver imagen N° 23) se guarda digitalmente en la carpeta de la proforma para luego ser enviado a la agencia correspondiente.

Imagen N° 23. Voucher de servicio.



VOUCHER DE SERVICIO
HOTEL

Voucher N°: B-99645-2

Nombre del Pasajero:	Leon, Luz Marina	Fecha:	25/08/15
Nb de Pasajero:	3 Adultos	Emitido por	Vilmania Rey
Hotel:	Surf Paradise	Prepagado:	Viajes Indigo
Fecha de Entrada:	27/08/2015	Localizador	06B636215
Fecha de Salida	28/08/2015	Check In:	15:00
Hab:	Triple	Check Out:	13:00
Plan:	American Plan	Agencia:	Gaby Tours C.A.
Direccion:			
Nota:			

VIAJES INDIGO
ISLA MARGARITA, C.A.
Rif: J-29535011-2
Av 4 de Mayo C.C. Galeria Fente / Nivel Mezzanina / Loc-27
Porlamar-Isla de Margarita

Emergencia Alojamientos: 0414-7910242 o 04128402296 / Emergencia Excursiones y Traslados: 04147910232 o 04128402295

Av 4 de Mayo - CC Galeria Fente, Local 27 - Porlamar - Isla de Margarita - Telf. 0295-2640025 Fax 0295-2646568 E-Mail:info@viajes-indigo.com - Web:www.viajes-indigo.com

Las anulaciones procederán en el caso que EL CLIENTE lo comunique por escrito a través de LA AGENCIA en la cual efectuó la reservación por lo menos con treinta (30) días de anticipación al viaje contratado y ésta a su vez se lo comunique por escrito a EL OPERADOR durante el mismo lapso de tiempo. En caso de anulaciones antes de los treinta (30) días continuos a la realización del viaje, se deducirán la comisión correspondiente a LA AGENCIA y a EL OPERADOR y además EL CLIENTE tendrá una penalidad conforme a lo siguiente. A) Si la anulación se produce entre 16 y 29 días continuos antes de la realización del viaje, el veinte por ciento (20%) del monto del servicio contratado.

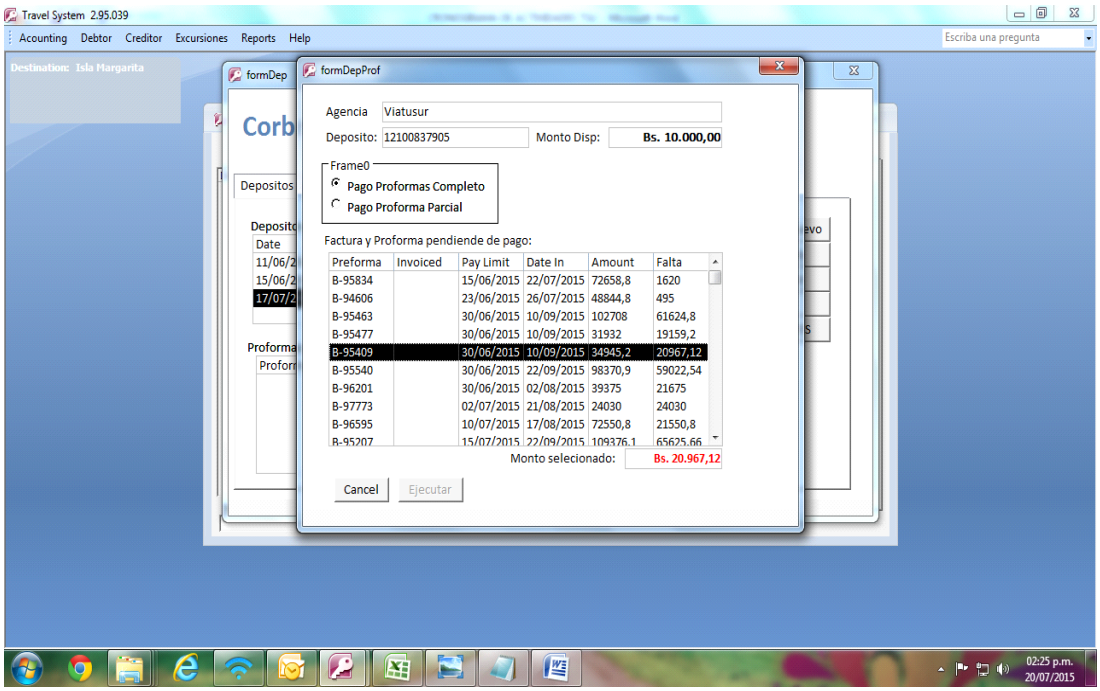
Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

3.7.1.9. Ajustar las fechas límites de pago de las proformas cuando están en rango permitido para evitar tener proformas vencidas con abono.

Esto se hace cuando se recibe un pago y el mismo es abono, la cual se debe verificar que el abono cumpla con el cuarenta por ciento (40%) del pago total ya que por políticas de la empresa el mismo debe basarse en el 40% para poder garantizar la reserva; luego de esto se procede a ingresar el pago tomando en cuenta la fecha cuando se debe enviar el restante del pago. Para eso se debe entrar en la sección de “Acounting”, en la ventana de características de pago, seleccionando la opción pago de proforma parcial

(abono) (ver imagen N°24), allí se debe colocar en la parte inferior del cuadro donde indica monto disponible, el monto abonado, luego se tilda en la aparte de facturas y proformas pendientes de pago, la proforma a pagar.

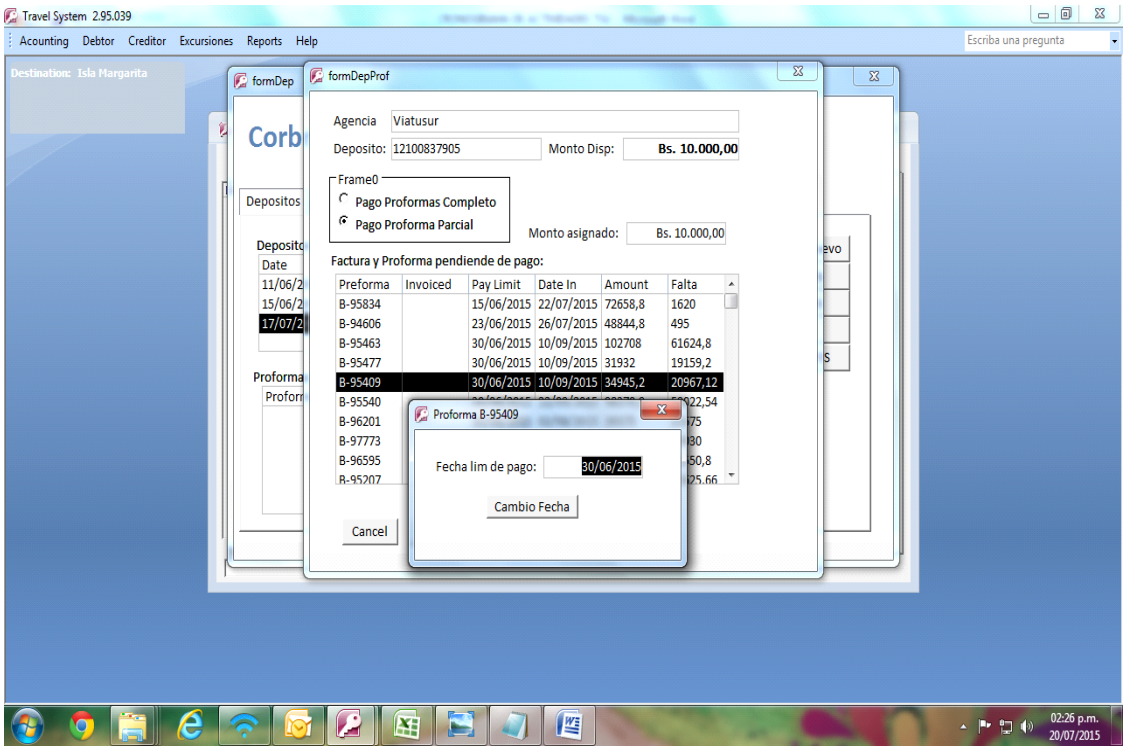
Imagen N° 24. Pago proforma abonada.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Siguiente a eso el mismo proyectará un nuevo cuadro donde se debe colocar la fecha cuando debe pagarse el restante (Ver imagen N°25), en este caso para saber qué fecha colocar, se debe tomar en cuenta la fecha cuando entra el cliente al hotel y de esta manera colocar una fecha en donde la agencia podrá pagar con tiempo.

Imagen N° 25. Cambio de fecha límite de pago.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

3.7.1.10. Verificar los saldos a favor de los aliados comerciales.

Luego de que una agencia realiza un pago correspondiente a una proforma y luego se cancela, ese saldo le queda a favor de la agencia el cual podrá utilizarlo para pagar otra proforma o tenerlo como saldo a favor para otros servicios, teniendo en cuenta que tiene tres (3) meses para hacer uso de ese saldo a favor.

3.7.2. Área de Cuentas por Pagar.

Antes de explicar las actividades realizadas en el área de cuentas por pagar, es importante mencionar que durante el periodo de pasantía en la referida área, la pasante no desarrolló todas las actividades señaladas en el cronograma de actividades puesto que sólo trabajó con los hoteles Post-pago, es decir aquellos hoteles que son pagados o descontados a través de estados de cuenta. En donde a continuación se detallan las diferentes actividades:

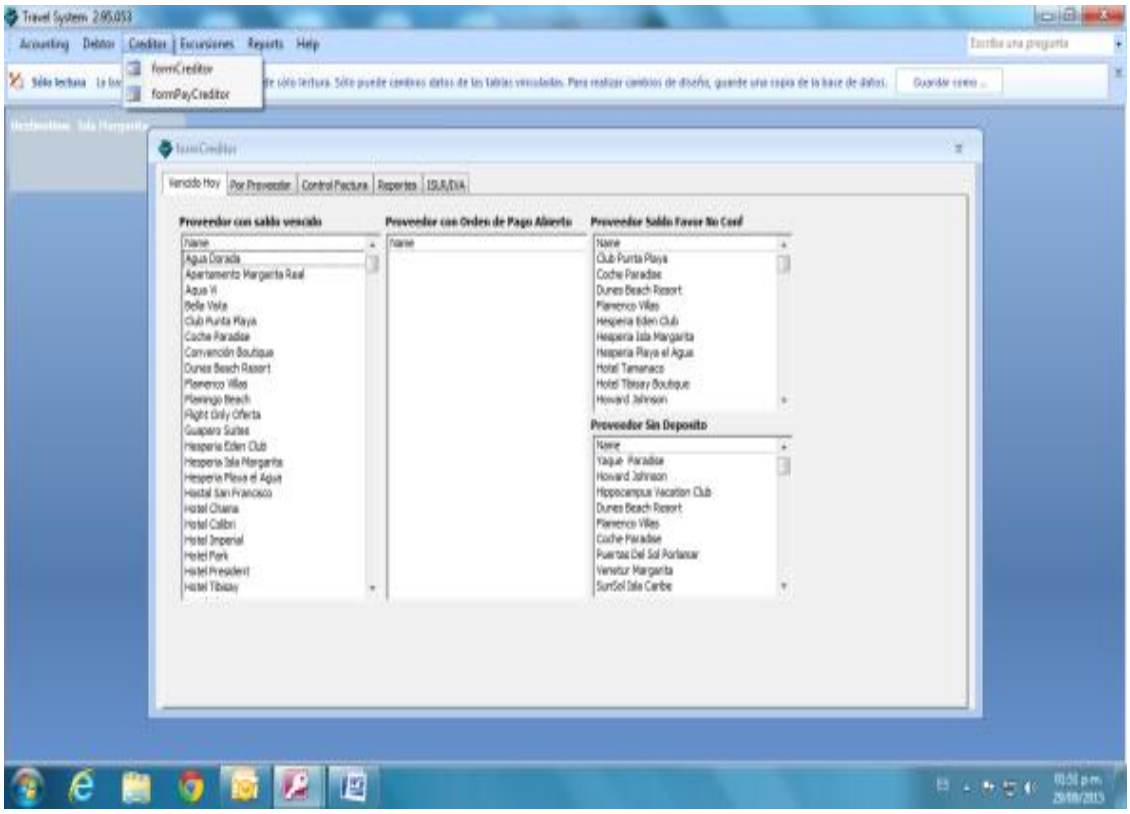
3.7.2.1. Registrar e Ingresar facturas de pago de los hoteles en el sistema.

Una vez ya prestado el servicio del hotel al cliente, este le envía la factura al área de cuentas por pagar, puesto que debe ingresarse al sistema Travel System y luego enviarse al departamento de contabilidad de la empresa.

Como toda factura que llega a la empresa se debe verificar antes de ingresarla al sistema, en este caso se verifica la razón social, el monto y el nombre del pasajero (pax) de la reservación, es importante que el monto y el nombre del pasajero sea el mismo que aparece reflejado en el sistema de la empresa, en cuanto al monto de la factura nunca puede venir mayor al monto que tiene reflejado la empresa.

Sucesivo a eso se procede a ingresar la factura al sistema Travel System a través de la sección de “Acounting” en el ítem “Creditor” seguida de “Fromcreditor” (ver imagen N°26) luego se selecciona la palabra “Control Factura”.

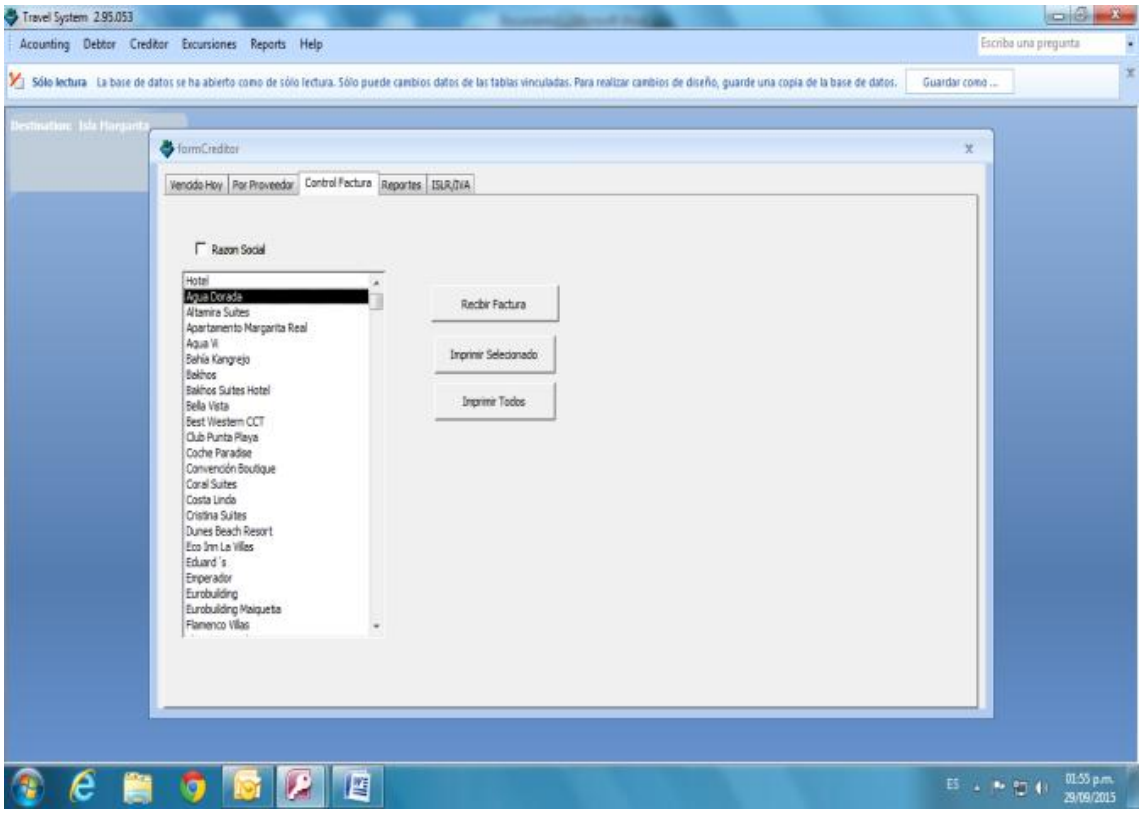
Imagen N° 26. Control factura.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Seguidamente que aparezca el recuadro de control factura se selecciona el nombre del hotel y luego dar click en recibir factura (ver imagen N°27).

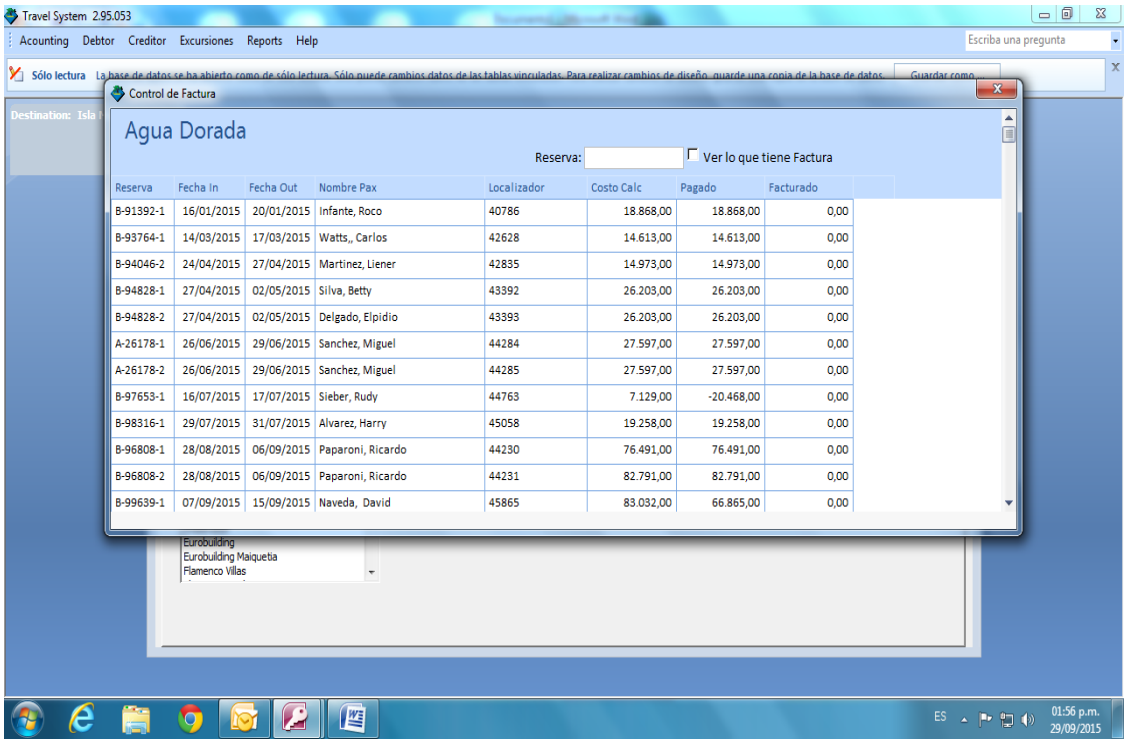
Imagen N° 27. Selección del hotel.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Automáticamente el sistema mostrará todas las reservaciones que tiene el hotel de acuerdo a control factura (ver imagen N°28).

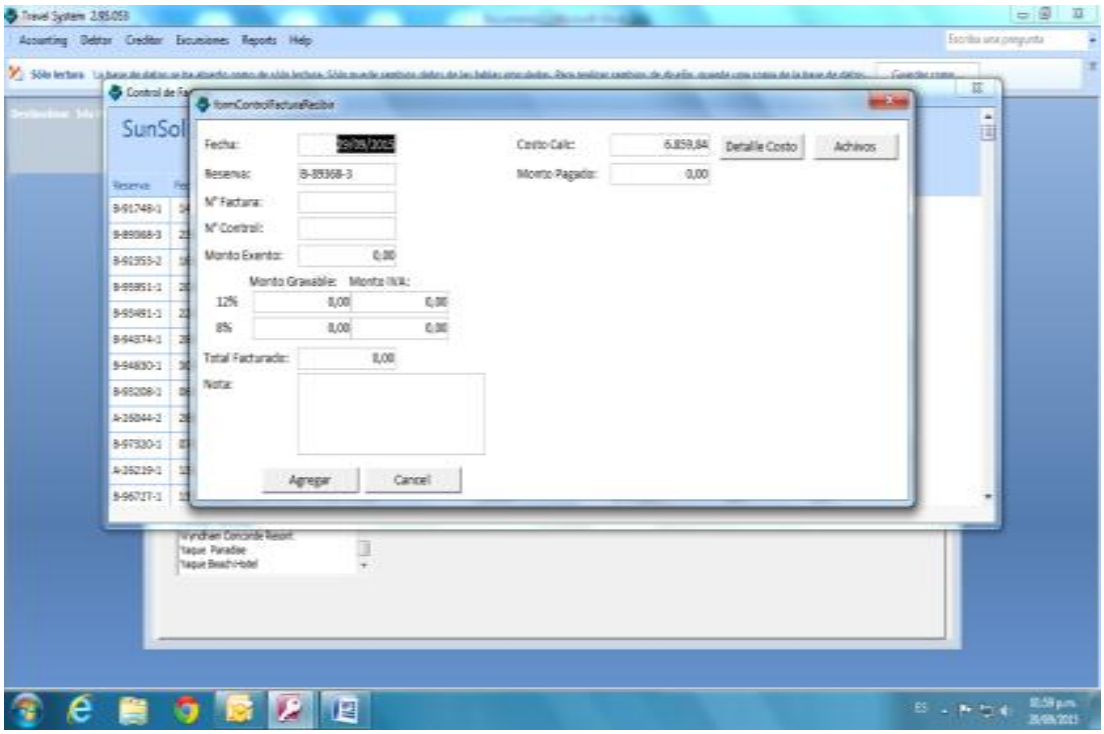
Imagen N° 28. Control factura del hotel.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Siguiente a eso se coloca directamente el número de proforma o se busca en el cuadro. Una vez buscada la proforma se selecciona y esta automáticamente abre el recuadro en donde se va ingresar la factura (ver imagen N°29).

Imagen N° 29. Ingreso de factura del hotel al sistema.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

En el presente cuadro se colocan todos los datos de la factura, es decir, la fecha cuando se hizo la factura, N° de factura, N° de control y el monto del servicio; en caso de que la factura pertenezca a dos proformas se divide el monto entre dos. Luego se presiona la palabra agregar, quedando ingresada la factura en el sistema Travel System.

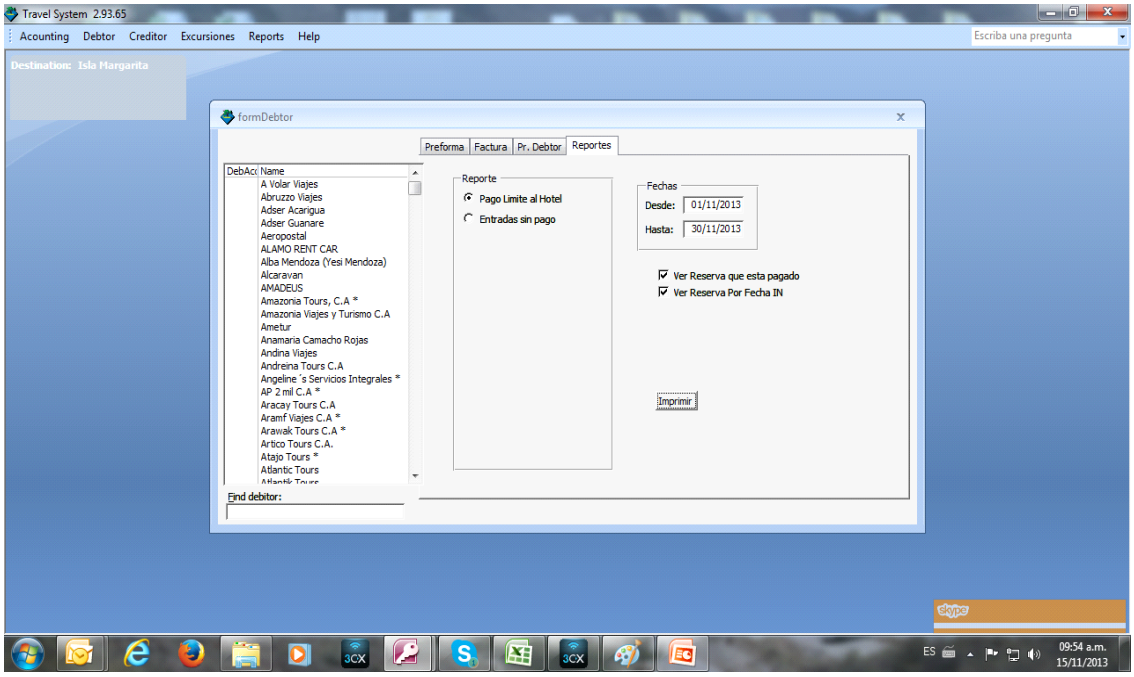
Cabe mencionar, que a diario se percibe la magnitud de trabajo por la acumulación de facturas que se recibe puesto que llegan en gran cantidad y sin horario alguno, ocasionando retraso a la hora de realizar otras funciones.

3.7.2.2. Generar órdenes de pago al hotel.

Para los hoteles Post-pago antes de generar órdenes de pago primero se debe imprimir un reporte de todas la proformas que han sido pagadas para luego cargarla al sistema y así generar la orden de pago al hotel.

Para sacar el reporte (ver imagen N°30) se debe entrar a la sección “Acounting” luego “Debtor” seguidamente de la palabra “Frondebtor”, enseguida aparecerán varios ítems donde se le dará click a la palabra reporte, allí se selecciona el término pago límite al hotel donde se coloca la fecha de inicio y fin, la cual debe ser la fecha en que se va a generar dicho reporte.

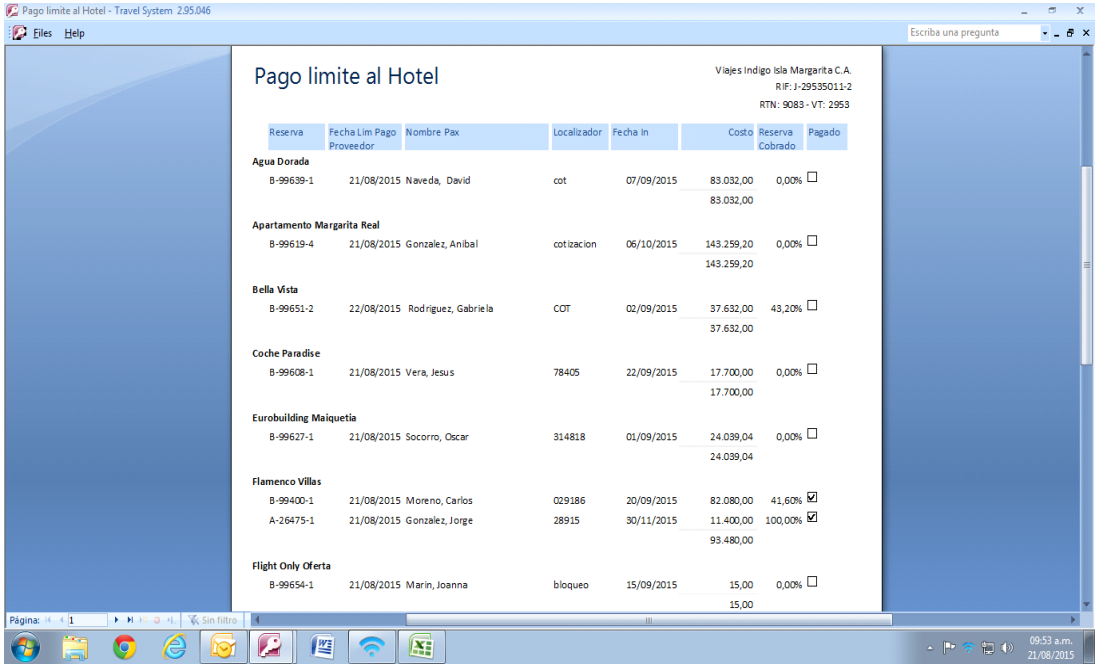
Imagen N° 30. Generar reporte de pago.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Sucesivo a eso el mismo automáticamente arroja el reporte (ver imagen N°31).

Imagen N° 31. Reporte de pago límite al hotel.

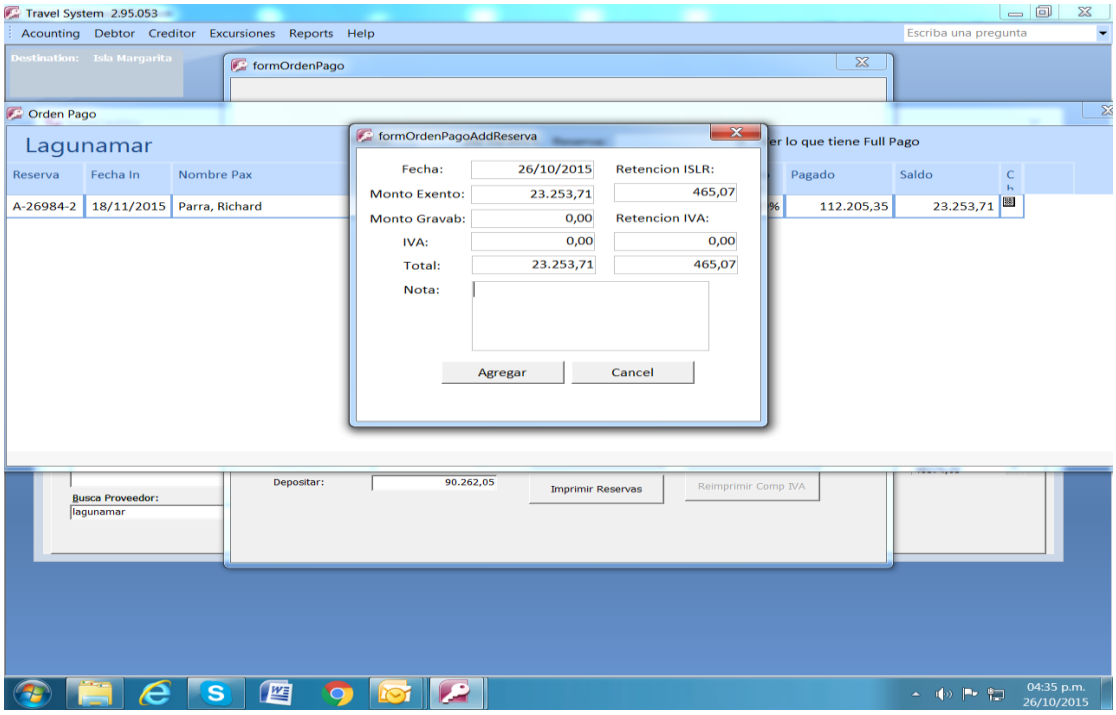


Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Una vez generado dicho reporte se procede a generar la orden de pago, pero antes se debe ingresar las proformas a pagar. Cabe mencionar, que para los hoteles post- pago se selecciona varias proformas que tengan reservación para el mismo hotel, para que todas salgan reflejadas en la misma orden de pago, para eso se procede a entrar a la sección “Acounting”, luego se presiona la palabra “Creditor” seguidamente de la palabra “Fromcreditor”, subsiguientemente aparecerán varios ítems donde se elegirá la palabra por proveedor, se colocará en el recuadro que dice: buscar proveedor, el nombre del hotel a pagar, una vez que aparezca se tilda el hotel y seguidamente se selecciona la palabra crear orden de pago, una vez

seleccionado se procede a buscar la palabra “Creditor” seguida de “Formpaycreditor”, en el cual este arrojará una ventana en donde se coloca en el cuadrito que lleva por nombre reserva, el número de proforma a pagar, inmediatamente se tilda la proforma y se arrojará una pantalla la cual contiene la fecha, monto restado del 2% de impuesto sobre la renta (ISLR), impuesto al valor agregado (IVA) y la nota que se coloca Paid o pagado quedando debidamente pagada (ver imagen N°32).

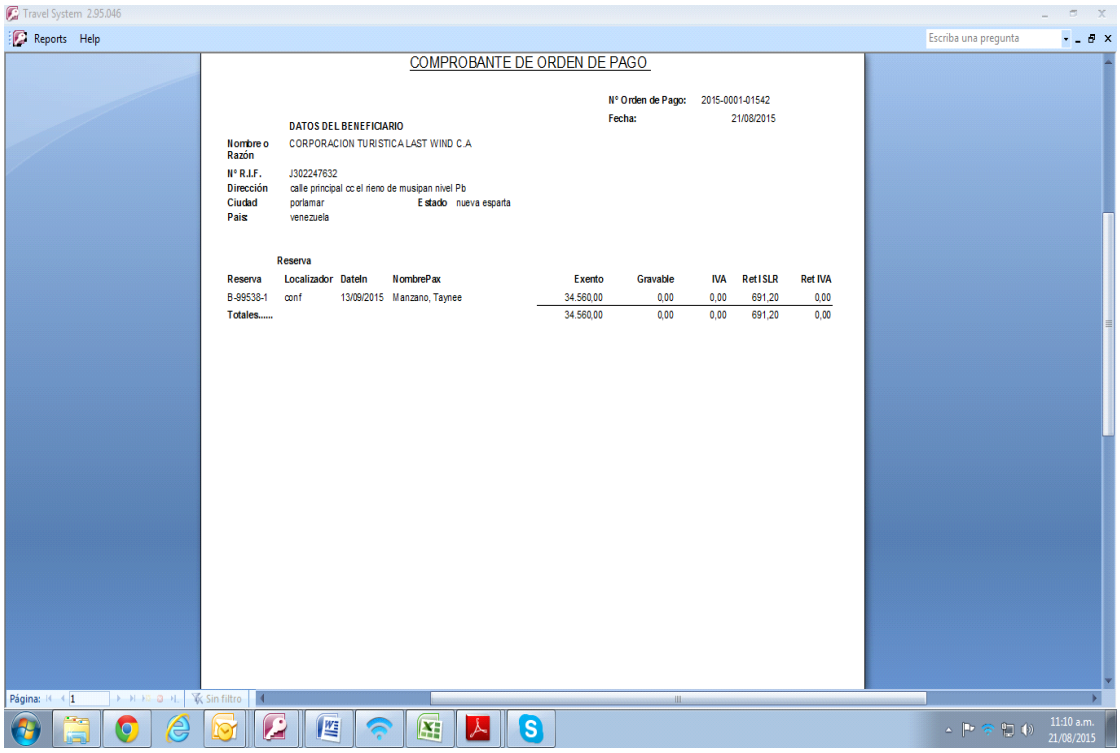
Imagen N° 32. Ingreso de las proformas a pagar



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Ya ingresada todas la proformas pagadas se le da click a la palabra generar orden de pago (ver imagen N°33) para proceder a imprimirla y ser entregada a la analista de egresos, para que proceda a realizar el pago al hotel.

Imagen N° 33. Comprobante de orden de pago.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

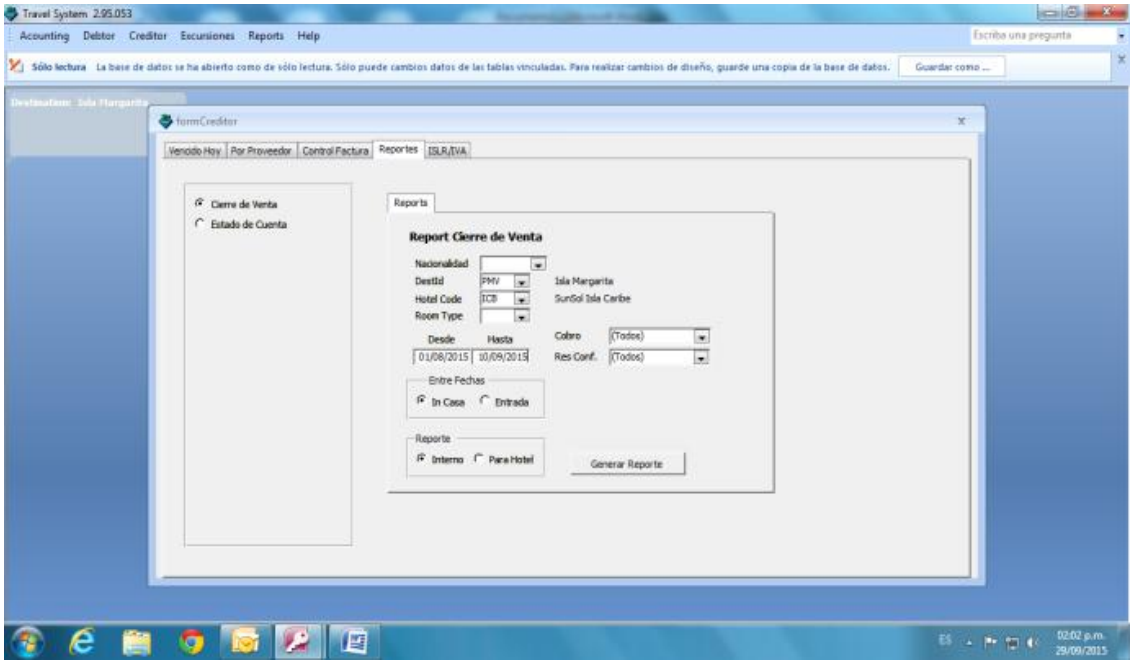
3.7.2.3. Mantener al día los estados de cuenta de los hoteles.

Los estados de cuenta se deben mantener al día, puesto que a través de él se pagan los hoteles post-pago, y a su vez para llevar un control del saldo a favor que le va quedando a la empresa, cuando se van descontando las reservaciones de los depósitos que hace la empresa al hotel; es decir, la empresa mensualmente realiza depósitos de grandes cantidades a los hoteles para que de esta manera se vallan descontando las proformas que tengan reservación con dicho hotel, y para eso se debe armar el estado de

cuenta en donde refleje aquellas proformas y el saldo a favor que tiene la empresa.

Antes de armar el estado de cuenta se bebe sacar el reporte de entrada al hotel, esto se hace a través de “Acounting” sesión Reportes, en el mismo se deberá colocar el nombre del hotel y la fecha de entrada y salida del hotel. (Ver imagen N° 34).

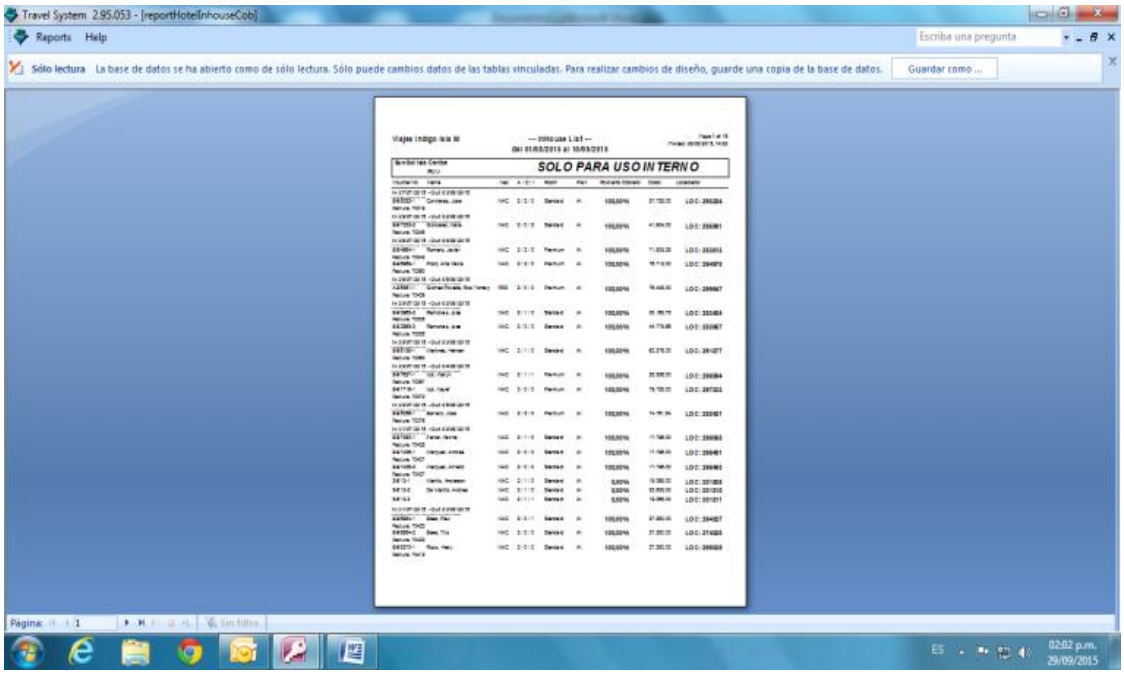
Imagen N° 34. Generar reporte de acuerdo a la entrada del pasajero.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Luego de colocar el nombre del hotel y la fecha se le da click en generar reporte y automáticamente muestra el reporte. (Ver imagen N° 35).

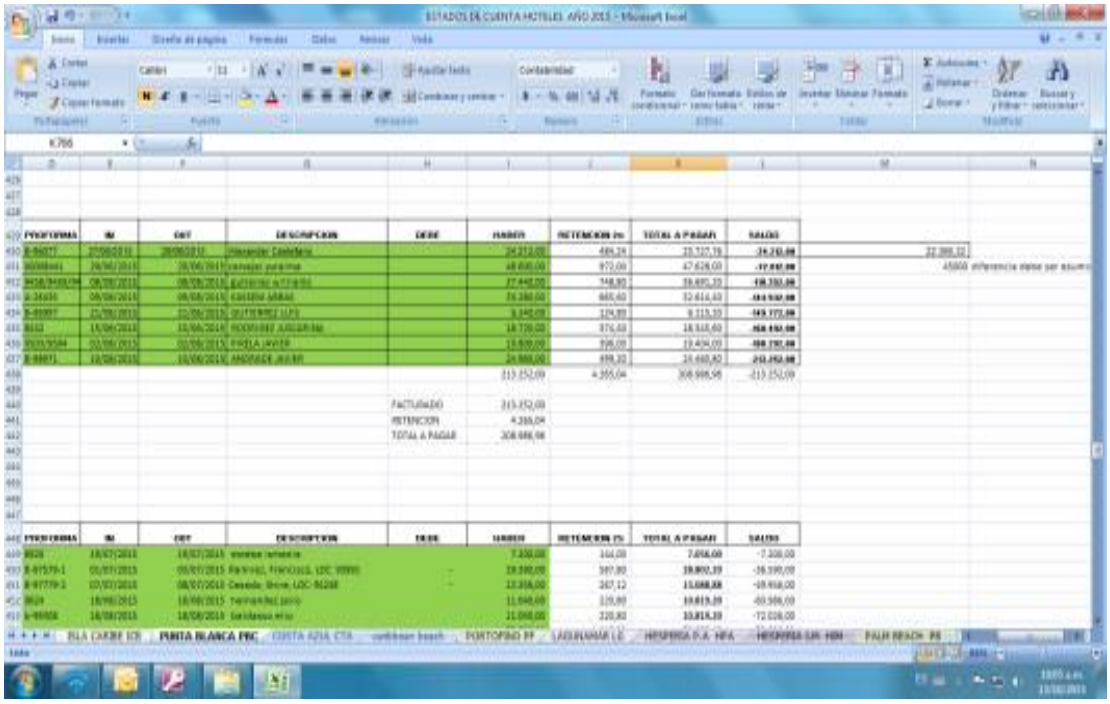
Imagen N° 35. Reporte



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Luego de generar el reporte se procede a hacer el estado de cuenta en Excel de acuerdo al reporte, colocando primero el número de proforma, fecha de entrada y salida, nombre del pasajero y por último el monto de la reserva. Una vez llenado el estado de cuenta con sus respectivas fórmulas este mostrará si la empresa posee saldo a favor, (ver imagen N° 36).

Imagen N° 36. Estados de cuenta.



Fuente: Datos facilitados por la Agencia (Enero 2016).

Finalmente se procede a enviarlo al hotel a través de un correo para que el mismo sea comparado con el que ellos poseen y comprobar que el saldo sea el correcto.

Es de destacar, que durante el desarrollo de todas estas actividades llevada a cabo en las áreas mencionadas del departamento administrativo de dicha empresa; se pudo evidenciar cierta tensión, a consecuencia de cierto volumen de trabajo que hay en ese departamento, generando que los trabajadores no se sientan satisfechos a realizar diferentes actividades que no les compete, ya que a veces por falta de personal algunos han tenido que realizar funciones que no son de su autoría; por otra parte, el sistema que

usan llamado Travel System no es muy confiable, ya que, presenta ciertos inconvenientes para quien lo utilice debido a que corren el riesgo de cometer errores al ingresar datos, puesto que al presionar una tecla del monitor por accidente el mismo se modifica totalmente, por lo que los trabajadores han tenido que estar muy pendientes al acceder al sistema para no cometer errores al ingresar datos al sistema. Además que conlleva a que el trabajo sea muy largo, repetitivo y lento, al momento de ingresar los pagos de los clientes.

Por su parte, el departamento administrativo no cuenta con suficientes equipos tecnológicos, en donde los pasantes puedan llevar a cabos las diferentes actividades, en donde ocasiones se tuvo que esperar que hubiera maquinas disponibles para desarrollar las actividades señalas.

De igual manera, esta no cuenta con un espacio amplio en donde se pueda ubicar los distintos departamentos de la empresa, por lo que ha conllevado a que los empleados tengan que salir de su área de trabajo para llegar a otro departamento, generando retraso a la hora de realizar sus funciones.

Por último, se observó que no hay una buena relación entre el personal que allí labora, ocasionando un ambiente tenso y que muchas veces no se realice las tareas asignadas de forma eficiente.

CONCLUSIONES.

Durante la realización de las actividades se logró poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la fase de formación académica, fortaleciendo dichos conocimientos con la experiencia adquirida en la institución, permitiendo la integración del soporte teórico y práctico para el profesional. Teniendo como conclusiones las siguientes:

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. es una empresa mayorista de turismo receptivo tanto nacional como internacional, con más de 20 años de experiencia en el mercado turístico, dedicada a satisfacer las necesidades del turista, como también a la atención directa al público, por lo que la convierte en una de las agencias de viajes más conocidas a nivel nacional e internacional.

La empresa mantiene buenas relaciones comerciales con otras agencias minoristas y proveedores, haciendo valer las políticas implantadas por cada uno de ellos según los contratos establecidos.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, complementa actividades comerciales dentro del mercado nacional para así incursionar más en el mercado turístico ofreciendo variados servicios para su buen desarrollo comercial.

Por su parte, Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, no cuenta con un local amplio en donde se ubiquen todos los departamentos que conforman a la misma, puesto que cada uno se encuentran ubicados en varios locales del centro comercial Galerías Fente, trayendo consigo demora a la hora de

realizar cual actividad, ya que tiene que trasladarse hasta otro departamento para efectuar la misma.

Por otra parte, se percibió que Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, no cuenta con un organigrama vigente en donde señalen los diferentes departamentos que la integran, a pesar que, ya tienen definido sus niveles jerárquicos, por lo que la pasante al momento de realizar el informe tuvo que plasmar uno de los organigramas que ya tenían, mencionando que no era vigente.

A su vez, no posee con un manual bien definido donde explique detalladamente la información de la agencia como, reseña histórica, descripción y bases legales bajo cuales este se rige. Así como tampoco cuenta con un manual de procedimiento que especifique las normas, políticas y procedimientos a seguir por el personal de la empresa donde se guíe a los empleados a cumplir con sus responsabilidades y las actividades de los cargos asignados.

De igual manera, no cuenta con espacios amplios donde los pasantes puedan desarrollar lo aprendido, ya que no poseen con suficientes equipos de trabajo.

En cuanto al departamento Administrativo se observó poca comunicación entre el personal que labora en dicho departamento, al momento de realizar cualquier función, ya que cada uno a veces cumple con funciones que no les corresponde o que no están sujetas a su área de trabajo.

De igual forma, se notó que debido a la cantidad de trabajo existente en el departamento administrativo, hay cierta desorganización en los puestos

de trabajo del personal al momento de realizar sus laborales. Puesto que algunos de los trabajadores no cumple con sus funciones como debe ser.

Referente al área de cuentas por pagar se pudo observar la magnitud de trabajo por la acumulación de factura y su demora al momento de enviarlas, es decir, llegan en gran cantidad y sin horario alguno.

RECOMENDACIONES.

En vista de la situación evidenciada durante el periodo de pasantía en la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, en los departamentos Recursos Humanos y el Administrativo se hace necesario para el excelente perfeccionamiento y funcionamiento de la misma, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, debe buscar un lugar más ampliado en donde pueda ubicar todos los departamentos de la misma sin tener necesidad de salir.

- Actualmente esta no cuenta con un organigrama vigente que represente gráficamente su estructura organizativa, donde se detalle claramente la jerarquización de los cargos por lo que se recomienda sea actualizada esta información para que al momento de realizar nuevos trabajos no se vean afectados por una mala interpretación del mismo.

- Elaborar un manual de normas y procedimiento en el que se expresen los diversos departamentos con sus respectivas funciones para los futuros pasantes.

- Contar con espacios y equipos suficientes en donde los pasantes puedan desarrollar las actividades programadas sin tener que esperar a que haya equipos desocupados para poder realizar dichas actividades.

- Contratar el personal necesario para cubrir con las funciones vacantes para que, de esta manera, cada empleado pueda cumplir con sus actividades sin distracciones, generando un correcto funcionamiento en la empresa.

- Se debe establecer un diseño de horario para la entrega de facturas donde se establezcan los días para recibirlas, verificarlas e ingresarlas al sistema, para con ello, se facilite el trabajo del emisor el cual es el encargado de realizar todo este trámite, sin abandonar sus otras funciones.

- Así mismo, dicha empresa debe esforzarse más en diseñar servicios innovadores para mayor satisfacción y lealtad de los clientes, y así superar la fuerte demanda.

- Crear programas en donde cada empleado establezca sus opiniones y diferencias, que permita de esta manera buscar solución a la misma.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Intercambio**: significa obtener de alguien un objeto deseado ofreciéndole algo a cambio.

- **Facturas por intercambio:** para Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, facturas por intercambio se refiere al intercambio de servicios que hace con proveedores, es decir, se intercambian los servicios de acuerdo a los que ofrecen cada uno.

- **Proforma:** es un código que se le asigna a cada pasajero (Pax), bien sea jurídica o natural, que solicita servicio a la empresa ya se por reservación de hotel o cualquier otro servicio, para así llevar un control y trabajar de manera óptima.

- **Hoteles Pre-pago:** son todos aquellos hoteles que se deben pagar antes de usar el servicio.

- **Hoteles Post-pago:** son aquellos que se pagan o se descuentan mediante estados de cuentas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. en su página web **viajes-indigo.com.** Consultada por última vez 16 de Enero de 2016.

Organización Mundial del Turismo. (2012). Panorama del Turismo Internacional Edición 2012. **http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights12_sp_hr.pdf**

Begazo, J. y Agurto, R. (2007). Las agencias de viaje: de las comisiones por venta de pasajes a los cobros por servicios “fees”. Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 10, Nº 20, Lima, diciembre 2007). **http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v10_n20/pdf/a11v10n20.pdf**

Hurtado. J. (2000) _ El Proyecto De Investigación. Metodología de la investigación holística (2da. Edic.), Caracas. Fundación Sipal.

Chiavenato, I. (2007) _ Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones (8va. Edic.), México.

Melinkoff, R. (1995). Introducción a la teoría de la administración. Panapo.

Melinkoff, R. (1990). La estructura de la organización. Panapo.

KOTLER, Philip / AMSTRONG, Gary (1996): Fundamento de Mercadotecnia. Hispanoamericana, S.A. México.

Guajardo, G. (2002). "Contabilidad Financiera" 3ra Edición. Editorial McGraw-Hill/ Interamericana. Editores, S.A. de C.V. México D.F.

Organización Mundial Del turismo (1998). Componentes del Turismo (En Línea) Disponible: **file:///D:/Componentes%20del%20turismo.html.**

Catacora, F (1998). Contabilidad. La Base para las Decisiones Gerenciales. Caracas: Editorial McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, S.A.

LEY ORGÁNICA DEL TURISMO (2014). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 5.999, Extraordinario del 15 de Abril de 2008.*

LEY ORGÁNICA DE TRABAJO DEL TRABAJADOR Y DE LA TRABAJADORA (LOTT) (*2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 8.938, Extraordinario del 30 de Abril de 2012.*

LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO, (LOPCYMAT). (2005).

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVO DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A. MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Rivera Gómez Keily Mar.	**CVLAC:** 20.324.532 **E MAIL:** Keily_mar_1992@hotmail.com
	CVLAC: **E MAIL:**
	CVLAC: **E MAIL:**
	CVLAC: **E MAIL:**

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Departamento de Recursos Humanos.

Cuentas por cobrar.

Cuentas por pagar.

Facturas.

Hoteles.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias Administrativas.	Administración de Empresas Turísticas.

RESUMEN (ABSTRACT):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
María Gabriela Molina.	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL	Gabimolin@hotmail.com			
	E_MAIL				
Perlina Marcano.	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Austin Mata.	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL	Mataaustin@yahoo.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2016	04	29
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TRABAJO_DE_GRADO_KEILY_RIVERA	.DOCX
TRABAJO_DE_GRADO_KEILY_RIVERA	.PDF

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

T.S.U. Administración de Empresas Turísticas.

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario.

ÁREA DE ESTUDIO:

Administración de Empresas Turísticas.

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente, Núcleo Nueva Esparta.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009).*"Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"*

Keily Rivera.
AUTORA

Lcda. María G Molina.
TUTOR

Lcda. Perlina Marcano.
JURADO

Lcdo. Austin Mata.
JURADO

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO