



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

**ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA “VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA,
C.A, MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA”**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías, presentado como requisito parcial para optar
al título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

Br. Jhosmairi del Valle Rivera Rodríguez

C.I.- 20.537.763

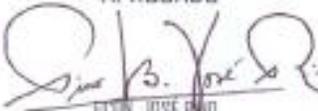
Guatamare, 23 Mayo de 2014



DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO
T.S.U. 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 Pasantías Titulad: **ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA "VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A, MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA"**, realizado por la Bachiller: **RIYERA RODRIGUEZ JOSSMARY DEL VALLE** C.I. V-20.537.763, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO

LIC. JOSÉ PARDO
Asesor Académico


LICDA. MARÍA GABRIELA FERNÁNDEZ
Jurado

LICDO. JUSTIN MATA
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HAZIA EL PUEBLO VAMOS

Av. 31 de Julio, Sector Guayanare, Estado Nueva Esparta, Apartado Postal N° 6303, Teléfono: 0285-4806578, <http://www.mou.edu.ve>



ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
DE LA EMPRESA "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 en Administración de Empresas Turísticas

Jhosmairi R.R.

Br. Jhosmairi del Valle Rivera Rodríguez

C.I.- 20.537.763

Autora

José B. Pino R.

Msc. José Pino

C.I: V-9.302.549

Asesor Académico

Rosmelys Moya

T.S.U. Rosmelys Moya

C.I: 16.854.511

Asesor Laboral

DEDICATORIA

En la vía siempre hay obstáculos por los cuales debemos luchar principalmente si son metas que quieres alcanzar.

Por lo tanto, en este momento tan especial, tengo la satisfacción de dedicarles este triunfo tan importante en mi vida, primeramente a Dios el que todo lo puede, a la Virgen del Valle, José Gregorio Hernández y al Santo Cristo del Buen Viaje que siempre se encuentran conmigo en todo momento.

A los que me dieron un hermoso ser, mis padres: José Rivera y Omairis Rodríguez, por haberme orientado, aconsejando y brindando su apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, por la educación que me dieron a lo largo de mi vida, los amo son las razón de mí existir!

También se unen mis hermosos tres hermanos: Gregoris, Luis y Jhon por estar conmigo en momentos difíciles, que con mucho cariño les dedico este grandioso triunfo, son los más hermosos de mi vida.

De igual forma quiero dedicarlo a mi abuela Madre† Adelina González, a la cual extraño y sé que desde donde se encuentre me está guiando y protegiendo, al igual que a mis abuelos Omaira Martínez, Remigio Rodríguez y Juan Rivera que me brindaron su apoyo cada momento inesperado de mi vida, Dios los bendiga siempre.

Gracias a mis tía/os y primos por haberme apoyado en el transcurso de mi carrera universitaria.

A mis amigos por estar conmigo en las buenas y en las malas especialmente a Lorena, Luisana, Yodalis, Alberto y Roseleennys por haberme brindado su cariño y apoyo incondicional en los momentos inesperados. Los Quiero Mucho!!!!

A mi amigo Leoangel por haberme ayudado con mucho cariño, esfuerzo y dedicación a elaborar mi trabajo de grado.

Los quiero mucho, gracias por haber estado con migo, este triunfo se los dedico....

AGRADECIMIENTOS

A dios, a la virgen del Valle, José Gregorio Hernández y al Santo Cristo del Buen Viaje, por haberme dado la fuerza y voluntad necesaria para lograr ese gran Éxito.

A la casa de estudio más alta, la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, por haberme brindado la oportunidad de ejecutar mis estudios superiores y a todas aquellas personas que se encuentra en ella, especialmente a la profesora María Gabriela Molina, que siempre estaba en todo momento que la necesitaba y a la cual le Deseo que Dios la Bendiga y la Cuide siempre.

A mis padres Omairis Rodríguez y José Rivera, por guiarme y inculcarme todos aquellos valores necesarios para llegar a donde estoy y lo que me falta, este gran éxito es por ustedes, Los Amos!!!

A mis hermanos Gregoris, Luis y Jhon por formar parte de mi vida y compartir juntos todos aquellos momentos especiales que la vida nos ha dado.

A mis abuelos por todos sus consejos obtenido día a día y por su apoyo incondicional .Los Quiero!!!

A mi tía/os y primo/as gracias por haberme apoyado en todo momento. Los Quiero.

A mi asesor académico, José Pino gracias por haberme instruido durante mi trabajo de pasantía, al igual que los profesores, María Gabriela Fernández y Austin Mata por haberme brindado su apoyo, cariño y buenos consejo, Dios los Cuide....

A mi amigo Leoangel por su gran apoyo y ayuda prestada para la culminación de mi informe de grado estoy inmensamente agradecida. DIOS TE BENDIGA SIEMPRE.

A todo el personal que labora dentro de la agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A., en especial a la Sra. Rosmely Moya por haberme aceptado como mi asesora laboral, a la cual le doy las Gracias.

A todos mis amigos y compañeros de estudios como los son: Luisana, Alberto, Yodalis, Lorena y Roselennys por el apoyo y cariño quiero agradecerles, fue una bella fase en nuestras vidas Los Quiero, Cúidense.

A la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C, A., por haberme brindado la oportunidad de realizar mis pasantías finales en el Departamento de Administración.

Agradezco a Dios y todas aquellas personas que me brindaron su mano amiga sin pedir nada a cambio, gracias por haberme ayudado a culminar este gran Éxito anhelado por muchos

Mil Gracias...

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADRO.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A.	3
1.1.- Ubicación Geográfica y Señalización.....	4
1.2.- Reseña Histórica	5
1.3.- Visión.....	6
1.4.- Misión	7
1.5.- Valores	8
1.6.- Objetivos de la Empresa	9
1.7.- Normas y Políticas	9
1.8.- Servicios Ofertados.....	11
1.8.1.- Tarifas por Servicios Ofertados	23
1.9.- Relación de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.,” con el entorno	25
1.9.1.- Entorno Interno	25
1.9.2.- Entorno Externo	28
1.10.- Estructura Organizacional de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”	30
1.10.1.- Descripción de los Cargos y Funciones del Personal que Constituyen el Organigrama.....	33
1.11.- Relación Interdepartamental	34
CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA “VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A.”	38
2.1.- Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”	39
2.2 Importancia del Departamento de Administración	39

2.3.-Estructura Organizativa del Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”	39
2.4.- Descripción de las Funciones de los Cargos en el Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”	41
2.4.1.- Gerente General	41
2.4.2.- Contador	43
2.4.3.- Gerente Administrativo.....	44
2.4.4.- Supervisor Administrativo.....	45
2.4.5.-Facturación.....	47
2.4.6.-Cobranza	48
2.4.7.-Servicios Generales.....	49
2.5.- Descripción de las Actividades Efectuadas por la Pasante en el Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”	49
2.6.- Teoría y praxis	67
CAPÍTULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73

ÍNDICE DE CUADRO

CuadroNº1. Alianzas Comerciales de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A	11
Cuadro N ^o .2 Tarifario de Temporada Baja desde Puerto Ordaz de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A	24
Cuadro N ^o 3. Empresas Proveedoras de Excursiones y Recreaciones de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.....	27
Cuadro N ^o 4. Empresas Proveedoras de Transporte Turísticos Terrestrede Viajes Índigo Isla Margarita, C.A	27
Cuadro N ^o 5. Empresas Proveedoras de Transporte Turístico Aéreode Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.....	28
Cuadro N ^o 6. Clasificación y envíos de facturas a las agencias	51
Cuadro N ^o 7. Tipología de Pago proforma parcial o completo	61

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Ubicación Satelital de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.	4
Figuras N°2 Excursión Aérea al Parque Nacional Canaima.....	14
Figura N°3. Excursión Aérea a la Isla de los Roques	14
Figura N°4 Excursión Aérea al Delta del Orinoco	15
Figura N°5. Excursión Marítima a la Isla de Coche	16
Figura N°6. Excursión Marítima a los Frailes	17
Figura N°7. Excursión Marítima a la Isla de Cubagua.....	17
Figura N°8. Recorrido en Jeep Safari	18
Figura N°9. Recorrido por la Isla de Margarita	19
Figura N°10. Paseo por Laguna la Restinga	20
Figura N°11. Paseo al Parque Nacional Cerro el Copey.....	21
Figura N°12. Para la Vida Cotidiana el Tour de Artesano.....	21
Figura N°13. Diversión Acuática con Delfines	22
Figura N°14. Recorrido por la Península de Macanao a Caballo	23
Figura N°15. Organigrama General de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A	32
Figura N° 16. Estructura Organizativa del Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”	40
Figura N°17. Verificación de Proforma Abonada	53
Figura N°18. Verificación de Proforma Pagada	53
Figura N°19. Forma de Pago a los Hoteles	54
Figura 20. Emisión de Reporte.....	55
Figura N°21. Verificación de Correo	56
Figura N°22. Chequeo de Transferencias o Depósitos	56
Figura N°23. Buscar proforma a la cual se le va a Cargar el Pago	57
Figura N°24. Verificación de la proforma a la cual se le va a Cargar el Pago	58
Figura N°25. Forma para ingresar a la palabra Pago	58

Figura N°26. Selección del Nombre de la Agencia a la cual se le va a Cargar el Pago	59
Figura N°27. Registro Pago de Proforma	60
Figura N°28. Cargo de Pago en Sistema.....	60
Figura N°29. Voucher de Servicio	62
Figura N°30. Verificación del Correo.....	63
Figura N°31. Fecha de Pago límite al Hotel	64
Figura N°32. Emisión del Reporte	64
Figura N°33. Verificación del estado de cuenta	65
Figura N°34. Solicitud de Anticipo.....	65
Figura N°35. Redacción del correo.....	66
Figura N°36. Destilda las proformas pagadas.....	67

INTRODUCCIÓN

El Turismo es una fuente de ingresos de vital importancia, debido a que los individuos siempre obtienen beneficios los cuales pueden ser, el placer, el descanso y la recreación, aunque puede estar relacionado, también con algún otro tipo de servicios tales como alojamiento, esparcimiento entre otros.

En Venezuela, el turismo es un factor importante para el desarrollo económico del país, debido a la diversidad de destinos turísticos que presenta, uno de estos es la Isla de Margarita, la cual tiene una gran oferta turística que va desde atractivos naturales, históricos y culturales, así mismo cuenta con diferentes empresas turísticas como restaurantes, lugares de esparcimientos, hoteles, posadas, agencias de viajes entre otras.

En lo que respectan las agencias de viajes es una empresa de servicios, dedicada profesional y comercialmente al ejercicio de actividades de asesoramiento, mediación y organización de todo tipo de servicios turísticos.

Toda empresa turística y no turística así como las agencias de viajes no se ve exenta de contar con un departamento administrativo, dado que este es el responsable de llevar un registro o control de todos los bienes ya sean ingresos y gastos dentro de la empresa, es por ello que nace la necesidad de realizar las pasantías en la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., específicamente en el departamento de administración para conocer con exactitud cómo es llevada la gestión dentro de la misma, es por ello que el objetivo general de este trabajo de grado es describir las Actividades Ejecutadas en el Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, Municipio Mariño, Estado Nueva Esparta”. Para lograr el objetivo general trazado, es obligatorio plantearse unos objetivos específicos:

1. Identificar los Aspectos Organizacionales de la Empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.
2. Describir de Forma General del Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”

Durante el periodo de pasantías se utilizó una serie de herramientas, para la recolección de datos:

Observación directa, fue utilizada constantemente en el lugar donde se realizó las pasantías debido a éstos se tomará y observará los diferentes tipos de problemas que la empresa presenta ya sean negativos o positivos, para luego realizar un análisis de lo observado.

De igual manera la entrevista no estructurada, la cual consiste en una conversación entre dos o más personas relacionada con la fuente que facilite la información detallada y hará posible la investigación, esta fue realizada de manera grupal en el departamento de administración con el fin de conocer todo lo relacionado con la empresa.

Finalmente se realizó una revisión documental, que no es más que una técnica de revisión y registró el cual fundamental la información necesaria, esta fue utilizada por medio de libros, páginas web, y referencias bibliográficas, lo que genero aumentar información precisa para el trabajo realizado.

Este trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera el capítulo I. Aspectos organizacionales de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., en el capítulo II. Descripción general del departamento de administración de la empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., y las diferentes actividades ejecutadas.”

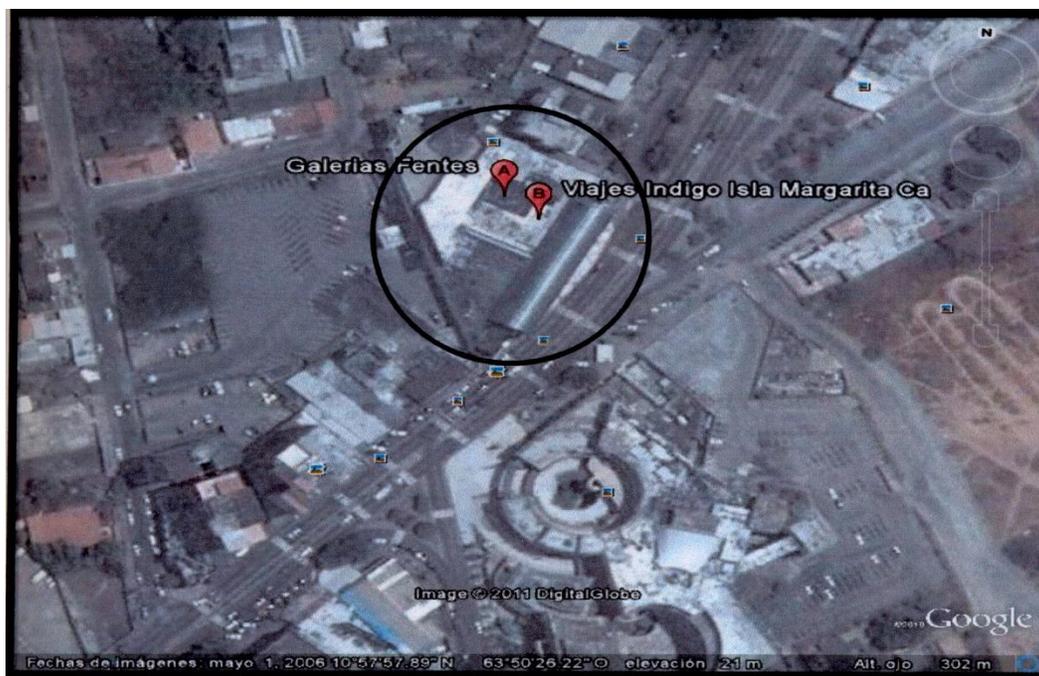
Finalmente en el capítulo III. Conclusiones, Recomendaciones y Referencias Bibliográficas.

**CAPÍTULO I. ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA
VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A.**

1.1.- Ubicación Geográfica y Señalización

Viajes Índigo Isla Margarita C.A., está ubicado en la Avenida 4 de Mayo, en el Centro Comercial Galería Fente, piso N° 1 local 27 en la ciudad de Porlamar, municipio Mariño, Isla de Margarita, estado Nueva Esparta, no obstante no se identifica la señalización para la accesibilidad de la empresa(ver figura N° 1).

Figura N° 1. Ubicación Satelital de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.



Fuente: Imagen satelital tomada de Google Earth (Enero 2014).

1.2.- Reseña Histórica

En el mercado turístico de Dinamarca operaba para el año 1967, una agencia de viajes y turismo identificada con el nombre de falklauristen / herningrejser, la cual se dedicaba a vender chárter. Producto del crecimiento del turismo receptivo en la Isla de Margarita en la década de los años noventa, la gerencia toma la decisión de establecerse directamente con su propia agencia de viajes y turismo en el estado Nueva Esparta.

Es así que el 21 de Agosto de 1996 crearon su propia agencia de turismo denominada Viajes Índigo, C.A. ubicada en 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 Reglón (V.T-2026), número 1.961 adicional 36, con un capital social de bolívares novecientos treinta y ocho mil (Bs. 938.000,00).

En agosto del año 1998 los accionistas tomaron la decisión por medio de una asamblea, de cambiarle la denominación comercial a la empresa por FalkLauritsen - Viajes Índigo, C.A. Bajo el Tomo 46-A, Número 11. En marzo del año 2003 esta empresa cerró las operaciones turísticas para la temporada 2002-2003. En julio de ese mismo año abrieron otra vez las operaciones.

En agosto del año 2006 los accionistas realizaron una asamblea extraordinaria 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.

El 25 de abril del año 2008, los accionistas realizaron una asamblea general extraordinaria con motivo de aumento del capital social de un 80%. El domicilio

principal de la sociedad es en Porlamar Municipio Mariño Estado Nueva Esparta, la denominación social de la empresa pasó a ser de FalkLauritsen Viaje Índigo C.A, a Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., bajo el tomo 68-A Número 25.

1.3.- Visión

La visión de una organización es la que indica hacia dónde se dirige en el futuro, tomando decisiones que le sirvan de apoyo para alcanzar sus objetivos, siempre y cuando tener presente el impacto de las nuevas tecnologías según Fleitman (2000:283) señala:

“la visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado”.

Se puede decir, que la visión es elaborada en la empresa para tener en cuenta hacia dónde se dirige la misma a largo plazo y qué quiere lograr a futuro a través de sus actividades, tomando en consideración el impacto que están generando en la actualidad las nuevas tecnologías y otros factores presentes en el mercado.

Cabe destacar, que según la visión facilitada por el administrador de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., se constituye de la siguiente manera:

“Consolidarnos como la empresa líder en el mercado turístico a nivel nacional e internacional, diseñando y comercializando productos turísticos de alta calidad, dándole la mayor satisfacción a las necesidades de viajes de todos nuestros clientes”.

Según lo expresado por el autor y la visión de la empresa, Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., tiene en cuenta hacia dónde se dirige tanto a corto plazo como a largo plazo en el mercado, tomando en cuenta las nuevas tecnologías, necesidades, expectativas de los clientes, y así cumplir con cada uno de sus los objetivos establecidos por la misma.

1.4.- Misión

Toda empresa u organización que preste un servicio debe tener como compromiso brindándoles un servicio de calidad a sus clientes. *Para Serna (1994:10) la misión consiste en la formulación de los propósitos de una organización que las distingue de otros negocios en cuanto al cumplimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soportan el logro de estos propósitos. En términos generales la misión de una empresa responde a las siguientes preguntas: ¿Para qué existe la organización?, ¿Cuáles son sus objetivos?, ¿Cuáles son sus clientes?, ¿Cuáles son sus prioridades?, ¿Cuál es su responsabilidad frente a sus colaboradores?*

Considerando la información proporcionada por el administrador de la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., dicha empresa posee la siguiente misión:

“Brindar a nuestros clientes la más alta calidad en nuestros diferentes servicios turísticos, a través de un recurso humano altamente calificado y la mejor plataforma tecnológica de vanguardia que garantiza la confiabilidad y responsabilidad de nuestros productos”.

Lo que quiere decir de acuerdo a lo antes mencionado que la misión que posee la Agencia Viajes Índigo Isla de Margarita, C.A., tiene como finalidad brindarle a sus

clientes un servicio de calidad mediante un personal capacitado y que se desempeñe eficientemente, teniendo a la mano la tecnología necesaria que garantice fianza y responsabilidad en todo momento, para así alcanzar las metas de la empresa.

Según el autor y la misión de la empresa Viajes Índigo, cumple con sus objetivos y propósitos, en cuanto a sus operaciones, productos, mercado y talento humano, garantizando con eficiencia la calidad de los servicios brindados.

1.5.- Valores

La Agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A brinda calidad de servicios a los clientes por medio de una serie valores que a continuación se le indica:

- Seguridad
- Calidad de Servicio
- Compromiso
- Diversidad
- Trabajo en equipo
- Ética
- Respeto
- Competitividad
- Responsabilidad
- Pro-actividad

Los valores antes mencionados son declarados por la Agencia como una filosofía de gestión institucional. Sin embargo, cabe acotar que son valores humanos asumidos firmemente por el personal que labora en la empresa.

1.6.- Objetivos de la Empresa

Toda empresa u organización procura lograr sus objetivos. Estos constituyen una situación deseada que la misma espera lograr, es una imagen que aspira para el futuro. Al conseguir el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y vigente, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado. Robbins (1997:37) señala: “Que los objetivos o metas constituyen los resultados deseados por individuos, grupos u instituciones completas”.

La Empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A ha planteado una serie de objetivos los cuales utilizan para lograr la misión y visión, entre ellos se mencionan los siguientes:

- Mantener en el mercado exclusiva atención a los clientes brindando productos al turista de alta calidad.
- Ofertar el producto turístico con respeto, seriedad, responsabilidad, amabilidad y honestidad.
- Alcanzar un excelente desarrollo en el ámbito turístico.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., los objetivos establecen el curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa, éstos son esenciales para el éxito de misma.

1.7.- Normas y Políticas

Las políticas de calidad se manifiestan mediante el firme compromiso con los clientes. Stoner, en su obra “Administración” (1996:325) señala:

“Una política es un lineamiento general para tomar decisiones. Establece los límites de las decisiones, indicando a los gerentes que decisiones se pueden tomar y cuáles no. De tal manera, canaliza las ideas de los miembros de la organización, de modo que éstas sean congruentes con los objetivos de la organización”.

Según lo antes expuesto por el autor, las políticas son guías para alinear la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una empresa.

En el Manual de Organización se pudo observar que las normas y políticas de la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., se establecen las siguientes normas:

- Capacitación permanente al recurso humano.
- Conocer el nivel de satisfacción y las necesidades de los clientes.
- Evaluar la eficacia de los procesos de trabajo.
- Implementar acciones para prevenir y eliminar las causas que originan desviaciones de los procesos establecidos.
- Involucrar al personal en el mejoramiento continuo y el trabajo en equipo.
- Asumir que la satisfacción de los clientes nos concierne a todos los que forman parte de la empresa.

La empresa mediante sus normas y políticas quiere lograr que los empleados realicen sus labores de la manera correcta y que se esmeren en brindar un servicio de calidad en todo momento y que procuren satisfacer absolutamente con cada una de las exigencias y expectativas de sus clientes, para ello se garantiza impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en las operaciones.

1.8.- Servicios Ofertados

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., es una Agencia operadora mayorista de turismo receptivo que brinda servicios turísticos a sus usuarios los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Servicios de Alojamiento: Los servicios de alojamientos de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., se relaciona por medio de asociaciones que han logrado a lo largo de su desarrollo en el medio turístico, no obstante la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita C.A., recibe una comisión de todos los establecimiento de alojamiento con los que posee alianza, el cual es un 30%. Los hoteles con los que posee alianzas son los siguientes. (ver cuadroN°1).

CuadroN°1. Alianzas Comerciales de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A

Establecimiento (Hotel)	Ubicación	Teléfono
Bella Vista	Está ubicado al final de la Avenida Santiago Mariño con calle igualdad, Porlamar Isla de Margarita.	0212-838-25-62
Costa Caribe	Este se encuentra vía Altagracia, Playa Caribe, IslaMargarita.	0295-415-94-08
Costa Linda	Está situado en la calle miragua playa el agua, Isla Margarita.	0295-415-99-61
Dunes	Se encuentra ubicado en Pedro González, en la parte Norte de la Isla, frente a la hermosa playa Puerto Cruz	0295-250-03-04
	Esta localizado en Costa Noroeste de la Isla de	

Flamenco Villas	Margarita en el boulevard de Playa el Agua, Antolín del Campo.	0295-249-12-07
Flamingo Beach	Se encuentra Ubicado en la pintoresca población de Pampatar, sector la Caranta, al final de la calle el Cristo sobre la bahía de Punta Ballena.	0295-262-51-11
Hesperia Playa el Agua	Está situado en la Avenida 31 de Julio, Sector la Mira en el boulevard de Playa el Agua.	0295-400-71-11
Howard Johnson	Se encuentra instalado en la calle Campos entre las calles Marcano y Cedeño.	0295-263-83-80
Hesperia Isla Margarita	Situado en la Punta Norte de la Isla en el Valle de Pedro González al lado de Playa Puerto Viejo.	0295-263-71-12
Isla Caribe	Ubicado en playa el Tirano a 40 minutos del Aeropuerto Santiago Mariño	0295-400-17-00
Lagunamar	Está instalado en el sector Apostadero, muy cercano de Histórico y Parentesco pueblo de Pampatar	0295-400-40-30 al 35
Le Flamboyant	Se encuentra situado al inicio del boulevard de Playa el Agua	0295-249-03-20
LTI Costa Caribe	Está ubicado frente a una playa caribeña en el sector playa Caribe, Isla Margarita	0295-262-86-65
Margarita Dynasty	Instalado en las afueras de Porlamar, en la Calle los Uveros de la Urbanización Costa Azul	0295-400-80-00
Palm Beach	Ubicado a 300mts de Playa el Agua de la Isla de Margarita, en la Calle Pelican	0295-249-16-80

Portofino Complex	Está situado en el punto Norte de la Isla de Margarita en la extensa Bahía de Playa el humo, cerca de la población de Manzanillo, a pocos metros del boulevard de Playa el Agua.	0295-249-11-97
Surf Paradise	Se encuentra ubicado en playa el yaqué, Isla de Margarita.	0295-263-93-87
Tropical Refuge	Está ubicado en Manzanillo, Isla Margarita.	0212-400-81-11
Venetur Margarita	Ubicado en la Calle los Uveros, Urbanización Costa Azul, a 25 minutos del Aeropuerto General Santiago Mariño.	0800-468-35-37

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (Enero.2014)

Servicio de Excursiones: Este tipo de servicios se da en diversas rutas dentro y fuera de la Isla de Margarita, no obstante la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., recibe un 20% de comisión, que representa por estos servicios, dentro de ellos se encuentran:

a) Excursiones Aéreas: Consiste en desplazarse de un lugar a otro con el fin de visitar diversos lugares, para su disfrute, entre ellos se encuentra: (Parque Nacional Canaima, Isla de Los Roques y el Delta Orinoco).

- **Excursión Aérea al Parque Nacional Canaima**

Un emocionante viaje a tierra firme para visitar a uno de los inolvidables Parques Nacionales más grandes de Venezuela: Canaima (**verfigura N°2**), donde se sorprende al ver los imponentes saltos y la

interminable selva. Esta excursión tiene un costo por Adulto 12.655,00bs y por Niños 6.630,00bs.

Figuras N°2 Excursión Aérea al Parque Nacional Canaima



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Agosto.2013)

- **Excursión Aérea a la Isla de los Roques**

Emprende una aventura fuera de lo común en los Roques, la cual es una pequeña isla rodeados por espectaculares y deslumbrantes playas de arenas blanca que solo han visto en postales, el irresistible mar azul(**ver figura N°3**).

Esta excursión tiene un costo por Adulto 7.725,00bs y por Niño 3.865,00bs

Figura N°3. Excursión Aérea a la Isla de los Roques



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Enero.2014)

- **Excusión Aérea al Delta del Orinoco**

Este paseo al Delta Orinoco(ver **figura N°4**) es una popular y excitante excursión de dos(2) días para los amantes de la naturaleza, la cual los lleva lejos de la civilización y directo a los ríos de la selva venezolana.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 11.035,00bs y por Niño 5.520,00bs

Figura N°4 Excursión Aérea al Delta del Orinoco



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Enero.2014)

b) Excursiones Marítimas:Consiste en visitar diversos lugares por vía acuáticas entre ellas se encuentran:(Coche, Los Frailes, Cubagua)

- **Excursión Marítima a la Isla de Coche**

Disfrute de un agradable paseo a la isla de Coche donde puede disfrutar de una hermosas playas de blancas arenas y cristalinas aguas (**ver figura N°5**) a bordo de los catamaranes Moon Dancer o Fiesta Caribe, saliendo a las 08:30 a.m. del terminal marítimo que está ubicado en La Isleta; equipado con sillas y cafetín para mayor comodidad; donde pueden realizar su chequeo para abordar la embarcación.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 1.150,00bs y por Niño 575,00bs.

Figura N°5. Excursión Marítima a la Isla de Coche



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Enero.2014)

- **Excursión Marítima a los Frailes**

Tiene la oportunidad de emprender una gran aventura submarina en el archipiélago de Los Frailes un archipiélago despoblado al noroeste de la Isla de Margarita, el cual tiene una diversa fauna marina, donde se puede observar erizos, corales, cardumes de peces tropicales, calamares y si tiene suerte también delfines (**ver figura N°6**).

Esta excursión tiene un costo por Adulto 1.250,00bs al igual que por Niño.

Figura N°6. Excursión Marítima a los Frailes



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Enero.2014)

- **Excursión Marítima a la Isla de Cubagua**

Embarcan a las 09:00 am en el puerto de Punta de Piedra para Cubagua, donde encontraran las hermosas playas, cuyas majestuosas palmeras y arenas blancas la proporciona un sitio ideal para relajarse y deleitarse bajo el sol (**verfigura N°7**), sale a navegar hacia el ferry hundido, se recibe a los pasajeros con un Snack de bienvenida y open bar de bebidas nacionales.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 1.150,00bs y por Niño 575,00bs.

Figura N°7. Excursión Marítima a la Isla de Cubagua



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Enero.2014)

c) Excursiones en la Isla de Margarita:Este servicio posee las siguientes rutas turísticas realizadas en todos los atractivos naturales de la Isla de Margarita

(Recorrido en Jeep Safari, Recorrido por la Isla de Margarita, Paseo por Laguna la Restinga, Paseo al Parque Nacional Cerro el Copey, Para la Vida Cotidiana el Tour de Artesanos, Diversión Acuática con Delfines, Recorrido por la Península de Macanao a Caballo).

- **Recorrido en Jeep Safari**

Viento en el cabello y caras alegres, esta es la fórmula del Jeep Safari (**ver figura N°8**) cuando visita el “desierto verde” de Margarita: La Península de Macanao una gran aventura en jeeps descapotados y con pilotos experimentados.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 700,00bs y por Niño 430,00bs

Figura N°8. Recorrido en Jeep Safari



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Enero2014)

- **Recorrido por la Isla de Margarita**

Una excitante excursión para darle la Vuelta a la Isla de Margarita (**ver figura N°9**) que le brinda mucha información sobre la isla, la población, la historia, etc., mientras visita 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 continúa el recorrido hacia la capital de la isla: La Asunción, donde

suele conocer el antiguo Castillo de Santa Rosa, lugar donde puede disfrutar de una bella vista de las áreas verdes. Continuado el recorrido hacia la tienda “La Aldea” donde logra adquirir una gran variedad de suvenires y artesanía locales.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 410,00bs y por Niño 205,00bs.

Figura N°9. Recorrido por la Isla de Margarita



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Enero2014)

- **Paseo por Laguna La Restinga**

Este es un paseo de medio día por la atracción turística natural más grande de la Isla de Margarita llamada “La Restinga” (ver **figura N°10**), una laguna de 75 km² cubierta de manglares.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 700,00bs y por Niño 430,00bs.

Figura N°10. Paseo por Laguna la Restinga



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Enero2014)

- **Paseo al Parque Nacional Cerro el Copey**

Este paseo es su oportunidad para experimentar lo que es una genuina selva tropical en el Parque Nacional de El Copey(**ver figura N°11**) en la Isla de Margarita, camina 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 suele observar 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 observa las diferentes y coloridas flores del trópico.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 300,00bs y por Niño 150,00bs.

Figura N°11. Paseo al Parque Nacional Cerro el Copey



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, empresa (Febrero.2014)

- **Para la Vida Cotidiana el Tour de Artesano**

El Tour de Artesano se visita principalmente los alrededores de San Juan, donde cada pueblito esta caracterizado por su artesanía, de las cuales su modo de fabricación no ha cambiado por generaciones. Puede dar un vistazo a las creaciones joyeras hechas con oro y perlas, cerámicas y hamacas (**ver figura N°12**)toma lugar en los paisajes campestres donde se explora la vida cotidiana de los lugareños. Durante este recorrido, puede tener la sensación de viajar hacia el pasado, donde los turistas en las calles eran algo fuera de lo común.

Figura N°12. Para la Vida Cotidiana el Tour de Artesano



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, (Febrero.2014)

- **Diversión Acuática con Delfines**

El nadar con delfines se trata de una experiencia única e inolvidable, pues estas hermosas criaturas son muy juguetonas y permiten que las personas los toquen, alimenten y hasta naden sujetos de sus aletas (**ver figura N°13**) es una experiencia única la cual puede disfrutar aquí en la isla, evento que toma lugar en Waterland, ubicada dentro del Parque de Diversiones Diverland en Pampatar.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 820,00bs y por Niño 110,00bs.

Figura N°13. Diversión Acuática con Delfines



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A,(Febrero.2014)

- **Recorrido por la Península de Macanao a Caballo**

Explore la Península de Macanao montado a caballo se realiza una visita a hacienda de cabatucán (**ver figura N°14**) y rodeado por un hermoso paisaje desértico que lo hace sentir un verdadero vaquero está ubicada lejos de la civilización, en pleno desierto que se extiende hasta donde llegue la vista y por él se hace el traslado a caballo por sitios que se encuentran fuera del alcance en automóvil. Contemplando la vista espectacular compuesta por montañas, desierto y Mar Caribe, se alcanza percibir los grandes contrastes y la diversidad de ecosistemas que ofrece la isla de

Margarita, también se hace una visita a caballo por las playas de Macanao, donde se puede sentir las fuerzas de la naturaleza.

Esta excursión tiene un costo por Adulto 900,00bs y por Niño 720,00bs.

Figura N°14. Recorrido por la Península de Macanao a Caballo



Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Febrero.2014)

1.8.1.- Tarifas por Servicios Ofertados

Además de las diferentes excursiones mencionadas anteriormente la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita., C, A. oferta otros servicios turísticos los cuales son:

- Ventas de reservaciones en posadas y hoteles de categoría 3,4 y 5 estrellas
- Reservación y venta de boletería aérea nacional e internacional.
- Traslado aeropuerto / hotel / aeropuerto.
- Asistencia al turista las 24 horas del día.
- Venta y reservación de excursiones
- Información gratuita sobre los destinos turísticos, sus tarifas y promociones.

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.

A continuación se muestra un ejemplo de tarifas por alojamiento, realizado en temporada baja y cuyo destino de origen es la ciudad de Puerto Ordaz, estado Bolívar (ver cuadro N°2).

Cuadro N °.2 Tarifario de Temporada Baja desde Puerto Ordaz de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A

Hoteles	Adultos Precio Paq p/p	Niños	
		Edad	precio Paq p/p
Portofino Complex	4.019bs	(7-12)	(2-6)
		2.605bs	1.595bs
Palma Beach	4.695bs	(5-11)	(2-4)
		2.945bs	1.595bs
Dunes Beach Resort	4.771bs	(7-12)	(2-6)
		2.983bs	1.595bs
Sun Sol Isla Caribe	4.821bs	(7-12)	(2-6)
		3.009bs	1.595bs
Le Flamboyant	4.995bs	(5-11)	(2-4)
		3.095bs	1.595bs
Lagunamar	5.295bs	(5-12)	(2-4)
		3.249bs	1.595bs
Hesperia playa el Agua	5.593bs	(6-12)	(2-5)
		3.395bs	1.595bs

Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. (Enero 2014)

1.9.- Relación de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.,” con el entorno

Toda empresa u organización está afectada por factores internos y externos que la afectan su comportamiento organizacional. En este sentido las empresas turísticas poseen un potencial que les permite tener competencia en el mercado.

A continuación, se efectuara un análisis del entorno interno y externo de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.

1.9.1.- Entorno Interno

- **La Empresa**

Toda gerencia de una empresa juega un papel muy importante dentro de la misma, por ente deben poseer armonía y unidad con su personal tanto de forma directa como indirecta, para que pueda alcanzar todos los planes, metas y objetivos.

En Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.se pudo observar que las diferentes gerencias se interrelacionan entre sí, no obstante los mismos no poseen una buena comunicación con relación a los cargos que desempeñan en la organización, no obstante, cada una de las personas que la integran tiene su función bien definida específicamente, en cada una de sus tareas y compromisos de trabajos que debe cumplir de acuerdo a su cargo.

- **Servicios Básicos**

La agencia de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., posee una buena alianza comercial con los proveedores de servicios básicos, es por esto que los mismo se encargan de prestar los siguientes: telefonía Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV), Movilnet, Movistar, corporación de electricidad (CORPOELEC), Agua Hidrológica del Caribe (HIDROCARIBE).

Es por estos que los mismos son brindados para hacer posible la mejor comodidad para el personal de la Empresa.

- **Los Proveedores**

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. se preocupa en brindar una mejor calidad de servicios, a su vez presenta su oferta hotelera reconocidos hoteles ubicado en Venezuela tales como: Bella Vista, Costa Caribe, Costa Linda, Dynasty, Flamingo Beach entre otros.

En cuanto a las empresas proveedoras, estas van a depender del tipo de excursión ofrece, entre ellas se encuentran la Empresas proveedoras de Excursiones y Recreación (ver cuadro N°3), diversos transportes Turísticos Terrestres (TTT) (ver cuadro N°4) y Empresas Proveedoras de Transporte Turístico Aéreo (ver cuadro N°5).

**Cuadro N° 3. Empresas Proveedoras de Excursiones y Recreaciones de Viajes
Índigo Isla Margarita, C.A**

EMPRESA	PRODUCTOS
Cabatucan, C.A.	Paseo a Caballo
Catamaranes del Caribe	Day Tour Isla de Coche
DesarrolloParque Azul	Atracciones Acuáticas
Diverland	Parque de Diversiones
Infinito Producciones, C.A.	Day Tour Isla de Cubagua
Laberinto Tropical	Parque Natural
Margarita Jeef Tours, C.A.	Paseo en Jeef Safari.
Reino De Musipan	Parque Temático
Waterland Mundo Submarino	Nado de Delfines

Fuente: Elaboración propia con datos suministrada por la empresa (Enero 2014)

**Cuadro N°4. Empresas Proveedoras de Transporte Turísticos Terrestre de
Viajes Índigo Isla Margarita, C.A**

EMPRESAS	CAPACIDAD POR UNIDAD (PAX)
Adritours	12
Ardentina	12-28
DoubleGroup	2-12
JH Service	28
Kafiory Tours	5-28
La Flor del Caribe	6-14
Skytrans	12-28
Turismo De Lujo	48-52
Transmar	28-32
Viajes Center	6-12

Fuente: Elaboración propia con datos suministrada por la empresa (Enero 2014)

**Cuadro N° 5. Empresas Proveedoras de Transporte Turístico Aéreo de Viajes
Índigo Isla Margarita, C.A**

EMPRESAS	CODIGOS AÉREOS
Aerpostal	VH
Aerotuy	TUY
Aserca	R7
Avior	QV
Conviasa	VO
Laser	QL
Rutaca	RUT
Venezolana	RD

Fuente: Elaboración propia con datos suministrada por la empresa (Enero 2014)

- **Clientes**

Cabe destacar que Viajes índigo Isla Margarita, C.A. cuenta con clientes fijos que viajan periódicamente en el año esto se debe a la calidad de los servicios prestados y por el hecho de ser dirigido no sólo su oferta al usuario, sino también a las agencias de viajes y turismo minorista o detallista.

1.9.2.- Entorno Externo

La empresa turística no se ve solamente afectada por los factores internos, sino también por los factores externos que actúan sobre el desarrollo de la misma. Cabe destacar que las incertidumbres que se presentan en las actividades de este tipo de empresa son producto de factores tanto económicos, políticos, tecnológico y ambiental.

- **Económico**

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. genera ingresos a la economía local a través del pago de los impuestos por los diferentes servicios ofrecidos como lo son el SENIAT, Alcaldía del municipio Mariño, entre otros, sin embargo, la empresa le afecta la constante incrementación de la inflación y lo que genera subir los precios de los diferentes servicios, lo cual permite la disminución de cliente y la entrada de ingreso a la empresa.

- **Políticos**

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., a pesar de los cambios actuales que ha tenido el país la empresa se ha podido desenvolver de excelente forma en el mercado turístico, gracias a su política, normas y personal en la cual está totalmente capacitado para tratar situaciones en cualquier entorno, los mismo brindan seguridad y confianza para así hacer sentir al turista como en su casa.

- **Tecnológico**

Se puede expresar que Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., cuenta con una red de Internet, su propia página Web que le permite facilitar con mayor rapidez las atenciones de sus clientes, también tiene sistemas integrales como el Travel System, Galac que este le permite llevar el manejo administrativo y contable a nivel de retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Impuesto Sobre la Renta (ISLR), entre otros, también la empresa cuenta con un punto de venta el cual permite a los clientes realizar pagos al servicio de su preferencia, esto lo puede hacer a través de tarjetas de crédito y débito, además posee cuenta bancaria corriente para realizar pagos a través de la página Web www.viajes-indigo.com

- **Ambiental**

Se puede decir que la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., posee un ambiente limpio y fresco ya que todas las instalaciones que se encuentran en su alrededor son agradables lo cual es importante, debido a esto le genera una buena impresión a todas aquellas personas que lo visiten.

1.10.- Estructura Organizacional de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”

El propósito de una estructura organizativa es establecer un sistema en el que se ordenan los recursos materiales y humanos para alcanzar los objetivos creados. Según Melinkoff (1995:45) define la Estructura Organizativa de la siguiente manera:

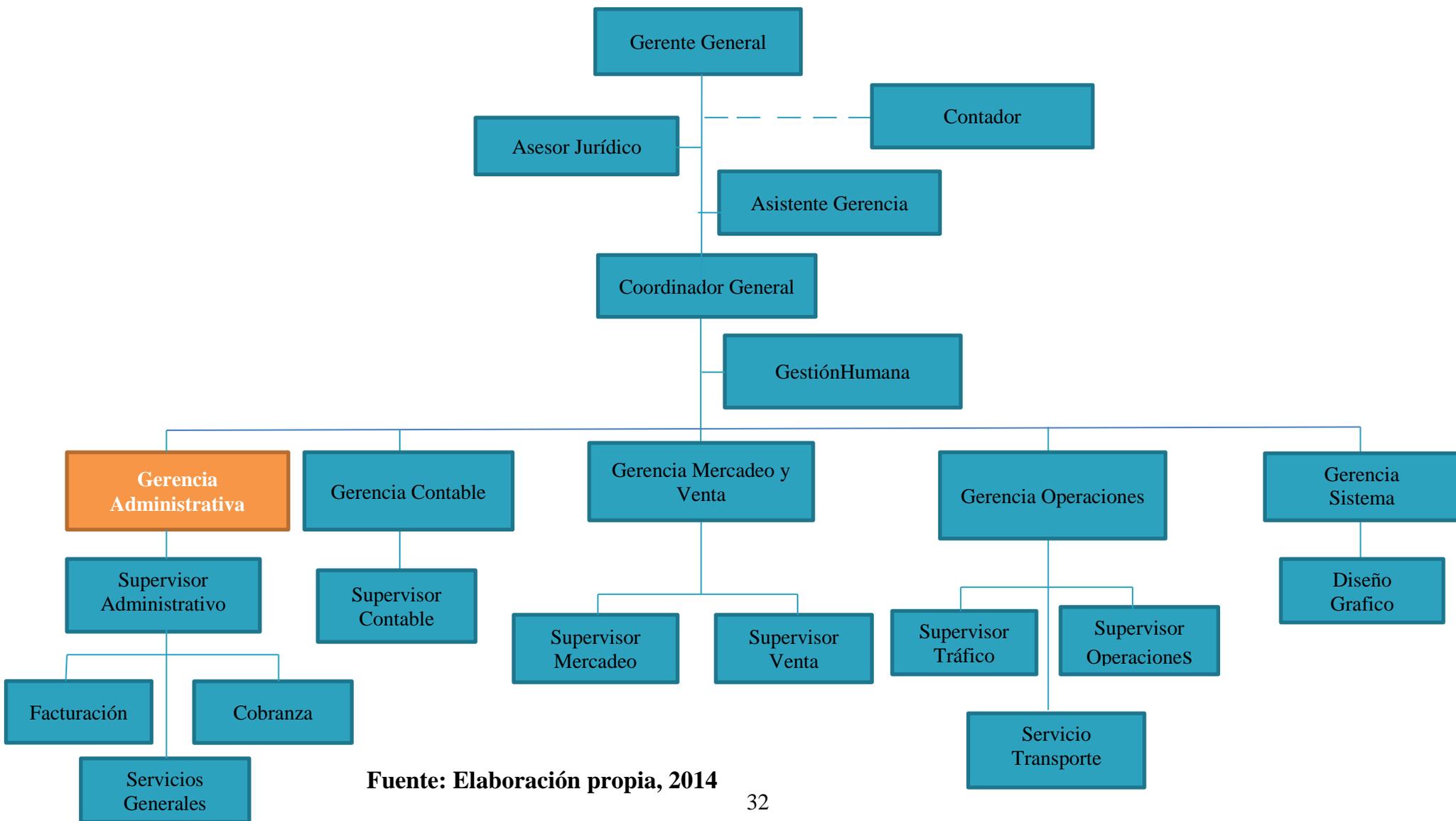
“Se crea para realizar funciones, actividades y para cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. A través de esa estructura se delega la autoridad, se establecen las responsabilidades y en función de estas las distintas posiciones de clasificación y jerarquías”.

Puede decirse que toda empresa debe planificar, organizar, ejecutar y controlar los objetivos y funciones diseñados por la misma para que se logren cumplir a través de una estructura los niveles jerárquicos, tratando constantemente que la información fluya de arriba hacia abajo y viceversa.

Es una herramienta que toda empresa debe poseer, para así distribuir y coordinar cuáles son sus respectivas áreas dentro de la misma, logrando así que los empleados puedan saber cuáles son sus respectivas funciones dentro de la empresa y poder lograr los objetivos planteados.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., no posee un organigrama que permita describir las funciones y los niveles jerárquicos de cada uno de sus gerencias que existen en la empresa u organización, es por esta razón que la autora de acuerdo a lo observado plantea la siguiente estructura organizativa, un organigrama tipo vertical **(ver figura N°15)**

Figura N°15. Organigrama General de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A



Fuente: Elaboración propia, 2014

1.10.1.- Descripción de los Cargos y Funciones del Personal que Constituyen el Organigrama

- **Gerente General:** Actúa como representante legal de la empresa, este planea, dirige y controla junto a los jefes departamentales las actividades de la misma.
- **Asesor jurídico:** Está conformado por el Consultor Jurídico, a quien le competen todos los asuntos de carácter legal de la empresa.
- **Asistente de Gerencia:** Su función es comprobar los ingresos y egresos de las diferentes tarifas de hoteles.
- **Coordinador General:** Este se encarga de dirigir, controlar a cada uno de los sistemas operativos de la empresa.
- **Gestión Humana:** Se encarga de administrar, evaluar, dirigir y controlar el recurso humanos del personal de la empresa.
- **Gerencia de Contabilidad:** Esta se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos de la Agencia.
- **Gerencia de Mercadeo y Venta:** Se encarga del proceso de planificar, organizar, dirigir y ejecutar los planes para la venta, promoción y distribución de bienes y servicios que ofrece la organización y por medio de esto se obtiene numerosos clientes.
- **Gerencia de Operaciones:** Se encarga de organizar y ejecutar las actividades para los productos de la agencia.

- **Gerencia de Sistema:** Está encargado del departamento técnico el cual planea, ejecuta y modifica la programación del software y el debido mantenimiento de los equipos de la empresa.

1.11.- Relación Interdepartamental

La relación interdepartamental no es más que la conexión que posee los diferentes departamentos de una empresa u organización, es por este motivo que el departamento de administración posee relación con las siguientes gerencias:

Gerente General de la Empresa : El departamento de administración es el encargado de hacerle llevar un control de toda la información referida ya sea de los ingresos y egresos para que así el Gerente General esté al tanto de la información actual de la empresa.

Gestión Humana: Estos tienen relación debido que esta cumple un proceso como lo es planear, organizar, dirigir y controlar el personal de la empresa, debido a que se encarga de reclutamiento y selección del personal, al igual que la gerente de recursos humano debe presentarle una nómina correspondientes para el pago de sus empleados.

Gerencia de Contabilidad: Este se relaciona con el departamento de administración y operaciones mercantiles debido a que lleva un control de todos aquellos registros contables de la empresa.

Gerencia de Mercadeo y Venta: Poseen una relación debido a que la gerencia de administración le facilita los recursos necesarios de todos aquellos servicios que la empresa desee brindar en el mercado.

Gerencia de Operaciones: Este elabora paquetes turísticos y se encarga de negociar las tarifas y convenios con hoteles, agencias y otros prestadores turísticos, es por esto que la Gerencia de Administración le brinda una opinión de los diferentes convenios.

Gerencia de Sistema: Posee una relación facilitada, debido a que el departamento de administración le facilita los bienes necesarios para adquisición de algún equipo o herramienta que la empresa necesite para el manejo laboral.

1.12.- Base Legal que Rige el Funcionamiento de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”

Las agencias de viajes y turismo, deben regirse por una serie de reglas legales y obligaciones que permitan el correcto funcionamiento de las mismas. La empresa a su vez cumple con los pagos de los diferentes impuestos como por ejemplo: Impuesto sobre la Renta (ISLR), Impuesto de Aseo, Contribución a Seniat, aportes a la Alcaldía, entre otras regulaciones.

Los trabajadores gozan de todos los beneficios según la Ley Orgánica del Trabajo.

Es por esto que Viajes Índigo Isla Margarita C.A., cumple con las siguientes leyes:

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Como base legal la constitución es la principal para el desglose de las diferentes leyes, es por esto que la misma le hace mención al siguiente artículo, el cual se basa en el turismo como prioridad estratégica para el desarrollo sustentable del país:

Artículo 310. El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictara las medidas que garantice su desarrollo. El Estado velara por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

Según lo expresado en el artículo, se puede entender que el turismo es una actividad económica el cual puede ser de interés nacional y el país es el principal encargado de su diversificación y desarrollo sustentable para el fortalecimiento del sector turístico.

Decreto con Rango Fuerza y Valor de la Ley Orgánica de Turismo

Esta ley impulsa la creación e implementación de los derechos y deberes a la protección, conservación y diversificación del turismo como actividad socio-económica, la cual permite derivar el artículo:

Artículo 93. Se entiende como prestador de servicios turísticos las personas naturales, jurídicas, comunidades organizadas en instancia del Poder Popular y demás forma de participación, cuya actividad principal está orientada a satisfacer los requerimientos de los turistas y visitantes, mediante la prestación de algún servicio turístico.

Se puede decir que todo prestador de servicio turísticos es que aquella persona organizada que le brinda servicios turísticos para satisfacer alguna necesidad a los visitantes y turistas.

Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOCYMAT).

Es un instrumento legal el cual regulariza el factor de seguridad y salud laboral de los trabajadores y trabajadoras de Venezuela cuidando los derechos a un ambiente de trabajo seguro y saludable debido a esto se expresa:

Artículo 58. El empleador o empleadora, el o la contratante o la empresa beneficiaria según el caso adoptaran las medidas necesarias para garantizar con

carácter previo al inicio de su labor. Los Trabajadores y Trabajadoras reciban información, capacitación adecuada acerca de las comisiones inseguras de Trabajo a las que vayan estar expuesto así como los medios o medidas preventivas.

Este artículo expresa que todo trabajador y trabajadora debe recibir información de manera adecuada acerca de su sitio de trabajo antes de ejercer su labor y así tener las medidas preventivas del mismo.

Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo

Toda agencia debe poseer un reglamento el cual deben cumplir, debido a esto se hace mención del siguiente artículo:

Artículo 1. Establece que son agencias de viajes y turismo, las personas jurídicas, que se dediquen a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico.

Se puede deducir que las agencias de viajes son prestadoras de servicio, las cuales se dedican a la organización, promoción representación y comercialización de productos turístico.

**CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA “VIAJES ÍNDIGO ISLA
MARGARITA, C.A.”**

2.1.- Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”

La gerencia de Administración de la Empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., tiene como responsabilidad principal planificar, organizar y dirigir las actividades administrativas, financieras, recursos humanos y de logística de la empresa.

Además éste, deberá incluir consideraciones tanto legales como fiscales. Las leyes y disposiciones de la organización de un negocio y la previsión de los impuestos son un factor clave en la sustentabilidad de la empresa.

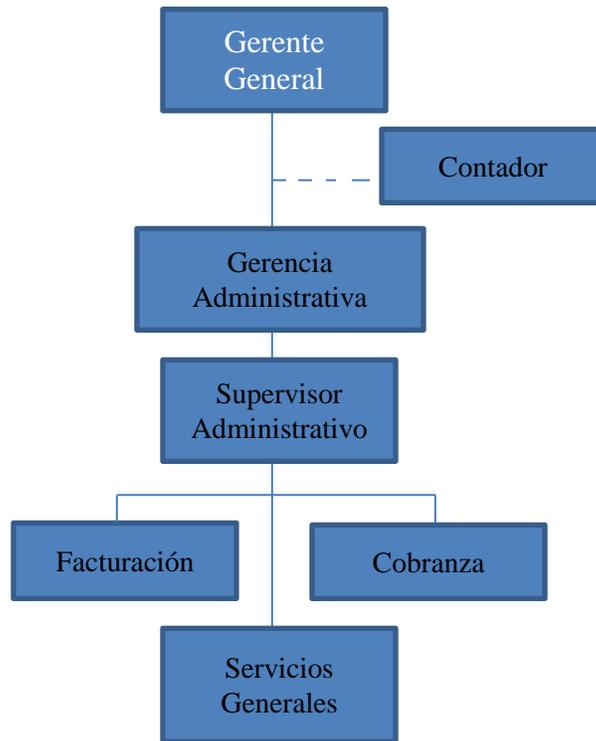
2.2 Importancia del Departamento de Administración

Toda empresa u organización debe tener unagerencia de administración, que le permita administrar de forma adecuada los bienes necesarios para su funcionamiento, además de tener un control de los ingresos y gastos generados en la prestación de algún servicio o actividad de la empresa.

2.3.-Estructura Organizativa del Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”

El departamento de administración de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., no cuenta con un organigrama, el cual le permita identificar cada una de sus funciones de manera específica al personal que lo integra, es por este motivo que la autora de acuerdo a lo observado plantea la siguiente estructura, organigrama tipo vertical (**ver figura N°16**)

Figura N° 16. Estructura Organizativa del Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”



Fuente: Elaboración propia (Febrero2013).

- **Gerencia Administrativa:** Función principal está enmarcada en la planificación, coordinación, dirección y ejecución de la administración.
- **Supervisor Administrativo:** Este se encarga de llevar la verificación de todos los movimientos administrativos del departamento.
- **Facturación:** Es la que se encarga de llevar el control de aquellas facturas que se elaboran diariamente dentro de la empresa por medios de servicios brindados.

- **Cobranza:** Este se encarga de llevar las cuentas por cobrar de la empresa, atender el teléfono las veces que sea necesario, sacar copias y chequear su correo para esta al día con sus obligaciones laborales.
- **Servicios Generales:** Se encarga del mantenimiento, limpieza y servicios de mensajería de la empresa.

2.4.- Descripción de las Funciones de los Cargos en el Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”

Según el manual de procedimiento de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., cuenta con esta información, la cual fue suministrada por la Gerencia de Recursos Humano.

2.4.1.- Gerente General

Entre los objetivos que debe alcanzar el gerente general del departamento de administración de la empresa se encuentran:

Objetivo del Cargo:

Dirigir, controlar Supervisar, y apoyar a todas las áreas de las agencia y que todos los procesos internos de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A., estén en constante funcionamiento para así hacer posible las metas establecidas, velar por la aplicación de normas y políticas de la empresa y para que sean cumplidas por todo el Recurso humano que está a su mando. Ejecutar las decisiones, acuerdos y orientaciones de la Asamblea General, así como supervisar el funcionamiento de la Agencia, la prestación de los Servicios, cuidar de la debida y oportuna ejecución de las operaciones y su contabilización.

Funciones:

El gerente general debe desarrollar las siguientes funciones:

- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Operar a los objetivos, metas y estrategias desarrollando planes de acción a corto, mediano y largo plazo.
- Velar por el cumplimiento de las decisiones de la Junta Directiva.
- Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas a las diferentes áreas que están a su cargo.
- Crear un ambiente en el que las personas puedan lograr las metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales, es decir optimizando los recursos disponibles.
- Implementar una estructura administrativa que contenga los elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
- Ejercer un liderazgo dinámico para volver operativos y ejecutar los planes y estrategias determinados.
- Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.
- Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes y estándares de ejecución (autocontrol y Control de Gestión).
- Mantener buenas relaciones con las Instituciones Públicas y Privadas.
- Mantener buenas relaciones con todos los niveles de la agencia de viaje.

- Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.

2.4.2.- Contador

Como se puede observar en el organigrama o estructura organizativa el contador es un asesor externo que ejerce sus funciones fuera de la empresa, el cual debe cumplir con el siguiente objetivo:

Objetivo del Cargo:

Investigar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas contables de la organización.

Funciones:

Entre las funciones se encuentran:

- Examinar y evaluar cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos.
- Mantener permanente contacto con la alta gerencia, con el objetivo de identificar oportunamente aspectos que puedan afectar la situación financiera o el control de las operaciones.
- Emitir una opinión o abstenerse de emitirla.
- Confirmar, ratificar y verificar una información contable.
- Ser designado por la administración.

2.4.3.- Gerente Administrativo

Objetivo del Cargo:

Tiene como responsabilidad principal 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). La administración es un órgano social específicamente encargado de hacer que los recursos sean productivos y necesarios esto explica el éxito de la empresa.

Funciones:

En las funciones que debe desempeñar están:

- 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 viaje.
- Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.
- Analizar las cuentas individuales del estado de resultados: ingresos y costos.
- Analizar los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.
- Interactúa con las otras gerencias funcionales para que la organización opere de manera eficiente, todas las decisiones de negocios que tengan implicaciones financieras deberán ser consideradas. (las decisiones de negocios de la gerencia general afectan al crecimiento de ventas y, consecuentemente modifican los requerimientos de inversión, por lo tanto se

deben considerar sus efectos sobre la disponibilidad de fondos, las políticas de inventarios, recursos, personal, entre otros.)

- 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.
- Manejar el archivo administrativo y contable.
- Coordinar 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.
- Mantener el equilibrio dinámico con su medio, para el proceso de toma de decisiones.
- Tener un buen flujo de información.
- Llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el Gerente General.

2.4.4.- Supervisor Administrativo

Objetivo del Cargo:

Compartir información relevante con su equipo y de mantener la confidencialidad acerca de las decisiones posibles o cambios de dirección.

Funciones:

Las respectivas funciones son:

- Revisar todas las carpetas contentivas de proformas por cada hotel.
- Chequear diariamente en el sistema las entradas de los pasajeros en los hoteles para evitar el cobro de penalidad.
- Verificar que las reservas estén pagadas para llevar un mejor control al momento de cobrar.
- Revisar las fechas de pago que colocan los Hoteles realizando un seguimiento a través de llamadas a las Agencias.
- Elaborar el cobro antes de la expiración de las reservaciones en los Hoteles que mantiene afiliación corporativa con la agencia.
- Revisar con las Agencias si los pasajeros viajan o no para así llamar al Hotel y solicitar su reactivación en caso de que estas se hayan vencido.
- Gestionar la cobranza antes de la entrada de los pasajeros.
- Notificar a la Agencia en caso que el cliente no viajara, hacer llegar la proforma a la parte operativa, localizando la persona que la emitió para que esta proceda a su anulación ante el Hotel y en el Sistema TravelSystem.
- Verificar el Sistema para chequear las entradas de los pasajeros con la finalidad de estar al día con la cobranza.
- Recibir depósitos de las Agencias con el número de proforma para así constatar en el Sistema su número, luego ver los datos completos para poder buscar en la carpeta.
- Corregir una vez que se tenga la proforma se procede a recortar el depósito y anexarlo.
- Chequear los depósitos en la cuenta.
- Enviar los vouchers de servicios a las Agencias ya sea por email o fax.
- Introducir los depósitos de cada reserva en el sistema en Accounting – Debtor. Verificar la Conciliación Bancaria.
- Rectificar la entrada de los pasajero y tipo de pago y verificar el hotel de hospedaje enviar la autorización.

- Revisar los Hoteles que son Pre Pagados por pasajeros y realizar proceso de emisión de cliente.
- Chequear que los Estados de Cuenta tengan saldo positivo al momento de realizar el pago.
- Revisar diariamente la cuenta de banco por si existe cheque devuelto o transferencias que no se hayan hecho efectivas.
- Procesar reembolso en caso de existir alguno.

2.4.5.-Facturacion

Objetivo del Cargo:

Emitir todas aquellas facturas que da el derecho al cobro de los servicios ofrecidos.

Funciones:

Las funciones que debe desarrollar son:

- Emitir las facturas de los proveedores.
- Ordenar las facturas de forma correlativa.
- Sacar las copias de las facturas y entregar a la gerencia de contabilidad para su proceso contable.
- Archivar las facturas con su respectiva identificación.
- Enviar facturas a los proveedores.

2.4.6.-Cobranza

Objetivo del Cargo:

Verificar que todas las entradas de pasajeros estén cobradas y pagadas antes de consumir los servicios.

Funciones:

Sus principales funciones son:

- Cobrar las proformas confirmadas a las agencias antes o en la fecha establecida.
- Chequear diariamente las cuentas bancarias de la empresa para verificar que los depósitos realizados por las agencia estén efectivos.
- Pagar las reservaciones a los hoteles en las fechas indicadas.
- Verificar el correo constantemente que es el principal medio de comunicación.
- Relacionar y solicitar los cobros a las empresas que tienen crédito.
- Mantener actualizadas las carpetas de los clientes por intercambio.
- Recibir pagos de clientes que cancelan en oficina y entregar al Jefe de Área.
- Entregar a Administración los reportes de los promotores de venta con las deudas de los clientes morosos para el respectivo descuento.
- Registrar y llevar un control de los contratos de intercambio.
- Sacar reporte de intercambio mensualmente y entregar a administración.
- Revisar las cuentas por cobrar.
- Revisar e ingresar los depósitos que entrega la Administración, realizados a las Cuentas Corrientes de la Empresa.
- Archivar los Reportes de Saldo de Facturas Pagadas.

2.4.7.-Servicios Generales

Objetivo del Cargo:

Es el encargado de mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado, tiene como objetivos realizar labores de limpieza y ejecutar actividades de mantenimiento de las diferentes áreas de la agencia.

Funciones:

La persona que ocupe el cargo de servicios generales tiene como función:

- 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.

2.5.- Descripción de las Actividades Efectuadas por la Pasante en el Departamento de Administración de la Empresa “Viajes Índigo Isla Margarita, C.A.”

Durante el periodo de Pasantía se realizó unas series de actividades en el departamento de administración, de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., las cuales se describen a continuación por la autora:

- **Clasificación y envíos de facturas a las agencias:**

Esta actividad se realiza diariamente en la empresa, primero deben desglosarse las facturas original y copia en orden cronológico, para ser clasificada por estados, debido a que esta agencia de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., le brinda servicios a otras agencias del país.

Las facturas originales son introducidas en un sobre manila con su respectiva identificación y luego éstas se envían al buzón de una empresa de envíos (MRW o ZOOM) para las diferentes agencias del país, y las copias se le hacía llegar a la supervisora contable para realizar su debido registro.

Es de señalar que en algunas ocasiones los proveedores que se encontraban cerca de la agencia se acercaban para retirar sus respectivas facturas, las cuales contiene los siguientes datos: dirección de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., los números de teléfono, fax y factura, pagina web, registro de información fiscal (RIF), fecha del día en que fue elaborada la factura, nombre y dirección de la empresa a la que se le está ofreciendo el servicio, registro de información fiscal (RIF), teléfono de la empresa, el numero de proforma (Reserva), nombre de la persona que elaboro la factura, nombre del vendedor, condiciones de pago y por último la descripción del servicio que muestra el nombre del hotel, nombre del cliente, fecha entrada y salida del hotel, tipo de servicio, número de personas, numero de noches, precio, sub total y total general del servicio (**ver Cuadro N°6**)

A continuación se le muestra un ejemplo de factura:

Cuadro N°6. Clasificación y envíos de facturas a las agencias

Factura			
Av. 4 de Mayo C.C Galería Fente nivel Mezzanina local 27			
Sector centro Porlamar Municipio Mariño-Edo. Nva Esparta			
Telf. 58(295) 264.00.25			
Fax. 58 (295) 264.65.68		Factura N°50732	
Viajes Índigo Isla Margarita, C.A			
Web: www-viajes-Indigo.com Rif: J-295351102			
Fecha: 23/08/2013			
Operadora Venezolana de Turismo Oventur, C.A,			
Av. Principal, C .C., El Morro Mar, Nivel 1 oficina 10			
Sector centro, Lechería Barcelona Edo. Anzoátegui Venezuela			
Rif. J-00875541-1 Elaborado por: Stephanie Prieto			
Telf. 0281-287-46-52		Reserva: B-67786	
		Vendedor: Mileidys Carvajal	
Condiciones de Pago: De Inmediato			
Descripción de Servicio	Pax	Noches	Precio Sub Total
Total			
Puerta del Sol Playa el Agua			
Rodríguez , Berkis			
In :23/08/2013			
Out 28/08/2013			
Plan Todo Incluido	3	5	444,60 6.669,00
01 Triple			(E) 6.669,00
TOTAL GENERAL			(E) 6.669,00
			BS

Fuente: Elaboración propia con datos suministrado por la empresa (Febrero 2014)

- **Recibimiento de Cierre de Caja Diaria**

Esto se elabora finalizando la jornada de trabajo, las ejecutivas de tráfico se encarga de entregar los cierre de cajas de sus ventas diarias al encargado de facturación, el cual debe verificar mediante el reporte z (reporte de caja) la cantidad que la ejecutiva le está entregando sea la correcta, en caso de suceder lo contrario la ejecutiva corre con la diferencia faltante, luego se envía a depositar a la entidad bancaria respectiva con el mensajero ya sea en efectivo o cheque dependiendo de la cantidad.

- **Verificación de proformas Abonada totalmente Pagada**

Las proformas son todos aquellos códigos que se introduce en el sistema, con el fin de llevar un control de los diferentes clientes, y por medios de ellas se hace más fácil buscar información necesaria del mismo, las cuales son: nombre de la agencia, numero de proforma, fecha en que fue elaborada la proforma, nacionalidad, fecha límite de pago, vendedor y por último la descripción que contiene fecha de entrada y salida del hotel y nombre del hotel.

Se realiza por medio del travelsystem, donde se verifican las diferentes proformas con el fin de detallar en que hotel se va a hospedar el cliente, la fecha de entrada y salida del mismo, el servicio que va adquirir como el traslado, por quien fue elaborada la proforma, entre otros (**ver figuras N°17 y 18**).

Proforma Abonada

Es aquella proforma que no esta totalmente pagada, es decir que debe una cierta cantidad para el disfrute de su servicio (**ver figura N°17**).

Figura N°17. Verificacion de Proforma Abonada

Preforma Nb. B-66546

Agency: Valle Lindo, ResNr: B-66546, FakturaStatusID: Preforma

Agentref: Claudia Fragosso, Date: 26/07/2013, Nacionalidad: Nacional

Tarif: B Ventas Margarita, Salesperson: Ginette Santaella, Currency: VEF

PayOnlinePass: 8F409481, Depositar antes: 15/11/2013 %, 40%, Pago Completc: 15/11/2013

Nr Descripción

- IN:21/11/13, OUT:24/11/13, PMV, Lagunamar en DB con AI, 2A, 0C, 0I
- IN:21/11/13, OUT:24/11/13, PMV, Lagunamar en DB con AI, 2A, 0C, 0I
- IN:21/11/13, OUT:24/11/13, PMV, Lagunamar en DB con AI, 2A, 0C, 0I

Confirm Rate: **100,00%**

Date	Text	Account Nb	Name	Debit	Credit	Pay Date
21/11/2013	Proforma B-66546		Valle Lindo	111.456,00		15/11/2013
01/08/2013	202377074		Banesco		79.993,70	
22/10/2013	224197903		Banesco		24.990,40	

Balance: 6.471,90

123.840,00
12384
2476,8
111.456,00

Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Febrero 2014).

Proforma totalmente Pagada

Es aquella proforma que ha sido totalmente pagada para poder disfrutar de los servicios (**ver figura N°18**).

Figura N°18. Verificacion de Proforma Pagada

Preforma Nb. B-71728

Agency: Mayans Tours, ResNr: B-71728, FakturaStatusID: Preforma Paid

Agentref: Guiomar Andreina Marti, Date: 28/10/2013, Nacionalidad: Nacional

Tarif: B Ventas Margarita, Salesperson: Marlene Joseph, Currency: VEF

PayOnlinePass: F07CACA6, Depositar antes: 30/10/2013 %, 40%, Pago Completc: 30/10/2013

Nr Descripción

- IN:17/11/13, OUT:21/11/13, PMV, Agua Dorada en DB con AP, 2A, 1C, 0I
- Transferido: Aeropuerto - Agua Dorada - Aeropuerto

Confirm Rate: **100,00%**

Date	Text	Account Nb	Name	Debit	Credit	Pay Date
17/11/2013	Proforma B-71728		Mayans Tours	7.790,40		30/10/2013
30/10/2013	226377160		Banesco		7.790,40	

Balance: 0,00

8.656,00
865,6
173,12
7.790,40

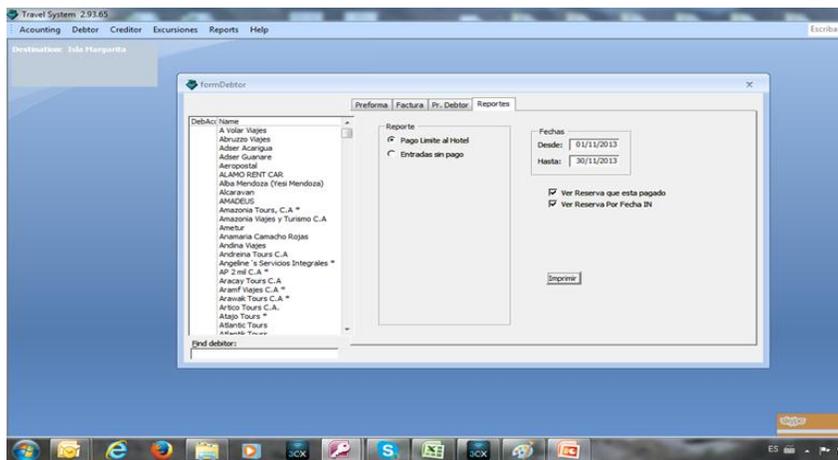
Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Febrero 2014).

- **Forma de pagos a los Hoteles**

La forma de pago a los hoteles en esta agencia de viaje se realiza de una manera muy particular la cual se define como forma de pago por rango:

Por Rango: Esto se hace por el sistema con el cual labora la empresa como lo es el sistema TravelSistem dentro de él se encuentran una palabras claves, primeramente se ingresa al ítem Accounting seguidamente se muestra la palabra Debtor a la cual se le dará clic para seleccionar la palabra Frondebtor, luego esta le indica varias opciones, se elige el término reportes la misma se le da clic, y para seleccionar después la expresión de pago límite al hotel seguidamente se coloca la fecha de inicio y de fin de cada mes, elige los dos ítems como lo son (ver reserva que está pagado y ver reserva por fecha in) finalmente se le da imprimir y el sistema le arroja una pantalla en donde se puede observar los diferentes pagos de los hoteles, la reserva, la fecha límite de pago del proveedor, nombre del cliente, localizador, fecha in, el costo y cuál es el porcentaje cobrado (**ver figuras N°19,20**).

Figura N°19. Forma de Pago a los Hoteles



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. (Febrero 2014).

Figura 20. Emision de Reporte

Reserva	Fecha Lim Pago Proveedor	Nombre Pax	Localizador	Fecha In	Costo	Reserva Cobrado	Pagado
Agua Dorada							
B-70619-3	10/10/2013	Sulaiman, Zaid	31008/09	09/12/2013	9.594,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-70619-1	10/10/2013	Sulaiman, Zaid	31008/09	09/12/2013	10.794,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-71272-2	31/10/2013	Castro, Ivan	31530	16/12/2013	10.194,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-71272-1	31/10/2013		31529	16/12/2013	10.794,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-71272-3	31/10/2013	Reyes, Teofilo	31531	16/12/2013	10.794,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
A-23657-1	30/11/2013	La Rosa, Jesus	27158	30/12/2013	6.876,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
					59.046,00		
Apartamento Margarita Real							
B-70253-1	02/10/2013	Melian, Jose	102843	13/12/2013	19.072,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>

Viajes Indigo Isla Margarita C.A.
RIF: J-29535011-2
RTN: 9083 - VT: 2953

Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Febrero 2014)

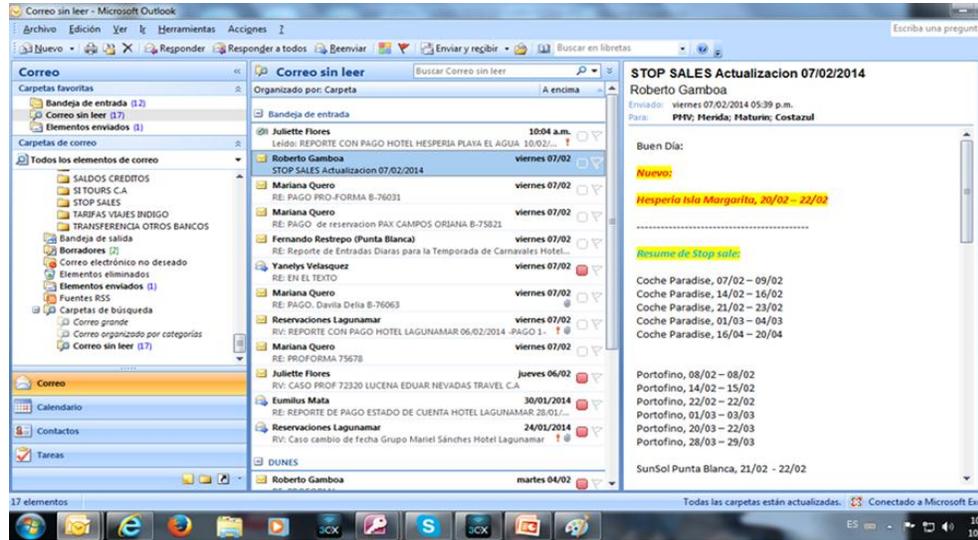
- **Cuentas por Cobrar**

Son todos aquellos activos que se generan por las ventas de algún servicio prestado.

Esta actividad la realiza diariamente los asistentes de administración, con el fin de estar al día con la empresa, por lo que se hace un desglose de pasos que ahora se mencionan:

Paso N°1. Verificar el Correo: Esto permite ver todos aquellos correos tanto internos como externos (agencias) en caso de realizarse algún depósito o transferencia por cualquier servicio solicitado (**ver figura N°21**).

Figura N°21. Verificación de Correo



Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. (Febrero 2014).

Paso N°2. Chequeo de Transferencias o Depósitos realizados a la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A: Se realiza para imprimir todos aquellos depósitos o transferencias efectuadas a la empresa, con el fin de verificar todos los pagos que se van a ingresar en el sistema (**ver figura N°22**).

Figura N°22. Chequeo de Transferencias o Depósitos



Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. (Febrero 2014)

Paso N°3.Ingresar al TravelSystem: Este es un sistema el cual sirve para ingresar pagos y chequear proforma.

Paso N°4.Verificación de la proforma a la cual se le va a Cargar el Pago: Se realiza con el objetivo de ver si el pagoya fue ingresado por otra asistente de cobranza, si no fue así se le ingresa su respectivo Pago, buscando en el sistema Travel la palabra Buscar Proforma, a la misma se le inserta el número de proforma y se le da clic,consecutivamente arroja una pantalla donde se le da al ítems Proforma debido a que esta proyectará una pantalla la que contiene, la fecha de los respectivos depósitos, el nombre del banco, saldo deudor y acreedor y la fecha de pago, finalmente se verifica los números de cuenta para ver si es el mismo al que le vas a cargar el pago (**ver figuras N°23,24**).

Figura N°23. Buscar proforma a la cual se le va a Cargar el Pago

Nombre ▼	Ciudad	Estado	Pais	Rif	Telefono
----------	--------	--------	------	-----	----------

Abre nuevo Proforma

Nacionalidad: Nacional [▼] Continuar

Busca Proforma: []

Agregar Agencia

Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. (Enero 2014)

Figura N°24. Verificación de la proforma a la cual se le va a Cargar el Pago

Agency: Valle Lindo, ResNr: B-66546, FakturaStatusID: Proforma
 Agentref: Claudia Fragosso, Date: 26/07/2013, Nacionalidad: Nacional
 Tarif: B Ventas Margarita, Salesperson: Ginette Santaelia, Currency: VEF
 PayOnlinePass: 0F409481, Depositar antes: 15/11/2013 %, 40%, Pago Complet: 15/11/2013
 Confirm Rate: 100,00%

Date	Text	Account Nb	Name	Debit	Credit	Pay Date
21/11/2013	Proforma B-66546		Valle Lindo	111.456,00		15/11/2013
01/08/2013	202377074		Banesco		79.993,70	
22/10/2013	224197903		Banesco		24.990,40	

Balance: 6.471,90

Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. (Enero 2014)

Paso N°5. Forma para ingresar a la palabra pago: Se vuelve a ingresar al sistema, se le presiona el ítem Accounting, luego clic a Debtor este va arrojar la palabra Frondebtor, seguidamente se selecciona el ítem de Proforma, inmediatamente elige la palabra Today y así proyecta el ítem de Pago (ver figura N°25).

Figura N°25. Forma para ingresar a la palabra Pago

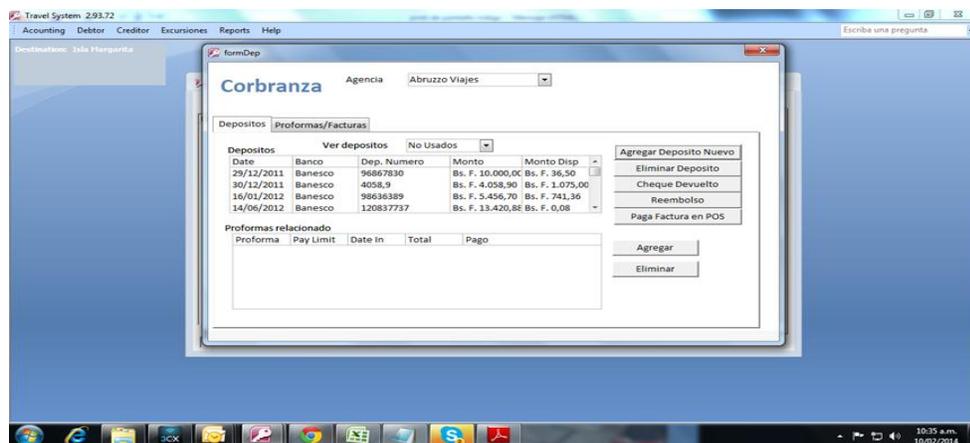
DebAc: Name
 A Volar Viajes
 ABOLU TOURS
 Abuzzo Viajes
 Adler Acopias
 Adler Guarene
 Adhance Travel C.A.*
 Aerpostal
 Agencia de Viajes Atravesamiento, c
 Agencia de Viajes y Turismo TG, C.
 ALAMO RIBOT CAR
 Alba Mendoza freelance (Des Men
 Alarcon
 Alp Tours C.A
 Alliance Travel
 ANADELUS
 ANAZILIA TRAVEL
 Amazonia Tours, C.A.*
 Amazonia Viajes y Turismo C.A
 Anetuz
 Andrea Viajes
 Argentea y Servicios Integrales*
 Angil Tours C.A.
 AP 2nd C.A.*

Due	Pay Limit	Date In	Proforma	Name	Amount
19/09/2013	19/09/2014	A-24020		Viajes Indigo	2713,2
31/12/2013	17/12/2013	B-73551		Viajes y Turismo Ancar Maturni	5945,4
31/12/2013	30/12/2013	B-75981		Kurana Tours Internacionales, C	9199,3
31/12/2013	21/12/2013	B-69006		Sara Castillo Freelance	472,2
31/12/2013	02/12/2014	B-75430		Melina Viajes (Sociedad)	761,94
06/01/2014	14/02/2014	B-72159		Amazonia Viajes y Turismo C.A	720
13/01/2014	11/01/2014	B-75998		Amazonia Tours, C.A.*	14053,5
16/01/2014	14/02/2014	B-74556		Hector Fernandez freelance	9187,2
20/01/2014	26/02/2014	B-74566		Revis Travel	2006,8
20/01/2014	15/04/2014	B-74861		Picket Travel C.A	47181,8
20/01/2014	20/04/2014	B-74860		Cooperativa Destinos del Gol R	19004,4
21/01/2014	13/02/2014	B-74794		Gold Vip Travel Services, C.A	3972,31
21/01/2014	13/02/2014	B-74796		Gold Vip Travel Services, C.A	12629,8
21/01/2014	13/02/2014	B-74866		Gold Vip Travel Services, C.A	12629,8
21/01/2014	13/02/2014	B-74866		Gold Vip Travel Services, C.A	10936,8
21/01/2014	17/02/2014	B-74699		Aventur	42354,9
21/01/2014	20/02/2014	B-74932		Atmca	7072,2

Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Febrero 2014)

Paso N°6. Selección del nombre de la agencia a la cual se le va a cargar el pago: Se busca el nombre de la Agencia seleccionando la palabra Accounting luego se presiona la palabra Debtor después al ítems Frondebtor la cual arroja una pantalla donde se visualiza la palabra cobranza y a su lado agencia, allí se busca el nombre de la agencia a la cual se le va a cargar el pago, luego elige la palabra depósito, por medio de esto Tildo el ítems Agregar depósito nuevo (ver figura N°26).

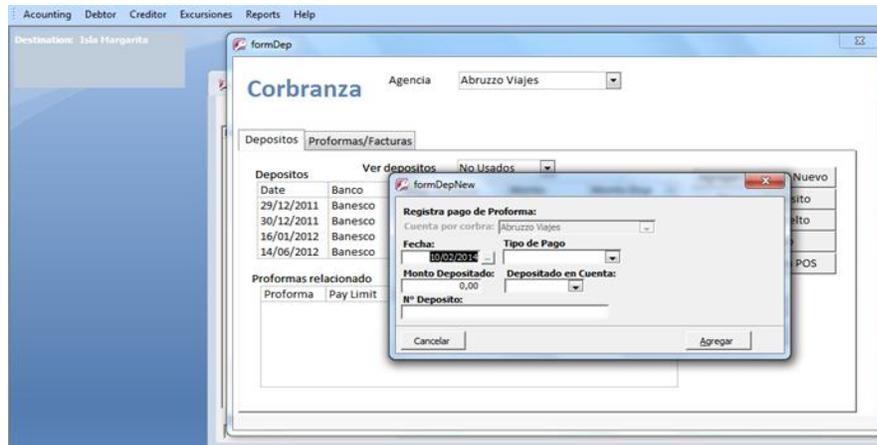
Figura N°26. Selección del Nombre de la Agencia a la cual se le va a Cargar el Pago



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. (Febrero 2014)

Paso N°7. Registro pago de proforma: Se le llena los datos solicitados como son: fecha en la cual fue realizado el deposito, tipo de pago, monto, banco que fue depositado, número de depósito y finalmente se le da agregar, despues se le va cargar el pago en sistema(ver figura N°27).

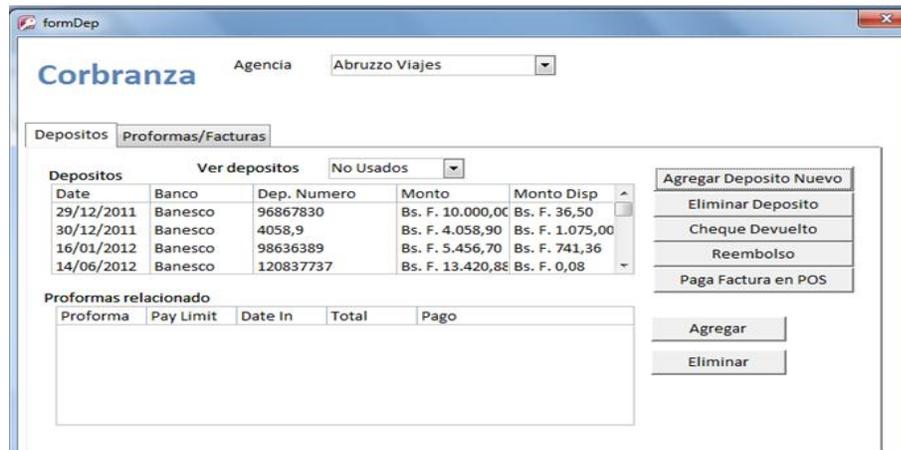
Figura N°27. Registro Pago de Proforma



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Enero 2014)

Paso N°8. Cargo de Pago en Sistema:El sistema arroja una pantalla el cual va a contener la agencia seleccionada y tildada la palabra (depósito), ahí se elige el pago cual fue cargado y se le presiona agregar (**ver figura N°28**)

Figura N°28.Cargo de Pago en Sistema



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A(Enero 2014)

Paso N°9. Tipología de Pago proforma parcial o completo

Posteriormente se proyecta una pantalla en la cual se selecciona la proforma que se le cargó el pago y se verifica si el pago fue parcial o completo,

dependiendo se elige y se presiona la palabra ejecutar, en caso de ser parcial se le envía un correo a la agencia correspondiente notificándole que su pago ya fue recibido y aplicado al sistema, el cual le falta una diferencia por cancelar, si es completo se le notifica que fue recibido ,aplicado al sistema y puede disfrutar del respectivo servicio(**ver Cuadro N°7**).

Cuadro N°7. Tipología de Pago proforma parcial o completo

Agencia:

Deposito:

- Pago de proforma completo
- Pago de proforma Parcial

Facturas y Proformas Pendientes de Pagos

Preforma	Invoiced	PayLimit	Date In	Amount	Falta
A-10334	16523		06/11/2010	481	481
A-10343	16551		08/11/2010	25	25
A-10383	16612		10/11/2010	120	120
A-10413	16679		15/11/2010	15,4	15,4
A-10342	16550		08/11/2010	381,78	381,78
A-10378	16607		10/11/2010	1615,6	1615,6
A-10380	16609		10/11/2010	538,54	538,54
A-10391	16625		11/11/2010	19,95	19,95
A-10454	16741		17/11/2010	888,8	888,8

Monto seleccionado:

Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A.(Enero 2014)

Paso N°10.Proforma Pagada: Finalmente que la proforma está totalmente pagada se le envía su respectivo voucher de servicio el cual contiene: nombre

del pasajero, cantidad de pasajero, nombre del hotel, fecha de entrada y salida del hotel, tipo de habitación, tipo de servicio(Plan), número de proforma, nombre de la asistente administrativo que emitió el voucher, localizador, hora de entrada y salida del hotel , nombre de la agencia que adquirió el servicio y el sello y la firma de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. por medio de un correo a la Agencia correspondiente,(ver figura N° 29)..

Figura N°29. Voucher de Servicio

VOUCHER DE SERVICIO		Voucher N°:	B-75989-1	
HOTEL		Nombre del Pasajero:	Guilarte, Nancy	
Nb de Pasajero:	2 Adultos y 1 Niño	Fecha:	10/02/14	
Hotel:	Flamenco Villas	Emitido por:	Mariana Quero	
Fecha de Entrada:	20/02/2014	Prepagado:	Viajes Indigo	
Fecha de Salida:	23/02/2014	Localizador:	6d918368	
Hab:	Doble	Check In:	15:00	
Plan:	Todo Incluido	Check Out:	13:00	
Dirección:		Agencia:	Nuria Travel	
Nota:	Viajan con B-75989-1/2	ISLA MARGARITA, C.A. Rif: J-29535011-2 Av 4 de Mayo C.C. Galería Fente / Nivel Maszanino / Loc-27 Berberis Isla de Margarita		
Emergencia Alojamiento: 0414-7910242 o 04128402296 / Emergencia Excursiones y Traslados: 04147910232 o 04128402295 Av 4 de Mayo - CC Galería Fente, Local 27 - Forlamar - Isla de Margarita - Telef. 0295-284 0025 Fax 0295-2846598 E-Mail: info@viajes-indigo.com - Web: www.viajes-indigo.com				
VOUCHER DE SERVICIO		Voucher N°:	B-75989-2	
HOTEL		Nombre del Pasajero:	Guilarte, Nancy	
Nb de Pasajero:	2 Adultos	Fecha:	10/02/14	
Hotel:	Flamenco Villas	Emitido por:	Mariana Quero	
Fecha de Entrada:	20/02/2014	Prepagado:	Viajes Indigo	
Fecha de Salida:	23/02/2014	Localizador:	e3308369	
Hab:	Doble	Check In:	15:00	
Plan:	Todo Incluido	Check Out:	13:00	
Dirección:		Agencia:	Nuria Travel	
Nota:	Viajan con B-75989-1/2	ISLA MARGARITA, C.A. Rif: J-29535011-2 Av 4 de Mayo C.C. Galería Fente / Nivel Maszanino / Loc-27 Berberis Isla de Margarita		

Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Febrero 2014).

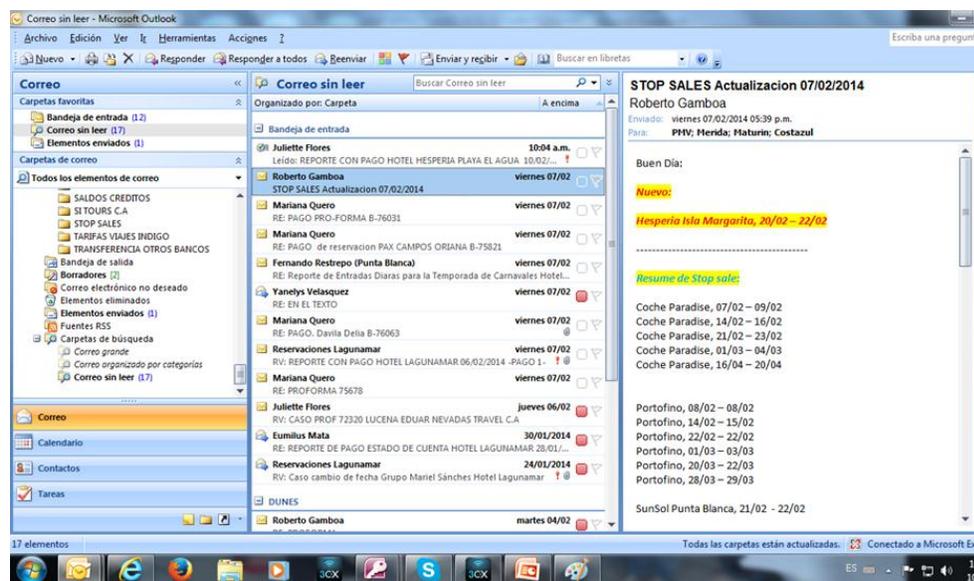
- **Cuentas por Pagar a los Establecimientos de Alojamiento**

Son todas aquellas deudas que tiene la empresa, ya sean por conceptos de bienes o servicios adquiridos.

Esta actividad se hace diariamente, debido a que son servicios que se venden de manera constante y se explica por medio de los siguientes pasos:

Paso N°1. Verificación del Correo: Se realiza diariamente con el fin de verificar y pagar todos los hoteles que corresponda (**ver figura N°30**).

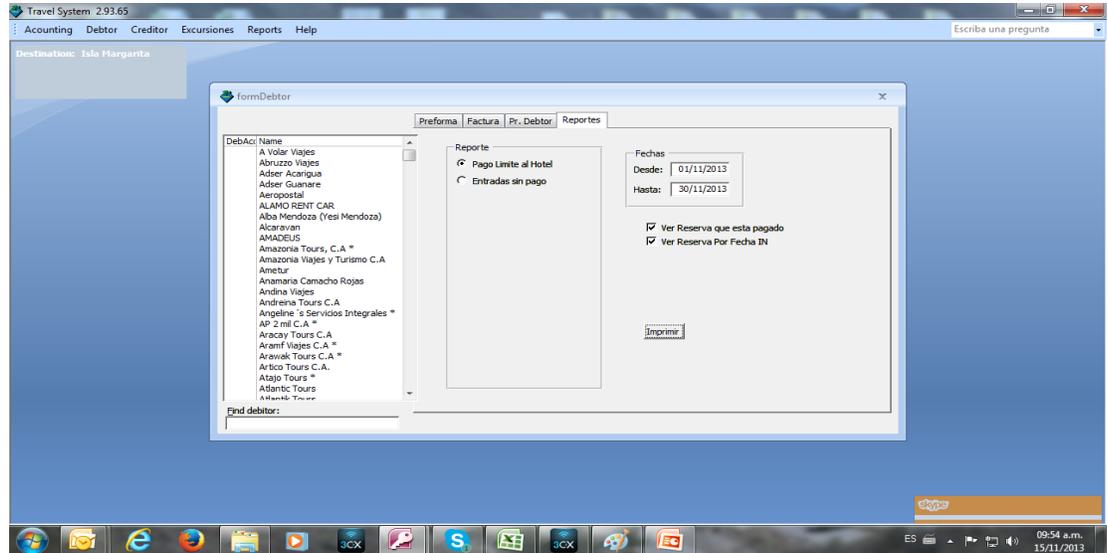
Figura N°30. Verificación del Correo



Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Febrero 2014).

Paso N°2. Emisión del Reporte: Se efectúa a través del sistema TravelSistem, donde se tilda la palabra Accounting luego Debtor y se presiona la expresión Frondebtor aparecen diferentes ítems, se le dará clic a la palabra reporte, y después se selecciona el término pago límite al hotel donde se coloca la fecha de inicio y fin de cada mes, y esto arroja el reporte donde se observa cuáles son las proformas a pagar de cada hotel (**ver figuras N°31, 32**).

Figura N°31. Fecha de Pago límite al Hotel



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A(Febrero 2014).

Figura N°32.Emisión del Reporte

Travel System 2.93.65 - [Pago limite al Hotel]

Files Help

Reserva Fecha Lim Pago Nombre Pax Localizador Fecha In Costo Reserva Pagado
Cobrado

Viages Indigo Isla Margarita C.A
RIF: J-29535011-2
RTN: 9083 - VT: 2953

Reserva	Fecha Lim Pago	Nombre Pax	Localizador	Fecha In	Costo	Reserva Cobrado	Pagado
Agua Dorada							
B-70619-3	10/10/2013	Sulaiman, Zaid	31008/09	09/12/2013	9.594,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-70619-1	10/10/2013	Sulaiman, Zaid	31008/09	09/12/2013	10.794,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-71272-2	31/10/2013	Castro, Ivan	31530	16/12/2013	10.194,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-71272-1	31/10/2013		31529	16/12/2013	10.794,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-71272-3	31/10/2013	Reyes, Teofilo	31531	16/12/2013	10.794,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
A-23657-1	30/11/2013	La Rosa, Jesus	27158	30/12/2013	6.876,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
					59.046,00		
Apartamento Margarita Real							
B-70253-1	02/10/2013	Melian, Jose	102843	13/12/2013	19.072,00	100,00%	<input checked="" type="checkbox"/>
B-72405-1	12/11/2013	Balanta, Luz	103784	15/12/2013	27.984,00	64,50%	<input checked="" type="checkbox"/>
					47.056,00		

Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A(Febrero 2014).

Paso N°3.Verificación del estado de cuenta: Aquí se observa las diferentes proformas pagadas y la que faltan por pagar, las cuales están subrayada de color amarillo, este se verifica para ver si tiene dinero o le falta, si tiene dinero realiza el descuento de las proformas a pagar por el estado de cuenta, si no tiene

dinero por medio de un correo le solicita a la administradora, la cual se encarga de pasarle el anticipo solicitado a la asistente administrativa, para así luego ella pagar las proformas correspondientes.(ver figuras N°33,34).

Figura N°33. Verificación del estado de cuenta

	A	B	C	D	E	F
2368	30/01/2014	B-73721	Jahen, Fernando. LOC: 6315015		Bs 6.140,00	Bs 305.125,05
2369	30/01/2014	B-75495	Caballero, Rodrigo. LOC:6327996/6328000		Bs 24.590,00	Bs 280.535,05
2370	01/02/2014	B-75349	Perez, Jose Francisco. LOC:6326403		Bs 14.784,00	Bs 265.751,05
2371	03/02/2014	B-73531	Quiroga, Rodrigo. LOC:6313420		Bs 32.300,00	Bs 233.451,05
2372	06/02/2014	B-75446	Rivero, Alirio. LOC:6327285		Bs 7.392,00	Bs 226.059,05
2373	06/02/2014	B-76012	Diaz, Bertha. Free Sales		Bs 20.176,00	Bs 205.883,05
2374	14/02/2014	A-24456	Rondon, Jesus. LOC: 6327943		Bs 3.696,00	Bs 202.187,05
2375	14/02/2014	B-74812	Machado, Taibif. LOC: 6323888		Bs 3.696,00	Bs 198.491,05
2376	14/02/2014	B-75106	Angulo, Edgardo. LOC: 6325137		Bs 18.088,00	Bs 180.403,05
2377	14/02/2014	B-75811	De La Rosa, Andres. LOC:6329396		Bs 3.696,00	Bs 176.707,05
2378	15/02/2014	A-24439	Cedeño, Lilitana. LOC:6326288		Bs 1.848,00	Bs 174.859,05
2379	15/02/2014	B-76029	Franco, Samuel. LOC: 6331185		Bs 1.848,00	Bs 173.011,05
2380	20/02/2014	B-74747	Valhuenca, Carla. LOC: 6323361		Bs 14.553,00	Bs 158.458,05
2381	03/03/2014	B-73877	Perez, Nestor. LOC: 6316776		Bs 19.950,00	Bs 138.508,05
2382	03/03/2014	B-75955	Velasquez, Jean. LOC: 6330609		Bs 18.970,00	Bs 119.538,05
2383	21/03/2014	A-24392	Carvajal, Oscar. LOC: 6322968/6322967/6322955		Bs 64.814,40	Bs 54.723,65
2384	18/04/2014	A.24473	Rodriguez, Sandra. LOC: 6329074		Bs 11.598,00	Bs 43.125,65
2385			Saldo Crédito	Bs 2.812.860,22	Bs 5.380.453,31	Bs 43.125,65

2387 Nota: Los cálculos de los pagos realizados se toman de las tarifas establecidas en el contrato.

2390 Elaborado por: Amundarain, Nellys

Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A(Febrero 2014).

Figura N°34. Solicitud de Anticipo

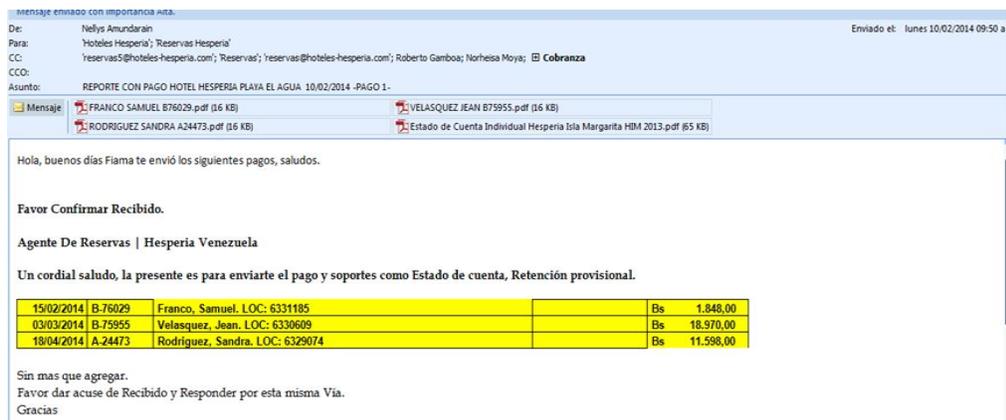


Fuente: Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A(Febrero 2014).

Paso N°4.Redacción del correo: Seguidamente se redacta un correo adjuntando las proformas pagadas y el estado de cuenta de las proformas

pagadas, luego este se envía al hotel para garantizar su pago, con la finalidad de hacer llegar, que la proforma está totalmente pagada y puedan disfrutar del respectivo servicio (**ver figura N°35**).

Figura N°35. Redacción del correo



Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A(Febrero 2014).

Paso N°5. Destilda las proformas pagadas: Esto se desarrolla con el fin de no volver a pagar la misma proforma. Se coloca la fecha el cual fue pagada la proforma, luego se selecciona el nombre del cliente y se arrojará una pantalla la cual posee la Fecha, Monto restado del 2% de Impuesto Sobre la Renta (ISLR), Impuesto al Valor Agregado (IVA) y la Nota que se coloca “Pagado” luego se le da agregar y queda debidamente pagada (**ver figura N°36**).

Figura N°36. Destilda las proformas pagadas

Reserva	Hotel	Fecha In	Nombre Pax	Localizador	Fecha Lim Pago	Costo	Porcentaje Cobrado	Pagado	Saldo
A-24473-1	Hesperia Isla Margarita	18/04/2014	Rodriguez, Sandra	6329074	05/03/2014	11.598,00	100,00%	0,00	11.598,00

formPagoHotel

Fecha: 10/02/2014

Monto: 11366,04

ISLR: 231,96

IVA: 0,00

Nota: PAGADO

Agregar Cancel

Fuente:Datos suministrados por la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A (Febrero 2014).

2.6.- Teoría y praxis

Las principales materias, bases para la elaboración del informe de grado modalidad pasantías son las siguientes:

Las Agencias de Viajes como prestadoras de servicios turísticos, se clasifican en términos de mayoristas, minoristas y tour operadoras, en este caso, en la Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) se imparte una asignatura identificada con el nombre de Agencias de Viajes , facilitada por el profesor Austin Mata, donde capte conocimientos que fueron de utilidad tales como el funcionamiento empresarial desde el punto de vista operativo y funcional de una agencia de viajes y turismo, la asignatura Legislación del Turismo, fue útil para entender el buen manejo de las diversas leyes tales como la Constitución Nacional, Ley Orgánica de Turismo entre otras, de esta manera identifique el marco jurídico que rige el funcionamiento en Venezuela de las agencias de viajes y turismo como prestadoras de servicios

turísticos , la misma fue dictada por el abogado Pascual Hernández, también fue de utilidad la asignatura , contabilidad de empresas turísticas impartida por la contadora María Gabriela Fernández. Para comprender el registro contable de las transacciones correspondiente a los ingresos y egresos de la Agencia de Viajes y Turismo Índigo.

La asignatura Recursos Humanos, permitió dirigirme gentilmente al personal de la empresa de forma educada, honesta y responsable, en la misma se cumple con el manejo de reclutamiento y selección del personal de la empresa, la cual fue dictada por profesora Perlina Marcano y por último Entrenamiento Profesional que fue la que indujo a salir al campo laborar y a conocer muchas cosas fundamentales para mi carrera en cuanto a la elaboración de mi trabajo de grado y la misma fue dirigida por le Licenciada María Gabriela Molina.

CAPÍTULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A., tiene una ubicación estratégica en la Avenida 4 de Mayo, Centro Comercial Galería Fente, piso N° 1 local 27 en la ciudad de Porlamar, municipio Mariño, Isla de Margarita, estado Nueva Esparta, la misma cuenta con vías de accesibilidad en buen estado para el transporte terrestre, sin embargo no posee señalización que permita accesibilidad a través de vallas.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., cuenta con un manual de procedimientos de cargos el cual es importante para la empresa debida a que contiene iniciativamente las funciones y procedimientos a realizar por parte de los empleados.

No obstante, Viajes Índigo no cuenta con una estructura organizativa, donde se pueda observar los niveles jerárquicos que integran la organización y las líneas de mando de la empresa.

Por motivos inflacionarios, se han incrementado los costos y gastos que representan la conformación del producto en consecuencia la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A., se ve en la obligación de aumentar los precios de sus servicios, lo que repercute en la disminución de clientes y caída significativa de ingresos.

La ausencia de comunicación de manera continua de la gerencia de administración con Gestión Humana, Mercadeo y Venta, Operaciones y Contabilidad, produce en el tiempo confrontaciones, diferencias en el desempeño laboral para el cumplimiento efectivo de las actividades a desarrollar.

Finalmente durante el periodo de pasantías realizada en la agencia de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se observó específicamente en la gerencia de

administración que los empleados no tienen una buena relación en función de trabajo en equipo, al igual que varias veces la administradora realizaba la función de gestión humana en la elaboración de nómina, reclutamiento y selección del personal, función que no le corresponde, sin embargo tal situación se justifica debido a que en recursos humanos labora sola una persona, finalmente el espacio donde funciona la gerencia administrativa es reducido lo cual repercute en el buen desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

La Agencia Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., debe crear una representación visual, la cual le indique a los visitantes y no visitantes de manera publicitaria, ya sea por medio de vayas, letreros o carteles en donde se encuentra ubicada.

La empresa debe crear una estructura organizacional donde especifiquen cada uno de los cargos para que los empleados puedan, saber cuáles son sus respectivas funciones dentro de la empresa y poder lograr los objetivos planteados.

La empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., debe implementar en materia de turismo las nuevas tendencias e innovaciones, para así brindar nuevos servicios a sus clientes.

La gerencia general debe tomar en cuenta la comunicación en el ámbito laboral para así mantener buenas relaciones con los empleados en la empresa y trabajar en equipo para que se logren los objetivos.

La gerencia de administración debe poseer una buena relación en equipo debido a que este lleva los ingresos administrativo de la empresa, de igual forma la agencia viajes índigo debe contratar personal para la gerencia de gestión humana que posea experiencia en el area y la misma pueda efectuar sus funciones a tiempo, finalmente la gerencia general deber tomar en cuenta el espacio, debido que este no es el adecuado para la ejecución de las actividades de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Juan Garay., 1999..Segunda Versión: Gaceta Oficial 5.453.

Fleitman, J., 2000.Negocios Exitosos. México: Editorial Mc Graw-Hill.

Melinkoff R., 1995. La Estructura de la Organización, Caracas: Trillas.

Miguel A. Acerenza., 1990. Agencia de Viajes. México: Trillas.

Reglamento Sobre Agencias de Viajes y Turismo. Caracas-Venezuela.

Serna Gómez, Humberto., 1994. “Planeación y Gestión Estratégica” Legis.Editores S.A, Colombia.

Stoner 1996, Obra administración, Caracas-Venezuela

Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (LOPCYMAT), (2011) Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N°39627 (Extraordinario)

http://www.procuraduriacarabobo.gob.ve/site/images/stories/pdf_descargas/leyes/habilitantedecretos/28.%20Decreto%20con%20Rango,%20Valor%20Fuerza%de%20Ley%20Organica%20de%20tur.pdf.consultada 24/02/2014 11:46am

<http://www.publico.es/dinero/443578/atenas-prepara-un-recibimiento-especial-para-merkel>. consultada 26/02/2014 9:35am

www.viajes-indigo.com.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA “VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A, MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Jhosmairi del Valle Rivera Rodríguez	CVLAC: 20.537.763 E MAIL: @hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades

Departamento

Administración

Emprea

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
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				
ECON. JOSÉ PINO	ROL	CA	AS	TU X	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
LCDA. MARIA GABRIELA FERNÁNDEZ	ROL	CA	AS	TU	JUX
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
LCDO. AUSTIN MATA	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

AÑO	MES	DÍA
------------	------------	------------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Jhosmari_Rivera	.Pdf
Trabajo_D_Grado_Jhosmari_Rivera	.Docx

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:

Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

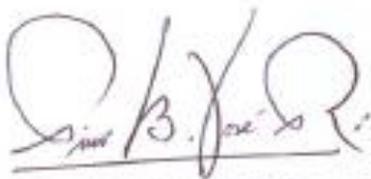
DERECHOS

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"



RIVERA R JHOSMAIRI DEL VALLE

AUTORA



ECON. JOSÉ PINO
Jurado



LCDA. MARÍA FERNÁNDEZ
Jurado

LCDO. AUSTIN MATA
Jurado

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO