



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

**Actividades Realizadas en el departamento de Administración;
Procedimiento y Control de los Ingresos del Restaurant de la
Corporación Turística Last Wind, C.A. Ubicado en el Municipio Tubores
del 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. Enrique Velásquez
C.I. 20.326.488**

GUATAMARE ABRIL 2016



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

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía Titulado: **“ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN; PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE LOS INGRESOS DEL RESTAURANT DE CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND, C.A. UBICADO EN EL MUNICIPIO TUBORES DEL ESTRADO NUEVA ESPARTA,”** Presentado por el **Br. Enrique Velásquez. C.I. 20.326.488**, como requisito parcial para optar al Título de Técnico Superior en Empresas Turísticas., ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación.

Aprobado

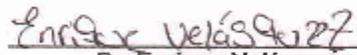
**Lcda. María Gabriela Molina
TUTOR ACADÉMICO**

**Lcda. María Gabriela Fernández
JURADO PRINCIPAL**

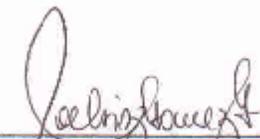
**Lcda. Irma Vásquez
JURADO PRINCIPAL**

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN; PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE LOS
INGRESOS DEL RESTAURANT DE CORPORACIÓN TURÍSTICAS
LAST WIND, C.A. UBICADO EN EL MUNICIPIO TUBORES DEL
ESTADO NUEVA ESPARTA**

Trabajo de Grado, modalidad pasantía presentado como requisito
parcial para optar el Título de Técnico Superior en Empresas Turísticas.


Br. Enrique Velásquez
Autor.


Lcda. María Gabriela Molina
Tutor Académico


J.S.U. Joelsi Gómez
Tutor Empresarial

DEDICATORIA

Quiero dedicar este triunfo a:

A Dios Padre: por darme la vida y la satisfacción de los triunfos que hasta ahora he obtenido, a la Santísima Virgen del Valle; siendo luz y guías en mí camino. Gracias por darme su protección en cada instante de mi vida y mantener en mí el deseo de seguir adelante.

A mis padres Milagros Bermúdez y Enrique Velásquez, quienes con su ejemplo de amor, esfuerzo y constancia supieron guiarme hacia el camino del éxito, han sido para mí fuente de inspiración para que este sueño sea hoy una realidad, los amo mucho. Este triunfo es de ustedes.

A mis hermanos a quien le dedico este y todos mis triunfos como ejemplo a seguir.

A mi amigo Eduardo Meléndez, por su gran apoyo y colaboración a lo largo de mi crecimiento.

A todos mis familiares, aunque muchos que no han estado cerca de mí, pero sé que en donde se encuentren me apoyan y envían sus mejores deseos para lograr todas las metas que me propongo, de una u otra forma a todas aquellas personas que colaboraron con esta meta tan importante en mi vida.

A todas aquellas personas, que siempre han tenido fe en mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todo poderoso, por acompañarme y ser mi principal guía espiritual, a ti Virgen del Valle bendita, quienes me guiaron en cada uno de mis pasos mil gracias por todos los favores recibidos con los cuales obtuve sabiduría, humildad, voluntad y salud para alcanzar y disfrutar hoy en día de este sueño.

A la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta (UDONE), por abrirme las puertas de su casa de estudio y por toda la colaboración brindada en el desarrollo de la carrera y a las personas que la componen ya que de una u otra forma me proporcionaron las herramientas necesarias para el logro de esta meta.

A la empresa CORPORACION TURISTICA LAST WIND, C.A, por abrirme sus puertas y a todo su personal por su valiosa colaboración, su paciencia y dedicación en el periodo de pasantías.

A la Lcda. María Gabriela Molina, mi asesora académica por aportarme sus conocimientos y toda la dedicación, paciencia y tiempo en la elaboración de mi trabajo de grado. Muchas Gracias.

A la Sra. Joelsi Gómez Tutora Externa, por haber confiado en mí y haberme ayudado en la ejecución de este trabajo, sin usted no hubiese sido posible alcanzar este logro. Mil gracias por su valioso tiempo. “Gracias Jefa”.

A los profesores de la UDONE en general, especialmente a aquellos que siempre están pendientes de brindar una buena enseñanza y están dispuestos a ofrecer toda su colaboración para lograrlo.

A Todo el Personal que labora en la empresa CORPORACION TURISTICA LAST WIND, C.A, en el departamento de administración por permitirme ser parte de su equipo de trabajo y acogerme en sus oficinas de una manera especial brindándome todo el apoyo, conocimientos, y orientación en cada una de las actividades desarrolladas.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE IMÁGENES	ix
INTRODUCCIÓN.....	10
<i>CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</i>	
<i>CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND. C.A.</i>	13
1. Descripción del Hotel Corporación Turística Last Wind, C.A.	14
1.1. Tipo de Empresa	14
1.2 Ubicación Geográfica	14
1.3 Logo de Corporación Turística Last wind, C.A.	16
1.4 Reseña histórica	16
1.5.1 Misión	17
1.5.2 Visión	18
1.6 Objetivos	19
1.7 Funciones.....	20
1.8 Valores	20
1.9 Marco Legal	23
1.9.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	23
1.9.2 Código de Comercio (1955).....	25
1.9.3 Ley Orgánica de Turismo (2012) Decreto N° 9.044, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza.	25
1.9.4 Ley de Impuesto Sobre La Renta (2006).....	26
1.9.5 Ley Orgánica del Ambiente (2006)	26
1.9.6 Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras (2012)	27
1.9.7 Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medioambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005)	29
1.9.8 Ley del Seguro Social Obligatorio (2008)	29
1.9.9 Ley de Paro Forzoso (1999)	29
1.10 Relación de la Empresa con su Entorno.	30

1.10.1.1 Entorno Político	30
1.10.1.2 Entorno Sociocultural	31
1.11. Estructura Organizativa Corporación Turística Last Wind, C.A.....	33
<i>CAPÍTULO II. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND, C.A.</i>	44
2.1 Departamento de Administración.....	45
2.2 Importancia del Departamento de Administración	45
2.3 Funciones del Departamento de Administración.....	45
2.4 Objetivo del Departamento de Administración.....	46
2.5 Funciones del Departamento de Administración.....	46
2.6 Alcance del Departamento de Administración	47
2.7 Responsabilidad del Departamento de Administración.....	47
2.8 Relación del Departamento de Administración con las demás Áreas	47
2.9 Relación con la Gerencia General.....	48
<i>CAPITULO III. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND, C.A. EN EL AREA DE INGRESO</i>	49
3.1 Uso del Programa ICGManager.....	51
3.2 Principales Opciones del Sistema ICGManager	53
3.2.1 Ventas.....	53
3.2.2 Compras y Almacén	54
3.2.3 Finanzas.....	54
3.2.4 Contabilidad.....	55
3.2.5 Estadística Analítica	55
3.3 Procedimientos de Cuadre de Cajas del Restaurante en el Período de Pasantías en el Departamento de Administración en el Área De Ingresos.	57
3.3.2 El Arqueo de Caja.....	62
3.4 Comprobantes que Contiene el Turno de la Caja para ser Cuadrada Correctamente	63
3.4.1 Efectivo.....	64
3.4.2 Venta a Crédito	64
3.4.3 Voucher	65

3.4.4 Cierre de Lote.....	66
3.4.5 El Reporte Z.....	67
3.4.6 El Depósito.....	68
3.5 Procedimientos de Verificación de las Cajas de Cobranza	69
3.6 Procedimientos para la Solicitud de las Requisiciones de Artículos de Oficina.	72
3.7 Verificación y Procedimientos Cuadre de caja de Recepción.....	74
ANÁLISIS.....	78
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND C.A.	15
Imagen N°2. Logo de Corporación Turística Last Wind, C.A.	16
Imagen N°3. Organigrama de Corporación Turística Last, C.A.	35
Imagen N°4. Organigrama Funcional del Departamento de Administración de la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A.	36
Imagen N°5. Logo del sistema ICGManager.....	51
Imagen N°6. Pantalla de Inicio Sistema ICGManager	52
Imagen N°7. Sistema ICGManager	53
Imagen N°8. Sistema ICGManager.	56
Imagen N°9. Sistema ICGManager Opción Estadística Analítica.....	56
Figura N°10. Sistema ICGManager Opción Resumen	57
(Imagen N°11).Selección de Cierre de Caja en el sistema <i>ICGManager 2014</i>	58
Imagen N°12. Selección de fecha	59
Imagen N°13. Selección de serie	60
Imagen N°14. Selección de turno	61
Imagen N°15. Repetir arqueo.....	62
Imagen N°16. Cierre de caja	63
Imagen N°17. Efectivo.....	64
Imagen N°18. Comprobante de Venta a Crédito	65
Imagen N°19. Comprobante de Voucher	66
Imagen N°20. Reporte detallado.....	67
Imagen N°21. Comprobante de Reporte Z.....	68
Imagen N°22. Comprobante de Depósito	69
Imagen N°23. Carátula de la caja para verificar los pagos con cada soporte	70
Imagen N°24. Soporte de depósito	71
Imagen N°25. Solicitud de Requisición de Artículos de Oficina	73
Imagen N°26	73
Imagen N°27. Soporte de cierre de caja de Recepción	75
Imagen N°28. Número de serie o de factura	76
Imagen N°29. Soporte de factura venta a crédito	77

INTRODUCCIÓN

El hombre en su afán de satisfacer sus necesidades tiende a crear empresas en las que se coordinan esfuerzos y herramientas para prestar un servicio y ofrecer una retribución a quienes han cooperado para alcanzar los objetivos planteados. Dichas empresas deben demostrar su utilidad y han de ser dirigidas con acierto.

Existe una técnica especial llamada administración, con unos principios básicos, que permite a los directores de una organización tener información sobre los medios de que disponen, los resultados que obtienen, y los objetivos que desean alcanzar.

“La Administración es el proceso cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad” (Munch, L. y García, J.: (2005: 23). También se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio de una compañía, con el fin de facilitar la toma de decisiones y su control, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las partes involucradas. Las actividades pueden ser desarrolladas dentro de la misma empresa a través de un departamento de contabilidad o a través de servicios externos de contabilidad las cuales generalmente son contratados por pequeñas y hasta medianas empresas con el fin de llevar un mejor control de la organización.

El presente informe tiene por objeto fundamental mostrar todos aquellos aspectos resaltantes de la empresa en la cual se realizó la pasantía y la descripción de las actividades realizadas en el departamento de Administración de Corporación Turística Last Wind, C.A.; durante un período de 360 horas. Cabe destacar que este informe es un requisito obligatorio para optar al título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas.

Este informe muestra una descripción de las actividades desarrolladas en el transcurso de la pasantía en el Departamento de Administración de la empresa. Por ende, se planteó el siguiente objetivo general:

Describir las actividades realizadas en el Área de Ingreso del departamento de administración de la Corporación Turística Last Wind, C.A.

Por ello es necesario alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- ❖ Identificar los aspectos generales de la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A.
- ❖ Describir las actividades desarrolladas durante las pasantías realizadas en la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A.
- ❖ Realizar un análisis crítico de la realidad evidenciada durante las pasantías realizadas.

La metodología utilizada para alcanzar y obtener estos objetivos está enfocada en una investigación de campo, ya que esta consiste en la recolección de datos directamente de la realidad objeto de estudio, para su posterior análisis y descripción de las tareas realizadas, empleando para ello técnicas de recolección de datos como: observación directa, fotografías, información suministrada por la empresa, revisión de páginas web, entrevistas, entre otras, que permitieron obtener información directamente de la realidad para lograr los objetivos establecidos en el periodo de pasantías. Lo anterior, permitió relacionar cada uno de los datos e informaciones obtenidas para poder así desarrollar el análisis. Posteriormente, se procedió a presentar el desarrollo y resultado de esta investigación a través de un trabajo escrito

La distribución de este trabajo consta de tres (3) capítulos que a su vez se dividen en títulos y subtítulos para una mejor presentación y distribución de la información. El mismo está conformado de la siguiente manera:

Capítulo I: Se describen los aspectos generales de la empresa, tales como su reseña histórica, ubicación, misión, visión, valores, tipo de servicios y la estructura organizativa de la Empresa Corporación Turística Last Wind C.A.

Capítulo II: Se detallan las funciones que se realizan en el departamento de administración donde se ejecutó la pasantía.

Capítulo III: Se aborda cada una de las actividades efectuadas en los departamentos donde se desarrolló la pasantía.

Y como aspectos finales se plantean las conclusiones, la bibliografía, los anexos y recomendaciones para ayudar a la empresa a mejorar sus procedimientos como un aporte del estudiante.

***CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA
CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND. C.A.***

1. Descripción del Hotel Corporación Turística Last Wind, C.A.

1.1. Tipo de Empresa

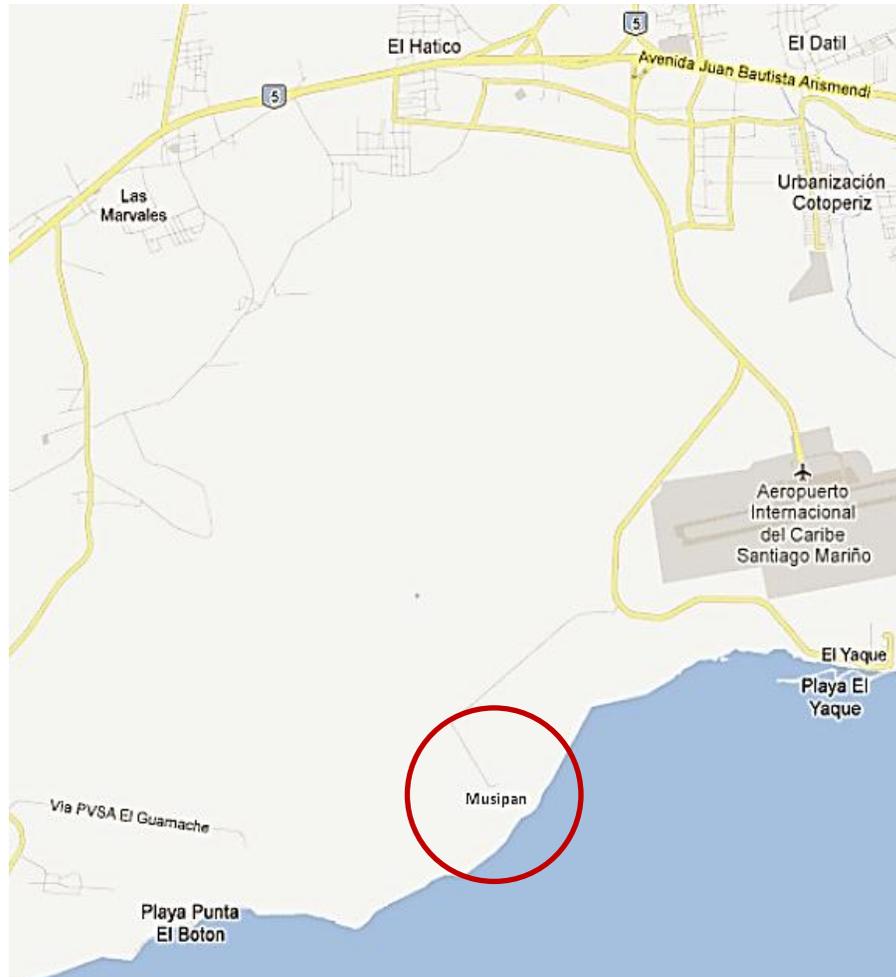
Corporación turística Last Wind C.A, J-30224763-2, es un conjunto hotelero de 56 suites, clasificadas en confortables, suites Presidenciales, Luxury, Royal, Junior y Estudio, que proyecta llegar en su etapa final hasta las 220 habitaciones, macro proyecto que generará 400 nuevos empleos indirectos en lo que era, hasta hace muy poco, un terreno baldío detrás del aeropuerto internacional “General en Jefe Santiago Mariño” de Porlamar, adyacente al parque temático “Reino de Musipán”, un complejo turístico dedicado al entretenimiento, diversión y humor; proyectando una imagen propia y original, donde se hace la representación de personajes reconocidos de la localidad, región o país, poniendo de manifiesto su idiosincrasia, en especial los de la isla de Margarita.

1.2 Ubicación Geográfica

Corporación Turística Last Wind C.A, ubicado en el municipio tubores, está a sólo diez (10) minutos del Aeropuerto Internacional “General en Jefe Santiago Mariño” de Porlamar, es un sitio ideal tanto para entretenimiento, vacaciones, disfrute de luna de miel y propósitos de negocios, habiendo sido diseñado para combinar el confort y la elegancia que proveen una cordial bienvenida a los huéspedes y visitantes.

Corporación Turística Last Wind C.A. está ubicada en el sector Punta Carnero, vía playa El Yaqué, Isla de Margarita, estado Nueva Esparta, por muchos años ha representado el sitio de reunión y encuentro más importante para esta fundamental zona de desarrollo turístico. (Imagen N° 1).

**Imagen N° 1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA EMPRESA
CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND C.A.**

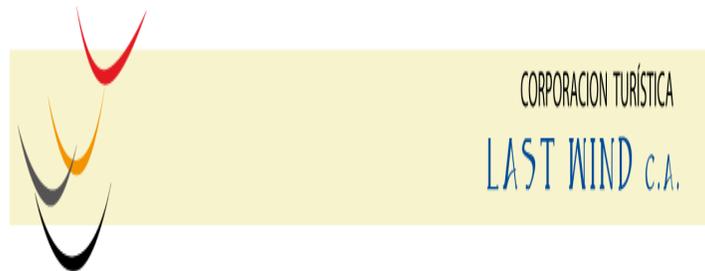


Fuente: Foto suministrada de Google Map (2015)

1.3 Logo de Corporación Turística Last wind, C.A.

El Logo de Corporación Turística Last Wind, C.A, es muy sencillo de describir, el tipo de letra utilizada es elegante y fresca, los colores dan sensación de relax y confort. En cuanto a las imágenes se busca crear una sensación de libertad, alegría y armonía, no dejando atrás los colores rojos, mostaza, verde y negro, que denotan alegría.

Imagen N°2. Logo de Corporación Turística Last Wind, C.A.



Fuente: Imagen Suministrada por la Empresa Año 2013.

1.4 Reseña histórica

Al igual que el Hotel Musipan C.A, nace la Posada para darles a los visitantes un sitio para reír y disfrutar, el Hotel Musipan nace del clamor de los visitantes de un complejo Turístico-Hotelero donde descansar y seguir disfrutando de las instalaciones del hotel. Es por esto que a finales del año 2012 se dio a la tarea de diseñar y construir un Hotel-Club Temático basado en la recreación de un pueblo de pescadores de principios de siglo para luego inaugurar su primera etapa en Marzo del año 2008.

Corporación Turística Last Wind C.A. es el único hotel con alojamiento y ventajas comparativas inigualables, destinado a cubrir la demanda de

hospedaje con estándares de calidad y concepto innovador, muy diferentes a las otras opciones que ofrece el mercado turístico.

Aquí no cabe el aburrimiento ni la monotonía, porque es un sitio exclusivo y familiar, propio para ser disfrutado por sus huéspedes, o como ellos le llaman, por la realeza criolla, que merece regalarse una estadía sin estrés y lejos del agite cotidiano. Teniendo a disposición diversos servicios como el restaurante, entre otros.

1.5 Misión y Visión de la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A.

Toda empresa debe tener planteada una misión, visión, objetivos entre otros, los cuales permitan, identificarse ante el público al cual van dirigidos, además, de plantearse como empresa, sus metas, describiendo de manera clara y precisa quiénes son, a dónde quieren llegar, qué van a ofrecer. A su vez se espera que esto le ayude de motivación e interés al público al cual se están dirigiendo.

1.5.1 Misión

La Misión es de gran importancia para una empresa u organización para satisfacer las necesidades y cumplir los objetivos establecidos. Chiavenato (2002) define el término misión como: "...una declaración formal y escrita, denominada credo de la organización, que sirva de recordatorio, que indique a los empleados hacia dónde llevar los negocios y cómo conducirlo" (p. 54).

De tal manera que, la misión de la empresa Corporación Turística Last Wind, C. A., según datos suministrados por la misma, es como se exhibe: "Promover un servicio integral de hotelería de calidez y calidad a todos nuestros huéspedes, sintiéndose en un ambiente de comodidad, confort y tranquilidad, haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación".

En este sentido, la empresa Corporación Turística Last Wind. C.A. asume con responsabilidad, el credo de la estructuración, cuyo compromiso es con la calidad del servicio ofrecido a los clientes locales, nacionales e internacionales, con humor y entretenimiento, ya que el deber ser de toda empresa prestadora de servicios es el *cliente*.

1.5.2 Visión

La Visión es de vital importancia para una empresa u organización debido a que permite direccionarse a futuro y tratar de planificarse en función a lo que se espera ser. Al respecto, Fleitman (2000: 283), define la Visión “como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”.

La Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A., según datos suministrados por la misma, se plantea como visión:

Ser el Hotel preferido de visitantes extranjeros y nacionales debido a su total identificación con las tradiciones, arte, ambiente y cultura nacional, y en base a ello, lograr por todos los medios posibles que nuestros huéspedes seleccionen al Resort como su hotel predilecto en todas sus visitas a Margarita.

Por lo anterior se puede visualizar cómo esta empresa busca posicionarse a futuro como la preferida para los turistas enfocándose en un servicio único y vinculado con las características tradicionales del destino Isla de Margarita.

1.6 Objetivos

A través de la información suministrada por la ciudadana TSU. Joelsi Gómez, quien actualmente ejerce las funciones como administradora, se pudo conocer que la Corporación Turística Last Wind, C.A. tiene concebido los siguientes objetivos en pro de alcanzar su visión y misión.

- ❖ Mantenernos competitivos generando el mayor rendimiento de nuestra inversión.
- ❖ Actuar dentro del marco legal que nos rige, en concordancia con los principios éticos que nos sustentan y con las normas contenidas en el presente Reglamento Interno.
- ❖ Mantener la infraestructura y tecnología actualizadas y acordes con las exigencias del mercado.
- ❖ Procurar un ambiente de trabajo motivador y confortable para el personal.
- ❖ Proteger la salud y la vida de los trabajadores a través de programas de seguridad industrial e integral, así como proteger a huéspedes, público visitante, ambiente y a la misma comunidad.
- ❖ Responder y mantener los valores de total satisfacción al cliente; integridad; excelencia en seguridad y preservación del ambiente; espíritu de equipo; rapidez de acción y de respuesta, y rendimiento monetario.

1.7 Funciones

La Corporación Turística Last Wind, C.A. tiene como función principal ofrecer un servicio de alojamiento de calidad, a través de todos y cada uno de los departamentos operativos y no operativos que integran el sistema hotelero, proporcionando al huésped el mejor confort y la elegancia distintiva para lograr una verdadera satisfacción en el huésped y que se conviertan en futuros huéspedes potenciales.

1.8 Valores

Algunas empresas tratan de plantearse valores para transmitir en sus empleados principios que orienten el comportamiento en pro de una mejor convivencia y que coadyuven el alcance de los objetivos. En este sentido, la empresa Corporación Turística Last Wind, C.A. se ha trazado algunos valores, que según los aportes de la ciudadana TSU. Joelsi Gómez, son los siguientes:

- **Honestidad:** Porque el tamaño moral que nos rige en la toma de decisiones está plantado en la verdad y la justicia, porque la familia de empleados valoran la confianza entre nosotros y nuestros clientes y porque somos honorables en nuestra búsqueda de crear un impacto positivo en nuestra sociedad, ciudad y estado.
- **Amabilidad:** Porque la amabilidad es una virtud que nos permite llegar a ser grandes siendo útiles, porque la amabilidad ha permitido establecer un vínculo generacional entre el hotel y nuestros clientes íntegros y porque el amor por nuestra isla se demuestra en nuestro sello y cultura del negocio.

➤ **Lealtad:** Porque la lealtad a nuestra misión nos permite seguir creciendo, porque la lealtad es lo que buscamos crear dentro de nuestros clientes amigos a través de las experiencias generadas dentro de nuestra empresa y porque la lealtad de nuestros empleados a nuestra marca nos permite crear un ambiente único y original.

➤ **Responsabilidad:** Porque tenemos la responsabilidad de otorgar experiencias inolvidables a nuestros clientes, porque tenemos la responsabilidad ante nuestra isla de representar nuestra cultura de una manera justa y porque tenemos la responsabilidad de otorgar a nuestra familia de empleados la oportunidad de crecer en lo personal, espiritual y profesional.

➤ **Confianza:** Porque es un valor requerido para poder crear experiencias inolvidables en nuestros clientes amigos, porque la confianza es el instrumento de esperanza y el crecimiento y porque somos socialmente responsables de la confianza que nuestra familia de empleados ha puesto en nuestra marca.

➤ **Justicia:** Porque siempre tomamos decisiones basados en lo que es justo y correcto, porque la justicia nos permite clarificar procesos y porque la justicia es lo que nos permite crear lealtad entre nuestros compañeros empresariales y nuestra familia de empleados.

➤ **Compromiso:** Porque estamos comprometidos a otorgar excelencia en nuestro servicio, porque estamos comprometidos a crear una relación extensa con nuestros clientes amigos, porque estamos comprometidos en desarrollar nuestra misión y porque es el compromiso que sienten hacia nuestra empresa nuestra

familia de empleados que nos permite establecernos como un icono del turismo en nuestra isla.

➤ **Respeto:** Porque somos lo adecuadamente humildes para entender que el respeto te permite crecimiento y comprensión dentro de nuestra industria, porque respetamos las necesidades de nuestra isla y trabajamos hacia ellas, porque respetamos todas las oportunidades que se ponen dentro de nuestro alcance y porque respetamos el valor de crear una fuerte relación con nuestra familia de empleados, clientes amigos.

➤ **Gratitud:** Porque somos agradecidos con la isla y sus ciudadanos por ofrecernos la oportunidad de establecernos como empresa, porque somos agradecidos a los empleados y colaboradores que nos han ofrecido su vida en servicio y porque somos agradecidos de nuestros clientes que nos siguen brindando apoyo y lealtad.

Es de destacar, que los objetivos de la empresa se cumplen a cabalidad permitiendo así la satisfacción las necesidades de los turistas y visitante la empresa se encarga de ofrecer una gama de servicios, en cuanto a los valores se mantiene el respeto entre el personal que labora en la empresa encargándose así mismo de la responsabilidad, gratitud y compromiso que se tiene hacia los turistas y visitante.

1.9 Marco Legal

Las instrucciones de toda empresa están regidas por leyes y normas instituidas por el estado venezolano, que aprueban el funcionamiento y control de los servicios que presta una empresa u organización. A continuación se exhiben las leyes que rigen, Corporación Turística Last Wind. C.A.

1.9.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

En esta ley, se reconocen los deberes y derechos que tienen trabajadores/as para alcanzar el bienestar económico, social y jurídico que le garantiza su estabilidad social, política, económica, jurídica y espiritual, tal como se establece en los artículos:

Artículo 88. °

El Estado garantizar a la igualdad y equidad de hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo. El Estado reconocerá el trabajo del hogar como actividad económica que crea valor agregado y produce riqueza y bienestar social. Las amas de casa tienen derecho a la seguridad social de conformidad con la ley.

Artículo 90. °

La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En los casos en que la ley

lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se propenderá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrá lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras. Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

Artículo 92. °

Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía. El salario y las prestaciones sociales son créditos laborales de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses, los cuales constituyen deudas de valor y gozarán de los mismos privilegios y garantías de la deuda principal.

En suma, la Corporación Turística Last Wind, C.A., le da cumplimiento a esta constitución, respetando y poniendo en práctica lo allí plasmado coadyuvando al bienestar de los trabajadores y mejor calidad de vida.

1.9.2 Código de Comercio (1955)

Rige los deberes de las empresas en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio.

Toda empresa, apropiadamente constituida, debe ampararse por lo determinado en el Código de Comercio, puesto que es la norma que pauta las reglas a seguir durante la vida de una entidad económica, esencialmente se ocupa de definir las obligaciones y derechos de las personas jurídicas y cómo deben responder estas ante terceras personas.

1.9.3 Ley Orgánica de Turismo (2012) Decreto N° 9.044, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza.

Esta ley regula todo lo concerniente a la actividad y sistema turístico nacional, tal como se prevé en el artículo 1.

Artículo 1. Tiene por objeto desarrollar, promover, organizar y regular la actividad turística, y el Sistema Turístico Nacional, como factores estratégicos para el desarrollo socio productivo y sustentable del país, haciendo especial énfasis en el turismo como un sector de inclusión social, mediante la creación de normas que garanticen la orientación, fomento, desarrollo, coordinación y control de la actividad, y estableciendo mecanismos orientados a la participación y protagonismo de las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación; logrando así una actividad turística basada en los principios de justicia social, equidad, no discriminación, solidaridad, protección del ambiente y productividad.

1.9.4 Ley de Impuesto Sobre La Renta (2006)

Dado que, Corporación Turística Last Wind. C.A., es una compañía anónima por lo que debe cumplir con el reglamento establecido en esta ley, relacionada al cálculo, declaración y pago de impuestos, destinados a contribuir con el presupuesto del Estado.

En esta Ley se establece que todas las empresas cumplan con la declaración y pago anual obligatorios de impuestos, para lo cual toma en cuenta la ganancia neta alcanzada por la empresa durante el ciclo económico.

En su artículo 2 comunica que todas las personas están obligadas, por esta ley, a pagar impuestos por las ganancias obtenidas; bien sean generados dentro o fuera de las fronteras venezolanas.

1.9.5 Ley Orgánica del Ambiente (2006)

Esta Ley fue promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Año CXXXIV. Mes III, Caracas. Viernes 22 de diciembre de 2006. N° 5.833. Extraordinario

Tiene por objeto instituir las disposiciones y los principios rectores para la gestión del ambiente, en el marco del desarrollo sustentable como derecho y deber fundamental del Estado y de la sociedad, para contribuir a la seguridad y al logro del máximo bienestar de la población y al sostenimiento del planeta, en interés de la humanidad.

De igual forma, establece las normas que desarrollan las garantías y derechos constitucionales a un ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado.

A los efectos de la presente Ley, se concibe por gestión del ambiente el proceso constituido por un conjunto de acciones o medidas orientadas a diagnosticar, inventariar, restablecer, restaurar, mejorar, preservar, proteger, controlar, vigilar y aprovechar los ecosistemas, la diversidad biológica y demás recursos naturales y elementos del ambiente, en garantía de desarrollo sustentable.

1.9.6 Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras (2012)

Esta Ley tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras, creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar.

Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

Cabe destacar que Corporación Turística Last Wind, C.A cumple con los artículos que se menciona a continuación, con respecto a esta ley (L.O.T.T.T.), entre los cuales se encuentran:

Artículo 32°.

Se prohíbe el trabajo de niños, niñas y adolescentes, que no hayan cumplido catorce años de edad, salvo cuando se trate de actividades artísticas y culturales y hayan sido autorizados por el órgano competente para la protección de niños, niñas y adolescentes. El Estado, las familias y la sociedad asegurarán, con prioridad absoluta, su protección Integral. El trabajo de los adolescentes mayores de catorce años y hasta los dieciocho años, se regulara por las disposiciones constitucionales y la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes.

Artículo 76°.

La relación de trabajo puede terminar por despido, retiro, voluntad común de las partes o causa ajena a la voluntad de ambas. El despido de trabajo también se puede causar ya sea por faltas injustificadas o por una falta irregular en hora laboral.

Es de acotar que la empresa en estudio, cumple con lo establecido en esta ley, considerando que estas derivaciones son de aplicación imperativa, obligatoria e inmediata, anticipando la aplicación de los principios de justicia social, solidaridad, equidad y el respeto a los derechos humanos.

1.9.7 Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medioambiente de Trabajo (LOPCYMAT) (2005)

Esta Ley instauro los aspectos y condiciones mínimas de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado que debe brindarse a los trabajadores.

Además, en la misma se promueve la ejecución del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del nuevo Sistema Seguridad Social, abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones dinerarias que correspondan por los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

1.9.8 Ley del Seguro Social Obligatorio (2008)

Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nº 5.891. Extraordinaria de fecha 31 de Julio de 2008.

Regula todas las situaciones y relaciones jurídicas con relación a la protección de la seguridad social de todos sus favorecidos en las distintas contingencias, tales como: maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso.

1.9.9 Ley de Paro Forzoso (1999)

Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nº .36.687 de fecha 26 de abril de 1999, en Consejo de Ministros.

Este Decreto Ley regula el Sistema de Paro Forzoso y Capacitación Laboral como uno de los sistemas que conforman el Sistema de Seguridad Social, el cual tiene por objeto amparar temporalmente al partidario que, cumpliendo con los requisitos previstos en el Parágrafo Primero del artículo

80 de este Decreto-Ley quede cesante, y garantizar los mecanismos necesarios que faciliten su reinserción en el mercado de trabajo.

Este Decreto-Ley desarrolla los principios, derechos y obligaciones de los trabajadores asociados, empleadores y entidades que intervienen en la dirección, regulación, financiamiento, administración, supervisión y utilización de los y tributos dinerarios del Sistema de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Seguridad Social.

1.10 Relación de la Empresa con su Entorno.

1.10.1 Entorno Externo

1.10.1.1 Entorno Político

La Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A. asume, con responsabilidad, lo que establece el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, las exigencias y requerimientos que la Ley de Turismo (2008); y la gobernación del estado Nueva Esparta, en materia turística, a través de la Corporación de Turismo (CORPOTUR); organismos que rigen la actividad a nivel nacional y estatal.

Dentro de este entorno político, se encuentra las decisiones que tome el Ejecutivo Nacional en cuanto a políticas económicas, las cuales son de obligatorio cumplimiento por los ciudadanos y los organismos públicos y privados. Entre las decisiones tomadas está la desvalorización de la moneda nacional y el incremento de la unidad tributaria, las cuales han repercutido en los precios de bienes, insumos y servicios y como consecuencia, la empresa se ha visto obligada a aumentar los precios de los servicios ofertados, entrada al parque, entre otros.

A pesar de esta situación, se ha incrementado el número de visitantes nacionales al parque, como se demuestra en los ingresos percibidos por concepto de venta de entradas desde el inicio del año 2013.

1.10.1.2 Entorno Sociocultural

Las empresas, de cualquier índole, se desenvuelven en el seno de una sociedad, estando sujetas a lo que en ese grupo social suceda siendo afectadas por las condiciones demográficas, aspectos culturales y sociológicos.

La empresa, consciente de su responsabilidad, plantea en su misión y en sus valores el rescate de los valores culturales, costumbres y tradiciones de la región insular, haciendo énfasis en el aspecto didáctico, para consolidar una idiosincrasia a nivel regional y, por ende, el reconocimiento a nivel nacional, propio de la venezolanidad, la cual la diferencia del resto del mundo.

1.10.1.3 Entorno Económico

Uno de los aspectos más importantes a reflexionar en una empresa de servicio es el económico, debido a que sus ingresos dependen de su operatividad, además del personal que labora, quien debe ofrecer un trato de respeto, amable y cordial para con los clientes, ya que este repercute en el momento de seleccionar una alternativa de diversión. Otro aspecto que afecta los ingresos del parque son los cambios de tarifas, las cuales son ajustadas de acuerdo con la inflación, la cual es considerada como una inestabilidad económica generada por un aumento global de precios, lo cual causa una disminución en el poder adquisitivo de los miembros de una comunidad, incremento en los costos de producción y reducción de los ingresos para las empresas. Indudablemente, esta ha tenido una influencia

negativa en la empresa porque le obliga a incrementar las tarifas, incitando una disminución en la generación de ingresos.

Corporación Turística Last Wind, C.A. se encuentra ubicada en la región insular, cuyo fuerte económico es el comercio de puerto libre y la actividad turística, promoviéndose los atractivos y potencialidades turísticas que la región posee, resaltándose lo cultural, costumbres, tradiciones, historia, monumentos naturales, playas, gastronomía, diversiones, entretenimiento, entre otros. De tal manera que, la Corporación Turística Last Wind, C.A se inserta dentro de un parque temático, donde el humor y el entretenimiento es su objetivo, siendo aprovechado por la actividad turística, permitido le a la región insular tener ingresos económicos, los cuales han sido reinvertidos para mejorar la calidad de vida de los habitantes y la inversión de capital extranjero para el desarrollo.

Además, la Corporación Turística Last Wind, C.A cumple con sus deberes tributarios: impuestos municipales, Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), Instituto Nacional de Turismo (INATUR), Instituto Nacional de Capacitación Socialista (INCES), Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH) e Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS); genera empleos directos, eligiendo el personal de las comunidades aledañas e indirectos con la contratación de las empresas prestadoras de servicio.

1.10.2 Entorno Interno

1.10.2.1 Comunidad: La Corporación Turística Last Wind, C.A., conserva una estrecha relación con la comunidad a la cual concierne. Éste es una fuente de empleos directos e indirectos para los habitantes de la Isla

Margarita. De igual modo, apoya a los estudiantes de educación superior para realizar trabajos de campo y pasantía, en los diferentes departamentos, con el propósito de iniciar su experiencia laboral en el área de conocimiento.

1.10.2.2 Tecnología: En este aspecto, la Corporación Turística Last Wind, C.A. posee su propia página Web, permitiéndole darse a conocer en las redes globales, promocionarse y vender los productos y/o servicios, por medio de textos, imágenes, videos. Asimismo, el uso de tecnología de última generación le ha permitido hacer mayores contactos con diferentes segmentos de clientes y potenciales nacionales e internacionales; responder con mayor prontitud las solicitudes de reservaciones de sus clientes. Además, el hotel cuenta con puntos de venta, permitiendo a los usuarios realizar los pagos de servicio con tarjeta de crédito y/o débito.

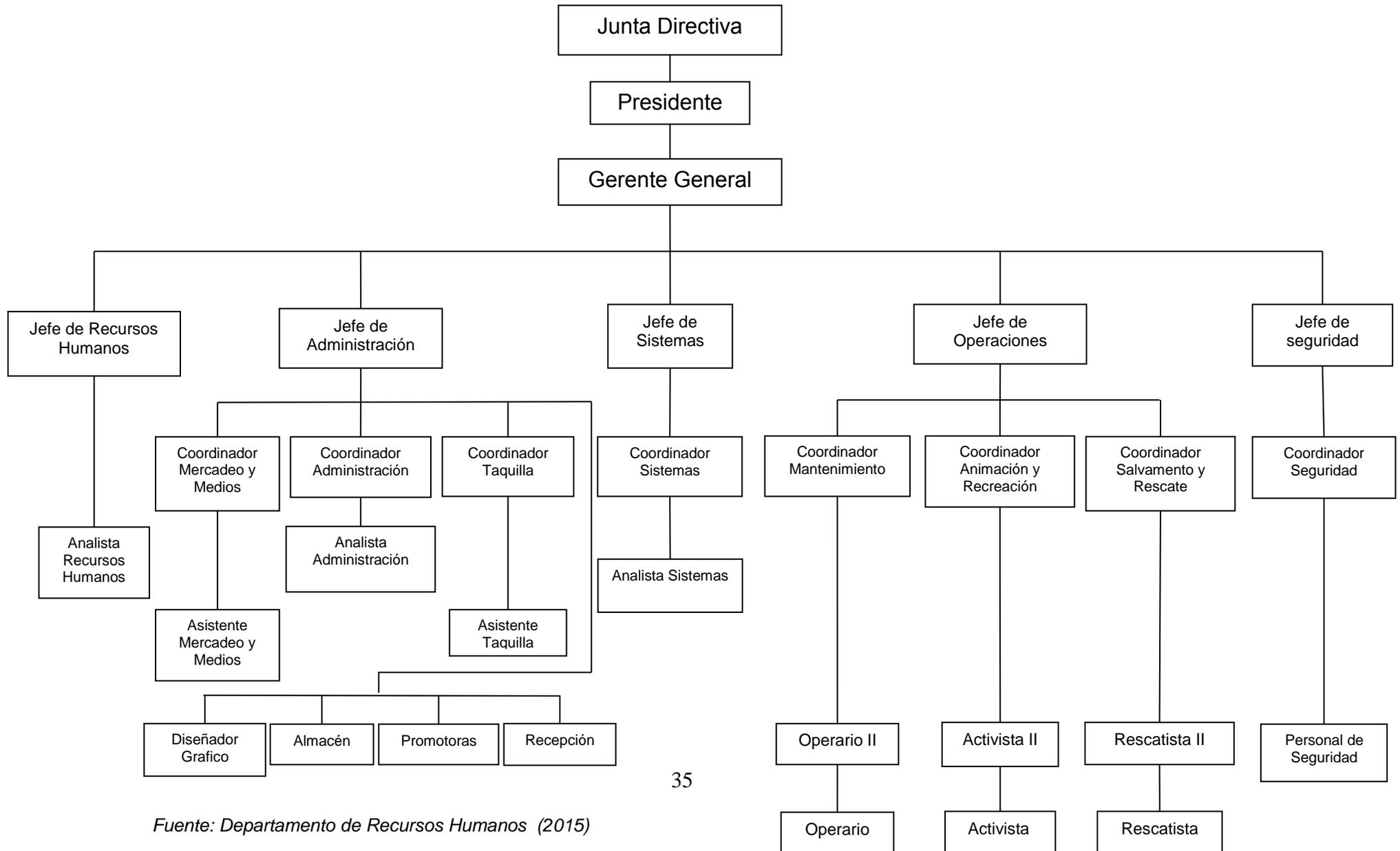
Cuenta con sistemas computarizados que cumplen la tarea de optimizar los procesos administrativos en los distintos departamentos o unidades.

1.11. Estructura Organizativa Corporación Turística Last Wind, C.A.

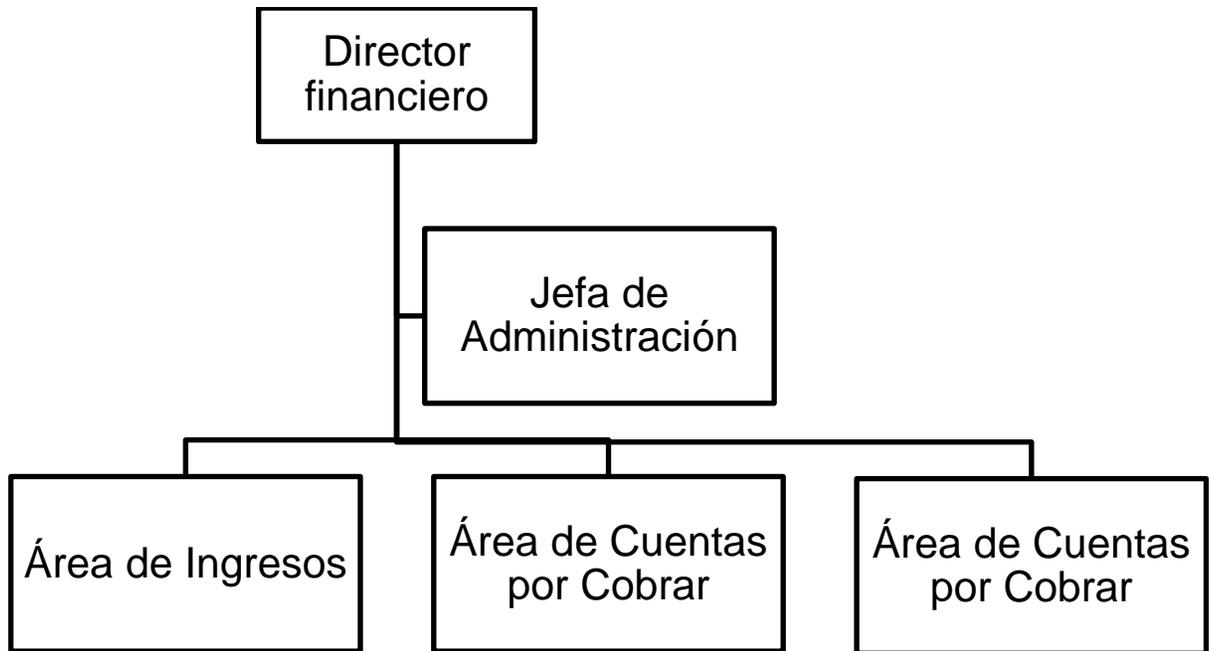
La estructura organizativa de la Corporación Turística Last Wind, C.A se puede definir como una organización formal ya que en ella se desenvuelven una serie de relaciones formadas por áreas o por departamentos para lograr objetivos específicos y funciones asignadas. Según Chiavenato (1.998:273) una organización formal: “consiste en un conjunto de cargos funcionales y jerárquicos encaminados hacia el objetivo económico de producir bienes y servicios”.

Ahora bien, esta estructura organizativa es plasmada a través de un organigrama Imagen Nº 3, en el cual se visualiza la organización por

Imagen N°3. Organigrama de Corporación Turística Last, C.A.



**Imagen N°4. Organigrama Funcional del Departamento de
Administración de la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A.**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por la empresa.

A raíz de que el organigrama general no representa gráficamente a la forma como está establecida la estructura organizativa, específicamente en lo que respecta al departamento de administración, es decir, se encuentra desactualizado, el autor ha propuesto el siguiente organigrama mediante el cual se muestra cada área que lo integra. Resaltando que

Es de tipo vertical descendente, ubicándose en la parte superior los cargos de mayor nivel jerárquico hasta llegar a la parte inferior donde se encuentran las bases comúnmente llamados los subordinados. Es de resaltar que este departamento es de suma importancia y mantiene relación constante con el resto de los departamentos de la organización.

Funciones por Unidades

Director Financiero

Este cargo está ocupado por director financiero Héctor Gómez, su función principal es planificar los objetivos generales y específicos de la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A,

Es el ejecutivo a cargo de la gestión financiera de la organización. Es responsable de la planificación, ejecución e información financiera. Generalmente reporta directamente al director ejecutivo de la empresa. Tiene como función las siguientes:

- ❖ Mantenimiento y mejora de la calidad de los procedimientos y protocolos financieros en la empresa.
- ❖ Responsable y catalizador de las nuevas actuaciones financieras que se van a llevar a cabo.
- ❖ Supervisar y coordinar las actividades generales de la empresa.
- ❖ Planificación financiera a corto y a largo plazo.
- ❖ Control de la eficiencia en los procesos que atraviesan los fondos financieros.

Jefa de Administración

Cargo desempeñado por la jefa de administración, TSU. Joelsi Gómez, se encarga de implementar líneas de acción, estrategias, políticas y procedimientos en materia de administrativa, Compras, Logística y Servicios Generales que contribuyan a la optimización de los recursos financieros con que cuenta la empresa. Considerando en todo momento las oportunidades de desarrollo del personal y avances tecnológicos. Asegurar el logro de objetivos planteados en el plan estratégico, supervisar que la administración cumpla las estrategias y funciones planteadas en el plan de trabajo anual y descripción del puesto. Supervisando que la Unidad de Compras y Servicios Generales cumpla con las necesidades y demandas para operar los programas y proyectos. Supervisar que la unidad de almacén suministre a los distintos departamentos y unidades administrativas los insumos necesarios en tiempo y forma correcta a fin de lograr el funcionamiento óptimo del hotel controlando el activo fijo y coordinando el proceso de evaluación del desempeño de cada uno del personal. Tiene como función las siguientes:

- ❖ Diseña, programa y dirige los sistemas y procedimientos contables, administrativos y/o financieros.
- ❖ Analiza, maneja y controla partidas presupuestarias.
- ❖ Autoriza los movimientos relacionados con el área.
- ❖ Procesa y tramita puntos de cuentas relacionados con pagos, contratación de servicios y otros.
- ❖ Informa a la autoridad competente sobre la situación financiera y administrativa de la empresa.
- ❖ Suple a la autoridad competente en reuniones referentes al área administrativa.
- ❖ Representa a la unidad ante una reunión.

- ❖ Realiza seguimiento de las diferentes tramitaciones, en cuanto a solicitud de equipos y materiales.
- ❖ Administra y Controla el movimiento financiero que se llevan en los bancos.
- ❖ Ordena y verifica los trámites de los asuntos del régimen tributario, que sean necesarios efectuar por la dependencia.
- ❖ Revisa y aprueba facturas, órdenes de pago, cheques, órdenes de compra y otros.
- ❖ Maneja partidas presupuestarias, autorizando erogaciones que sean necesarias para cubrir gastos de funcionamiento interno.
- ❖ Administra los recursos económicos y materiales de la unidad.
- ❖ Revisa y coordina la preparación de los estados de la Ejecución Financiera.
- ❖ Coordina y controla los inventarios de los bienes.
- ❖ Vela por la custodia y preservación de la documentación, relacionada con la unidad.
- ❖ Representa a la Institución en el área de su competencia.
- ❖ Rinde cuentas al supervisor inmediato sobre la gestión administrativa.
- ❖ Maneja, contrata y supervisa cotizaciones requeridas por la unidad.
- ❖ Mantiene contacto permanente con los proveedores y vela por el cumplimiento de los procedimientos administrativos exigidos por la organización.
- ❖ Revisa y analiza libros de contabilidad diario, mayor, proveedores y auxiliares de retención.

Departamento de Ingresos

Cargo desempeñado por la ciudadana Gabriela Gonzales, se encarga de llevar a cabo todo el control y supervisión y mantener al día toda la información referente a los ingresos percibidos por la empresa en las áreas de: Restaurantes, recepción y cobranzas, Recepción de cajas, procesar información referente a ventas de afiliaciones de MVC, Recepción de requisiciones, elaboración de depósitos y cartas a entes gubernamentales, Llevar el control diario de los consumos interno y externos del restaurante, Elaboración de informe mensual sobre ingresos, Realizar inventario en el departamento de administración de los materiales de oficina, Llevar el control de los préstamos recibidos por las otras empresas del grupo Geo & Asociados, Llevar el control en digital de los ingresos de A&B para el cálculo de comisión del personal. Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio. Tiene como procedimientos básicos los siguientes:

- ❖ A diario a las 09:00 am se recibe por parte del cajero y de la coordinación de recepción las cajas del área de Restaurant, verificando con el reporte emitido por el sistema que las transacciones sean las correctas y que el dinero entrante sea igual al reflejado en el reporte (Z) de cada máquina fiscal, Cabe destacar que las cajas de recepción son primero revisadas por el coordinador del área y luego son entregadas a administración.
- ❖ Entre los días lunes y martes en el horario de la mañana se le solicita por medio de correo electrónico al departamento de administración de MUSIPAN VACATIONS CLUB los reportes de las transacciones que

son realizadas por MUSIPAN VACATIONS CLUB en cuanto a las ventas de afiliaciones que son realizados por los puntos de ventas de Banco Nacional de Crédito y Venezuela que pertenecen a cuentas de la Posada del Reino.

- ❖ Recibir los días lunes en el transcurso del día por parte de los empleados pertenecientes de cada departamento las requisiciones de materiales de oficina y surtirlos según sea lo necesario. Al momento de la entregas de los artículos de oficina se les solicita que sean firmados como recibidos el despacho de tal mercancía.
- ❖ Se elaboran los depósitos bancarios y se entregan al mensajero a las 9:30 am por medio de una relación por renglón los Depósitos en efectivo recibido por restaurant, cobranzas y recepción todos los días.
- ❖ Se lleva diario la relación física y digital por medio de un formato de las ventas a créditos y consumos de funcionarios del servicio prestado de comidas a las empresas, MUSIPAN, MUSIPAN VACATIONS CLUB y CORPORACION TURISTICA LAST WIND, esta relación es enviada con el mensajero y de manera electrónica al departamento de administración de cada una de estas empresas los 30 de cada mes para su pago correspondiente.
- ❖ Al totalizar las ventas se envía de manera electrónica los primeros cinco (5) días del mes siguiente a cuentas por cobrar los montos de MVC-OPC, MVC-FLY IN, WALK IN e INTERCAMBIOS para su respectivo informe.
- ❖ Se realiza a final de cada mes el inventario de los artículos de oficina, y se notifica a administración para la elaboración de la solicitud de compra de lo que se necesite en el departamento.
- ❖ Por medio de un formato en Excel se va cargando según sea necesario los préstamos recibidos por parte de las empresas Musipan

C.A, Musipan vacation club y Corporación Turística Last Wind C.A, el cual es mandado a la contadora al final de cada mes para que lo registre en la contabilidad.

- ❖ Llevar el control mensual de los ingresos percibidos por el restaurant para ser entregado los primeros cinco (5) días del mes siguiente al departamento de Recursos Humanos y con ello el cálculo de las comisiones del personal de A&B, este corte es entregado a Recursos Humanos los días 11 y 25 del mes.

Departamento de Cuentas por Cobrar

Cargo desempeñado por la asistente administrativo, Ysolina Villarroel, quien se encarga de llevar las cuentas por cobrar, registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las siguientes operaciones:

- ❖ Efectuar el seguimiento y gestión de cobranzas de las facturas a crédito, que emite la empresa.
- ❖ Cobrar las ventas a créditos a inter-empresas.
- ❖ Verificar las cajas y enviarlas a cobranzas con sus respectivos soportes.
- ❖ Verificar pagos de cobranzas y lobby.
- ❖ Llevar la relación física y digital de las ventas a créditos del servicio prestado de comidas a las empresas, MUSIPAN y MUSIPAN VACATIONS CLUB.
- ❖ Llevar la relación física y digital de los préstamos recibidos al igual del cruce de cuentas de las empresas, MUSIPAN y MUSIPAN VACATIONS CLUB.

Departamento de Cuentas por Pagar

Cargo desempeñado por la Asistente administrativo Yesica Mota, este departamento se encarga de la atención personalizada a los proveedores y de los pagos que se deben realizar a los mismos. Tiene como funciones:

- ❖ Presentar facturas y llenar en original y una copia la planilla de la relación de facturas recibidas para su cancelación.
- ❖ Revisar las facturas para verificar si están vencidas al momento de presentarlas.
- ❖ Aplicar descuentos a las facturas según la condición de pago de cada Proveedor.
- ❖ Descontar las notas de devolución de mercancías en la brevedad que se pueda.
- ❖ Elaborar cheques para el pago de los proveedores.
- ❖ Elaborar los libros de compras de cada mes.

***CAPÍTULO II. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
EMPRESA CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND, C.A.***

2.1 Departamento de Administración

La administración consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas. Al respecto, Koontz y O'Donnell, citado por Correa (2004: 04) consideran la Administración como: "la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes".

2.2 Importancia del Departamento de Administración

Toda empresa para lograr el equilibrio y control en toda y cada una de sus funciones laborales y actividades, necesita aplicar una óptima administración para lograr el éxito anhelado, administrar no sólo implica ordenar o controlar, también garantiza conocer a cabalidad el estatus financiero, laboral e institucional de la empresa, por ende se considera un departamento obligatorio en una Empresa.

El departamento de administración es importante en toda y cada una de las empresas ya que busca el logro de los objetivos a través de las personas mediante técnicas dentro de una organización.

2.3 Funciones del Departamento de Administración

Dentro de las funciones que debe cumplir este departamento y que fueron suministrados por la administradora Joelsi Gómez, se mencionan los siguientes:

- ❖ Manejar y actualizar la base o registro de datos del personal que labora en la empresa, de clientes o proveedores.

- ❖ Entregar todo movimiento, ventas y pagos realizados mensualmente a la contadora de la empresa, cerrando el control de los mismos a través de su verificación y firma.
- ❖ Manejar todos los libros contables que debe regir una empresa para establecer una administración apropiada, real y manejar totales exactos en cuanto a gastos o ingresos (libro de compra y venta, libros de ingresos y egresos) así como el control general del estado contable de la misma (libro diario).

2.4 Objetivo del Departamento de Administración

Un departamento administrativo es una unidad dentro de una empresa que debe trazarse como objetivo encaminar las acciones pertinentes para alcanzar los objetivos propuestos. En tal sentido, La empresa Corporación Turística Last Wind, C.A. posee un departamento de administración el cual se encarga de cumplir cada una de las funciones y tareas establecidas para así proporcionar un servicio de calidad. Esto según lo planteado por la administradora TSU Joelsi Gómez.

2.5 Funciones del Departamento de Administración

A partir de la información suministrada por la administradora Joelsi Gómez, se puede mostrar las funciones del departamento de administración de la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A, la cuales son:

- ❖ Administrar todos los recursos que ingresan a la empresa para que la misma opere de manera eficiente los 365 días del año.
- ❖ Cumplir los requerimientos de la ley en cuanto al pago del 1% de los ingresos al Instituto Nacional de Turismo (INATUR) en los primeros quince (15) días de cada mes.

- ❖ Entregar y facilitar a la Directiva, Contabilidad y Contraloría la información financiera de la empresa los primeros cinco (5) días de cada mes.
- ❖ Facilitar a Recursos Humanos (RRHH) los días diez (10) y veintiséis (26) de cada mes los cortes de variaciones y comisiones para el cálculo de la nómina correspondiente al departamento de administración.

2.6 Alcance del Departamento de Administración

Corporación Turística Last Wind, C.A. se plantea como alcance: Mantener la excelencia en las funciones administrativas conservando los principios aplicados dentro de los procedimientos y las directrices dadas por la directiva. (Información aportada por la administradora Joelsi Gómez)

2.7 Responsabilidad del Departamento de Administración

El departamento de Administración, según lo planteado por la administradora Joelsi Gómez, tiene como responsabilidad lo siguiente:

- ❖ Controlar y administrar las operaciones contables del hotel e igualmente crea y supervisa todo lo relacionado a los procedimientos administrativos que forman parte del área operativa de la empresa, por medio de este departamento se pueden realizar proyecciones económicas y verificar si se están cumpliendo los objetivos.

2.8 Relación del Departamento de Administración con las demás Áreas

La existencia de distintos departamentos en la empresa, es debido al alto despliegue de actividades, el cual para lograr su desarrollo eficiente y positivo, se divide en áreas lo cual mejora y permite un trabajo equilibrado, determinando funciones en cada uno de ellos con un fin común que es el buen funcionamiento de la empresa.

El Departamento de Administración es determinante en las empresas sean grandes o pequeñas, debido a su importancia, funcionalidad y labor, juega un papel fundamental donde el orden, control y estabilidad empresarial se hacen términos protagónicos y acciones esperadas, por ende este departamento determina y se une directa o indirectamente con los demás departamentos de la empresa para lograr sus objetivos con éxitos.

En la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A; este departamento se marca como el eje central de la empresa, debido a que en él reposa gran responsabilidad, donde los estados financieros, recursos con los que cuenta la misma, así como cuentas y movimientos deben ser debidamente registradas y llevadas al día, evitando así congestionamiento en las tareas y evitando problemas legales y contables en la empresa.

Este departamento mantiene relación con todo el personal de la empresa, debido a que en él se realizan los pagos y cobros. Además es quien lleva el control de asistencia y la encargada de otorgar la compra de artículos de oficina, materiales y herramientas que necesite la empresa para su desarrollo.

2.9 Relación con la Gerencia General

Su relación es constante, debido a que en estas se efectúan distintas labores, y actividades adquiridas por las ventas diarias, para lograr el debido cumplimiento legal y constitucional de la empresa para el estado o municipio adscrito, entre otros, que deben ser supervisadas y aprobadas por el gerente general de la empresa, debe informarle y presentarles los estados de cuentas, movimientos realizados cada día, el estado de liquidez, mostrar los pagos gubernamentales en el estado y nación, así como también los pagos recibidos y realizados a los proveedores con que cuenta y labora la empresa para la prestación y crecimiento en los servicios prestados.

***CAPITULO III. ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA
CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND, C.A. EN EL AREA
DE INGRESO***

Durante el período de pasantías, se realizó diversas actividades, en el departamento Administrativo, específicamente en el área de ingresos de la Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A, siendo todas de gran importancia e interés, tanto para la redacción del trabajo de grado y como aporte de conocimiento y aprendizaje para el estudiante, las actividades realizadas se describen a continuación:

- ❖ Recibir las cajas del departamento de restaurant, revisando en cuanto al efectivo recibido, transacciones procesadas por el punto de venta, el correlativo de comandas, facturas y consumos funcionarios (no debe saltarse ni faltar ninguna), de igual forma verificar que todo esté bien comandado y facturado.
- ❖ Recibir las cajas del departamento de recepción, verificando las transacciones procesadas por el punto de venta, reportes X y Z.
- ❖ Recibir las requisiciones de materiales de oficina de los diferentes departamentos y surtirlos según sea lo necesario.
- ❖ Recibir las cajas del departamento de cobranzas, verificando las transacciones procesadas por el punto de venta.
- ❖ Realizar mensualmente el inventario de los artículos de oficina, y avisarle a la administradora para la compra de lo que se necesite.
- ❖ Llamar a los proveedores para avisarles que tienen un pago y a su vez hacerle el pedido de los productos.

La Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A. cuenta con un sistema Administrativo llamado ICGManager. (Imagen N° 5).

Imagen N°5. Logo del sistema ICGManager



Fuente: Información disponible en Google.

3.1 Uso del Programa ICGManager.

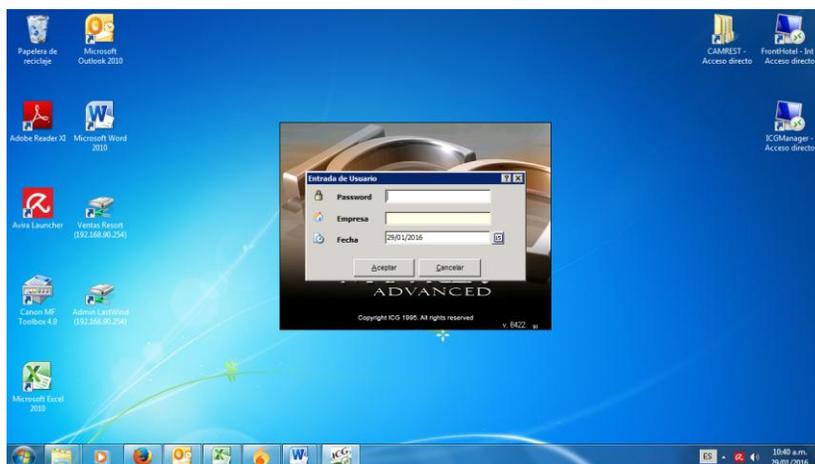
El sistema ICGManager es un sistema administrativo que permite controlar y simplificar los procesos lo que permite tener un manejo óptimo de la empresa, además brinda información exacta, oportuna, confiable y segura con la solución de Software **ICGManager**. Es la herramienta de trabajo más completa, sin límites, potente, rápida y con extensas funcionalidades. El cual, es un programa informático administrativo que posee diversas características eficaces para el control y la planeación administrativa de la empresa.

La Empresa con **ICGManager** gestiona la información de todas las áreas de la empresa para agilizar tareas, mejorar los procesos de facturación y finanzas, entre otros.

Para la empresa es de gran importancia beneficiarse de esta potente sistema que aporta informes y gráficos para la toma de decisiones al instante. **ICGManager** incorpora una plataforma totalmente personalizable para la planificación, seguimiento y calendarización de todas las actividades de su empresa relacionadas con los clientes. Le facilita el trabajo en el registro de visitas y acuerdos y le garantiza una buena y más eficaz planificación y calendarización del equipo de ventas.

El uso del mismo inicia introduciendo la contraseña de la empresa al sistema para ingresar a las diferentes ventas que posee el sistema, (Imagen N°6)

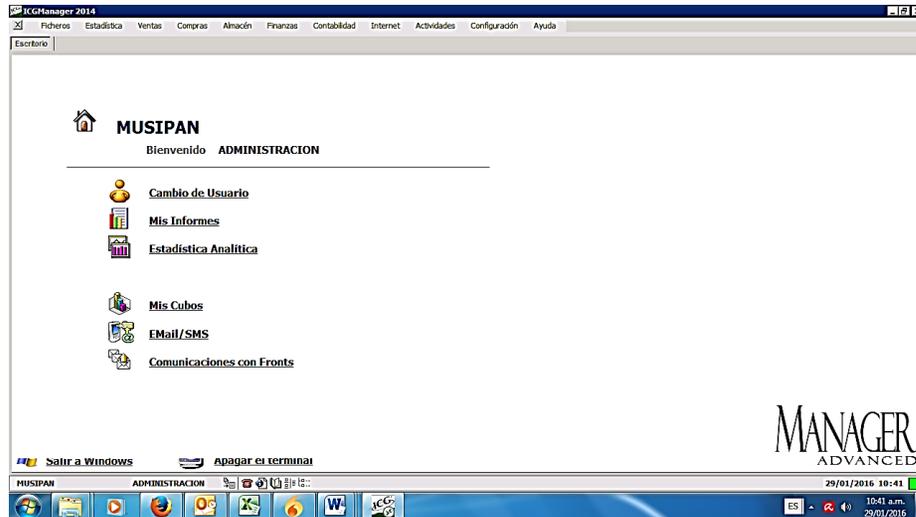
Imagen N°6. Pantalla de Inicio Sistema ICGManager



Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

En cuanto se ingresa al sistema se pueden visualizar las diferentes opciones y ventanas a las que se puede acceder para obtener la información que se desee, así como se muestra en la siguiente. (Imagen N°7)

Imagen N°7. Sistema ICGManager



Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015

3.2 Principales Opciones del Sistema ICGManager

El sistema ICGManager cuenta con diferentes variedades de opciones brindando y permitiéndole a la empresa poder obtener una información confiable y agilizar los procesos.

3.2.1 Ventas

- ❖ **Presupuestos:** Confección de presupuestos por partidas y seguimiento de las revisiones.
- ❖ **Trazabilidad documental:** Seguimiento de todos los documentos asociados en el ciclo completo de una venta (presupuesto, pedido, factura, cobro, contabilización).
- ❖ **Tarifas de venta:** Asistente para la creación y mantenimiento de tarifas, ofertas por periodos y promociones. Condiciones especiales por cliente.

- ❖ **Factura electrónica:** Confección de facturas electrónicas mediante la generación del fichero XML factura versión 3.2, homologado oficialmente.

3.2.2 Compras y Almacén

- ❖ **Aprovisionamiento:** Introducción manual de pedidos de compra o generación automática en función de los niveles de stock y del plazo de entrega.
- ❖ **Recepción:** Validación de los artículos recibidos contra pedido, etiquetaje y ubicación en el almacén.
- ❖ **Inventarios:** Planificación, realización y análisis de inventarios totales, parciales o por zonas.
- ❖ **Información del estado del inventario:** Inventario en recuento, procesado o regularizado. Total de artículos inventariados y sin stock, porcentaje que representan las diferencias entre unidades contadas y calculadas. Regularización automática de todos los pendientes.
- ❖ **Planificación de futuros inventarios:** Seleccionando almacén, fecha y artículos a contar.
- ❖ **Cierre de inventario:** Evita que la modificación de documentos anteriores a la fecha de cierre afecte al stock actual.
- ❖ **Ajustes de inventario:** Genera automáticamente trasposos a mermas de las unidades indicadas.

3.2.3 Finanzas

- ❖ Definición de riesgo por clientes y asignación de atribuciones por usuario.
- ❖ Seguimiento y control de cobros y pagos pendientes.

3.2.4 Contabilidad

- ❖ Integración absoluta y en tiempo real con la facturación y la tesorería.
- ❖ Navegación por extractos y documentos.
- ❖ Liquidaciones de impuestos.
- ❖ Nuevos formularios para la declaración del IVA: visualización del modelo 303 para la liquidación del IVA. Generación de ficheros para la presentación telemática de los modelos 303 y 340.
- ❖ Analítica por centros de coste.
- ❖ Balances oficiales.

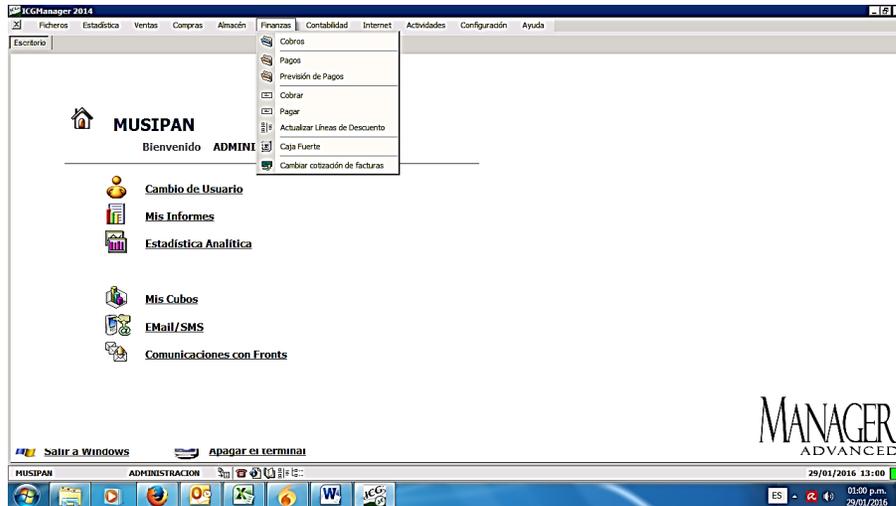
3.2.5 Estadística Analítica

La información de la empresa para la toma de decisiones al instante. ICGManager incorpora un potente motor para la generación de informes personalizados y gráficas, que permite al usuario explorar toda la información de su empresa de la forma más cómoda e inmediata.

- ❖ Ranking de ventas por artículos, clientes, áreas de negocio, departamentos, marcas.
- ❖ Comparativas de ventas y compras de diferentes períodos (acumulado: Diaria, Semanales, Mensuales y anuales.
- ❖ Ventas por franjas horarias, por días de la semana.
- ❖ Cubos dinámicos y gráficas de barras, columnas.
- ❖ Cobros y pagos pendientes.

Los informes, cubos y gráficas pueden ser impresos, exportados a Excel o enviados por e-mail. (Imágenes N° 8,9,10).

Imagen N°8. Sistema ICGManager.



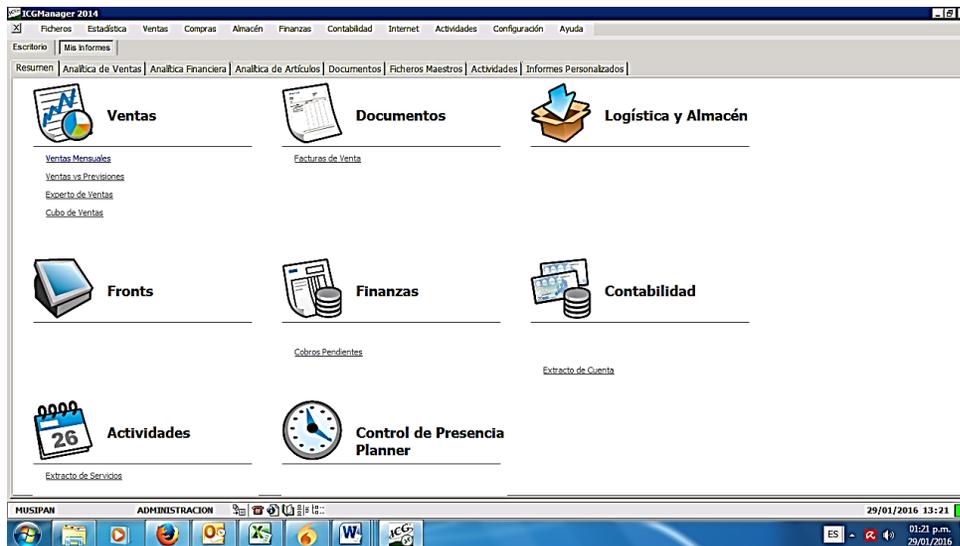
Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

Imagen N°9. Sistema ICGManager Opción Estadística Analítica



Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

Figura N°10. Sistema ICGManager Opción Resumen



Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

3.3 Procedimientos de Cuadre de Cajas del Restaurante en el Período de Pasantías en el Departamento de Administración en el Área De Ingresos.

3.3.1 Acceso a Caja desde Órdenes de Estadística.

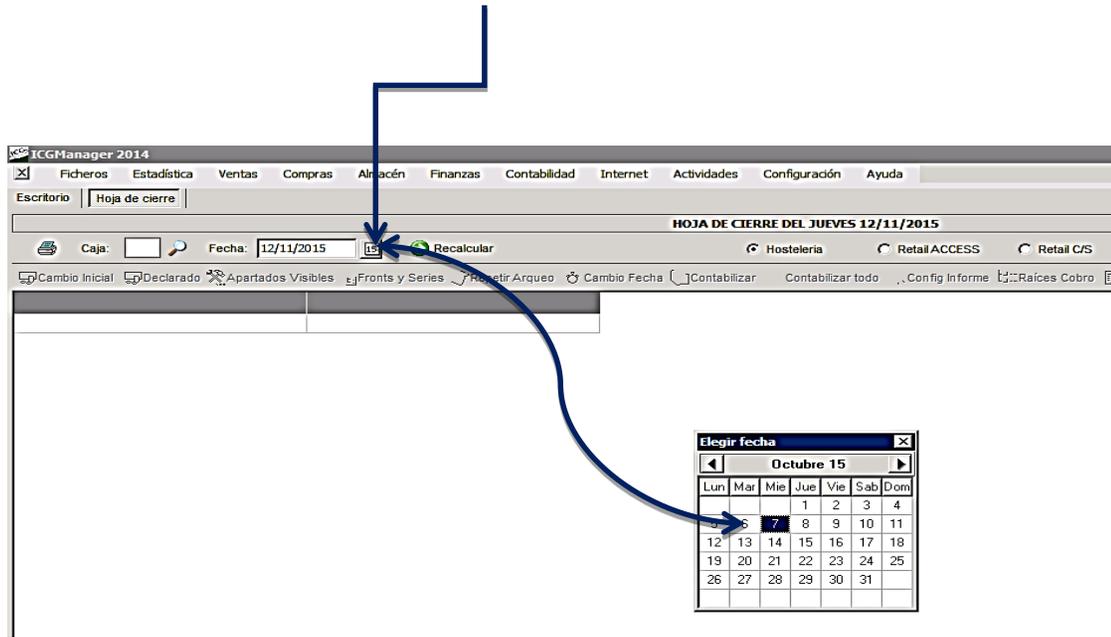
Al ingresar al sistema se da click en la opción estadística la cual presenta una ventana con varias alternativas donde se selecciona el cierre de caja diario (Imagen N° 11). Luego en esta pantalla se muestra la opción donde se seleccionará en el calendario la fecha correspondiente a la caja en turno a ser cuadrada (Imagen N°12). Posteriormente se apunta en la lupita de búsqueda que llevará a la selección de la serie como se muestra en la imagen (Imagen N°13)

(Imagen N°11).Selección de Cierre de Caja en el Sistema *ICGManager*
2014



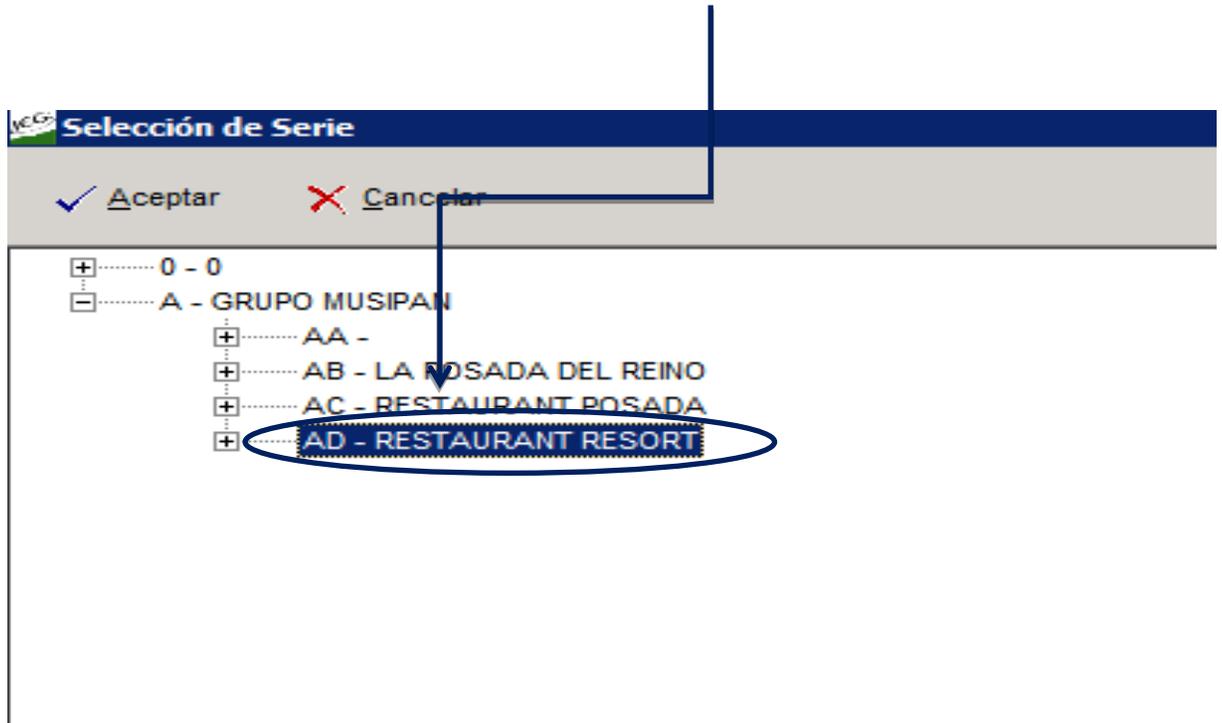
Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

Imagen N°12. Selección de Fecha



Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

Imagen N°13. Selección de Serie



Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

D) Movimientos de Caja

Se abrirá una pantalla donde se usará un desplegable que muestra las opciones de la selección de la caja a cuadrar, en este caso se elige el turno de la Sr. Nelida Pimentel como se muestra a continuación (Imagen N°14)

Imagen N°14. Selección de Turno

The screenshot shows the ICGManager 2014 interface. The main window is titled 'HOJA DE CIERRE DEL SÁBADO 07/11/2015'. The top menu bar includes 'Ficheros', 'Estadística', 'Ventas', 'Compras', 'Almacén', 'Finanzas', 'Contabilidad', 'Internet', 'Actividades', 'Configuración', and 'Ayuda'. The toolbar contains buttons for 'Cambio Inicial', 'Declarado', 'Apartados Visibles', 'Repetir Arqueo', 'Cambio Fecha', 'Contabilizar', 'Contabilizar todo', 'Config Informe', 'Raíces Cobro', and 'Observaciones'. The 'Repetir Arqueo' button is highlighted with a blue arrow. The main table displays financial data for the weekend of 07/11/2015. The table has columns for 'CAJA' and 'CAJA' (ADB-CAJA 01 RE). The 'Repetir Arqueo' button is highlighted with a blue arrow. A 'Confirmación' dialog box is open, asking '¿Desea declarar formas de pago?' with 'Sí' and 'No' buttons.

	TODAS	CAJA	CAJA
CAJA		ADB-CAJA 01 RE	ADB-CAJA 01 RE
VENDEDOR		NELIDA PIMINTEL	RAFAEL RIVERO
ARQUEO Z		315	316
HORA		03:49:27 p.m.	10:40:59 p.m.
CONTABILIZADO		NO	NO
+ VENTAS	107.630,00	29.580,00	78.050,00
- DEVOLUCIONES			
TOTAL	107.630,00	29.580,00	78.050,00
- PENDIENTE	15.150,00	6.100,00	9.050,00
- VISA/ MASTER BNC	24.730,00	8.000,00	16.730,00
- DEBITO BNC	58.400,00	15.330,00	43.070,00
+ ANTICIPOS/VALES GENERADOS			
+ COBROS			
- PAGOS			
- ANTICIPOS/VALES APLICADOS			
A INGRESAR	9.350,00	150,00	9.200,00
+ CAMBIO INICIAL			
CALCULADO METALICO	9.350,00	150,00	9.200,00
- DECLARADO	9.350,00	150,00	9.200,00
DESCUADRE METALICO		0,00	
COBROS NO METALICOS			
E.CUENTA NO METALICAS			
PAGOS NO METALICOS			

Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

Luego de elegir el turno a cuadrar, se dará en la opción repetir arqueo que llevará a la ventana que indica la confirmación de la declaración en la forma de pago que se selecciona como se muestra en la siguiente (Imagen N°15)

Imagen N°15. Repetir Arqueo

The screenshot shows the TCGManager 2014 interface. The main window displays a cash closing report for Saturday 07/11/2015. The report is organized into columns for 'TODAS', 'CAJA', and 'CAJA'. The 'CAJA' columns are further divided into 'ADB-CAJA 01 RE' and 'ADB-CAJA 01 RE' for vendors 'NELIDA PIMENTEL' and 'RAFAEL RIVERO'. The report includes various transaction types such as 'VENTAS', 'DEVOLUCIONES', 'PAGOS', and 'INGRESAR'. A blue circle highlights the 'Repetir Arqueo' button in the top toolbar. A confirmation dialog box is open, asking '¿Desea declarar formas de pago?' with 'Si' and 'No' buttons.

	TODAS	CAJA	CAJA
CAJA		ADB-CAJA 01 RE	ADB-CAJA 01 RE
VENDEDOR		NELIDA PIMENTEL	RAFAEL RIVERO
ARQUEO Z		315	316
HORA		03:49:27 p.m.	10:40:59 p.m.
CONTABILIZADO		NO	NO
+ VENTAS	107.630,00	29.580,00	78.050,00
- DEVOLUCIONES			
TOTAL	107.630,00	29.580,00	78.050,00
- PENDIENTE	15.150,00	6.100,00	9.050,00
- VISA/ MASTER BNC	24.730,00	8.000,00	16.730,00
- DEBITO BNC	58.400,00	15.330,00	43.070,00
+ ANTICIPOS/VALES GENERADOS			
+ COBROS			
- PAGOS			
- ANTICIPOS/VALES APLICADOS			
A INGRESAR	9.350,00	150,00	9.200,00
+ CAMBIO INICIAL			
CALCULADO METALICO	9.350,00	150,00	9.200,00
- DECLARADO	9.350,00	150,00	9.200,00
DESCUADRE METALICO		0,00	
COBROS NO METALICOS			
E.CUENTA NO METALICAS			
PAGOS NO METALICOS			

Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

3.3.2 El Arqueo de Caja

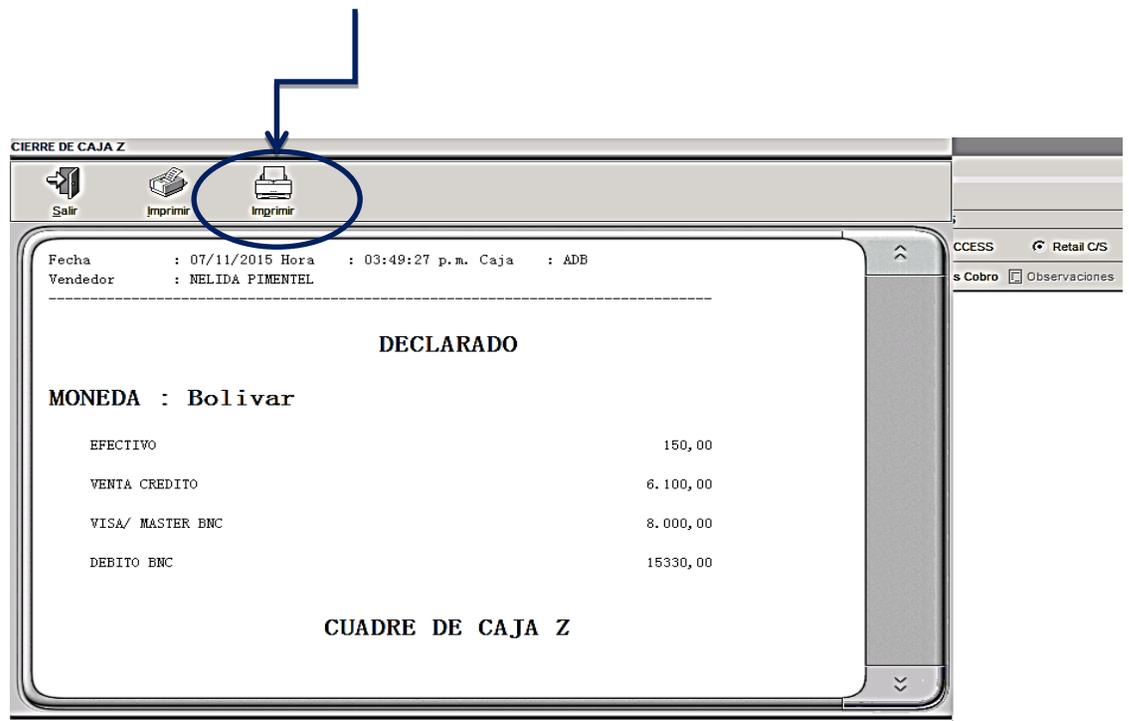
Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y verificar si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

E) Cierre de Caja

Una vez hecho el arqueo, se procede al cierre de caja, esto se puede hacer cuantas veces se requiera a lo largo del día.

Desde la pantalla cierres de caja, se imprimen los listados correspondientes a los cobros por efectivo, débito, visa y ventas a créditos que se tengan de ese día y que se debe adjuntar a los soportes de la caja. (Imagen N° 16)

Imagen N°16. Cierre de Caja



Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

3.4 Comprobantes que Contiene el Turno de la Caja para ser Cuadrada Correctamente

La caja o turno a cuadrar debe de contener todos los comprobantes que a continuación se describen como son:

3.4.1 Efectivo

Consiste en una forma de pago inmediato de manera física. (Imagen N° 17). La persona encargada de realizar el cuadro de caja debe contabilizar primeramente todo el efectivo con que cuente la caja y determinar la cantidad de billetes en existencia. En este caso se contabiliza sólo el efectivo en billetes

Imagen N° 17. Efectivo



Fuente: Imagen suministrada de Google. Año 2015.

3.4.2 Venta a Crédito

Es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio. (Imagen N° 18)

Se le llama venta a crédito a la que tiene el propósito de distribuir el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pautado de antemano entre el comprador y el vendedor, de manera que el primero pueda amortizarlo, por ejemplo, en varios meses. Luego se emite un comprobante como se muestra en la siguiente. (Imagen N° 18).

Imagen N°18. Comprobante de Venta a Crédito

SENIAT J-302247632		SENIAT J-302247632	
CORPORACION TURISTICA LAST WIND, C.A CALLE PRINCIPAL CC EL REINO DE MUSIPAN NIVEL P.B LOCAL S.N SECTOR PUNTA CARNERO EL YAQUE LAS GUEVARAS NUEVA ESPARTA ZONA POSTAL 6325		CORPORACION TURISTICA LAST WIND, C.A CALLE PRINCIPAL CC EL REINO DE MUSIPAN NIVEL P.B LOCAL S.N SECTOR PUNTA CARNERO EL YAQUE LAS GUEVARAS NUEVA ESPARTA ZONA POSTAL 6325	
RAZON SOCIAL: MUSIPAN C.A.		RAZON SOCIAL: MUSIPAN C.A.	
RIF/CI: J999799758		RIF/CI: J999799758	
TELEFONO:		TELEFONO:	
DIRECCION: VIA PLAYA EL YAQUE SECTOR PUNTA CARNERO MUSIPAN		DIRECCION: VIA PLAYA EL YAQUE SECTOR PUNTA CARNERO MUSIPAN	
DOC.: F002-1671/CAJA: 2-REINA GRANADOS		DOC.: F002-1670/CAJA: 2-REINA GRANADOS	
FACTURA		FACTURA	
FACTURA:	00020175	FACTURA:	00020170
FECHA: 07-11-2015	HORA: 13:06	FECHA: 07-11-2015	HORA: 08:24
-----		-----	
MENU PERSONAL CARNES (E)	Bs 500,00	2 x Bs 550,00	
-----		BUFFET DESAYUNO PARA PERSONAL (E)	Bs 1.100,00
-----		-----	
SUBTTL	Bs 500,00	SUBTTL	Bs 1.100,00
(MONTO ENTREGADO: 500)		(MONTO ENTREGADO: 1100)	
(FORMA DE PAGO)		(FORMA DE PAGO)	
(VENTA CRE 500.00)		(VENTA CRE 1100.00)	
-----		-----	
EXENTO (E)	Bs 500,00	EXENTO (E)	Bs 1.100,00
-----		-----	
TOTAL	Bs 500,00	TOTAL	Bs 1.100,00
EFFECTIVO	Bs 500,00	EFFECTIVO	Bs 1.100,00
19/11	Z1B8039898	19/11	Z1B8039898

Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

3.4.3 Voucher

Es el comprobante que firma una persona cuando emplea su tarjeta de débito o su tarjeta de crédito en cualquier comercio para adquirir un bien o servicio. (Imagen N° 19). En este caso, el voucher deja un registro impreso de la transacción que sirve como soporte para verificar las ventas diarias y eventualmente realizar un reclamo. Por ejemplo: una señora realiza una compra de Bs 600,00 con su tarjeta de débito pero, al analizar su resumen de cuenta, advierte que el banco le ha debitado Bs 1.000,00. Ante este error, acude con el voucher correspondiente a la sucursal bancaria para demostrar que hubo un error y solicitar que le reintegren los Bs 400,00 que se le sustrajo de su cuenta de manera indebida.

Imagen N°19. Comprobante de Voucher



Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

3.4.4 Cierre de Lote

Consiste en una transacción administrativa por medio del cual se emite un soporte físico donde se agrupan todos los registros e todas las ventas diarias, permitiendo verificarlas. También sirve para llevar un control de las ventas para hacer reclamos por montos duplicados. (Imagen N° 20)

Imagen N°20. Reporte Detallado

REPORTE DETALLADO			
FECHA:	07/11/2015		
HORA:	3:36:16 PM		
LOTE:	395		
LAST WIND:	3		
RIF :	J-302247632		
No. AFIL. :	000000860116888 15019548		
REF 4942	*****8314	07/11	550.00
MAESTRO	CMP Bs. F		
REF 4943	*****8806	07/11	10,200.00
MAESTRO	CMP Bs. F		
REF 4944	*****5622	07/11	1,760.00
MAESTRO	CMP Bs. F		
REF 4946	*****9391	07/11	7,000.00
MSTC	CMP Bs. F		
REF 4947	*****4386	07/11	120.00
MAESTRO	CMP Bs. F		
REF 4948	*****9362	07/11	120.00
MAESTRO	CMP Bs. F		
REF 4949	*****9980	07/11	2,580.00
MAESTRO	CMP Bs. F		
REF 4950	*****7400	07/11	1,000.00
MSTC	CMP Bs. F		

Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

3.4.5 El Reporte Z

Es el más importante de los reportes que imprime la impresora fiscal, y contiene un resumen de la información fiscal que se generó por cada día de venta, este reporte es el que se envía al departamento de contabilidad para proceder a elaborar los respectivos asientos contables y elaborar el Libro de Ventas. Es obligatorio efectuar el reporte Z al finalizar el día de labores, normalmente la impresora fiscal realiza automáticamente el reporte Z, si detecta que el mismo no fue realizado al final de la jornada de trabajo. (Imagen N° 21)

Imagen N°21. Comprobante de Reporte Z

SENIAT	
J-302247632	
CORPORACION TURISTICA LAST WIND, C.A	
CALLE PRINCIPAL CC EL REINO DE MUSIPAN	
NIVEL P.B LOCAL S.N SECTOR PUNTA CARNERO	
EL YAQUE LAS GUEVARAS NUEVA ESPARTA	
ZONA POSTAL 6325	
REPORTE DIARIO Z	
REPORTE Z:	0539
FECHA: 07-11-2015	HORA: 22:50

EFFECTIVO	Bs 107.630,00

EXENTO	Bs 107.630,00

TTL VTA	Bs 107.630,00
TTL IVA VTA	Bs 0,00

TTL NC	Bs 0,00
TTL IVA NC	Bs 0,00

ULT.FACTURA	00020203
FECHA: 07-11-2015	HORA: 22:45
#FACD	35
ULT.NOTA.CREDITO	00000229
#NCD	0
ULT.DNF	00034033
#DNFD	58

	Z1B8039898

Fuente: Imagen suministrada por la empresa. Año 2015.

3.4.6 El Depósito

Consiste, por lo general, en colocar dichos bienes bajo la custodia de una organización, en este caso, de una entidad bancaria, donde la empresa posee sus cuentas y son quienes deberán responder por esos bienes cuando se lo soliciten.

Cabe destacar, que dichos depósitos bancarios se realizan manualmente, y se envían para ser depositados. Esta actividad se efectúa diariamente, producto de las ventas generadas. (Imagen N° 22)

Imagen N°23. Carátula de la caja para verificar los pagos con cada soporte

Fecha Imp: 26/01/2016
Hora Imp: 08:28:13 a.m.

Departamento de Cobranzas

Corporación Turística Last Wind, C.A.

SALA 01		Monto	Tipo Pago	Banco	Referencia	Fecha	Ejecutivo
Depósitos/Transferencias/Cheques/Efectivo							
Afiliación	Concepto						
10011140	ABONO MANTENIMIENTO 2016 (37 G\$)	11.200,00	TRANSFERENCIA	BANESCO	NO POSEE	25/01/2016	NA
Total Depósitos/Transferencias/Cheques/Efectivo:		11.200,00					
Punto de Venta							
Afiliación	Concepto	Monto	Tipo Pago	Banco	Referencia	Fecha	Ejecutivo
	NO HUBO MOVIMIENTOS						
Total Sala 01:		11.200,00	Total Punto de Venta: 0,00				
SALA 2 POSADA / SALA 3 RESORT							
Depósitos/Transferencias/Cheques/Efectivo							
Afiliación	Concepto	Monto	Tipo Pago	Banco	Referencia	Fecha	Ejecutivo
10020032	MANTENIMIENTO 2016 (168 G\$)	50.400,00	TRANSFERENCIA	BANESCO	543883088	24/01/2016	NA
10020225	MANTENIMIENTO 2014 (140 G\$)	5.600,00	DEPOSITO	BNC	4749063	06/01/2016	NA
10020225	MANTENIMIENTO 2015 (140 G\$)	11.200,00	DEPOSITO	BNC	4749063	06/01/2016	NA
Total Depósitos/Transferencias/Cheques/Efectivo:		67.200,00					
Punto de Venta							
Afiliación	Concepto	Monto	Tipo Pago	Banco	Referencia	Fecha	Ejecutivo
	NO HUBO MOVIMIENTOS						
Total de Sala 02 Posada/ Sala 03 Resort:		67.200,00	Total Punto de Venta: 0,00				
Total de Cobro para Corporación Turística Last Wind, C.A. : 78.400,00							

Corporación Turística Last Wind, C.A.
RUF: J-8028703-2

RECIBIDO
FECHA: 26/01/2016
Sin Anotación

Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

Paso 1: Este se realiza verificando con el número de depósito o con el monto que tenga el soporte de pago, como se muestra a continuación, (Imagen N°24). Estos pagos son verificados a mano por un estado de cuenta impreso semanalmente directamente del banco.

Paso 4: En caso que los montos no coincida se regresa la caja.

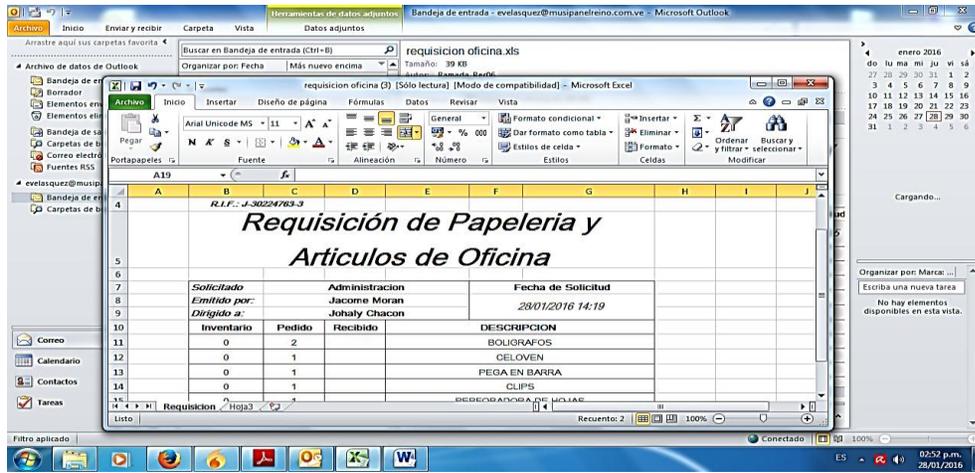
3.6 Procedimientos para la Solicitud de las Requisiciones de Artículos de Oficina.

Cuando una unidad de trabajo, sección, oficina o departamento requiere de algún suministro o servicio para el desarrollo de sus actividades debe elaborar una requisición de materiales o servicios a través de la cual describe las especificaciones del material requerido y la envían vía correo electrónico al departamento de administración para procesarla. La misma debe contener la siguiente información:

- ❖ El departamento que la requiere.
- ❖ Numero de requisición de compra.
- ❖ Tipo de material.
- ❖ Descripción detallada de los artículos solicitados.
- ❖ Cantidades solicitadas.
- ❖ Fecha de solicitud.

Cada requisición es solicitada por cada departamento vía correo como se muestra en la siguiente (Imagen N°25)

Imagen N°25. Solicitud de Requisición de Artículos de Oficina



Fuente: Información suministrada por la Empresa. Año 2015.

Una vez recibida la requisición por vía correo en el departamento de administración es impresa para ser procesada, y entregada y firmada tanto por la persona que la entrega como por quien la recibe para el departamento que la esté solicitando así se muestra a continuación (Imagen N°26)

Imagen N°26

R.I.F.: J-30224763-3

Requisición de Papeleria y Artículos de Oficina

Solicitado por:	Almacén	Fecha de Solicitud	
Emitido por:	Diliana Villaroel	26/01/2016 14:38	
Dirigido a:	Johaly Chacon		
Inventario	Pedido	Recibido	DESCRIPCION
0	4		BOLIGRAFOS
0	3		MARCADORES
0	1		PEGA EN BARRA
0	2		CLIPS
0	1		CALCULADORA
Recibido Por:		Observación:	Autorizado Por:
Nombre: Diliana Villaroel			Nombre: Johaly Chacon
C.I: 20350881			C.I: 17899230
Fecha: 30-08-15			Fecha: 30-08-15

Corporación Turística Last Wind, C.A.
RIF.: J-30224763-2

Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

3.7 Verificación y Procedimientos Cuadre de caja de Recepción.

A continuación se muestra unas imágenes donde se reflejan las distintas formas de pago que serán verificadas por un número de factura o correlativo. (Imágenes N°27 y 28) Para ellos se siguen los siguientes pasos:

Paso 1: Una vez recibida las cajas por parte del departamento de recepción con sus soportes, son verificadas a mano y archivadas en una carpeta lomo ancho.

Paso 2: Se debe verificar cada factura o pago que se efectúa mediante un número de serie o correlativo (Imagen N°29)

Imagen N°27. Soporte de cierre de Caja de Recepción

Cierre de Caja

Empresa : MUSIPAN
 RIF :
 Dirección :
 Arqueo : Z Numero : 686
 Fecha : 25/01/2016 Hora : 5:37:14 Caja : AAC
 Vendedor : JONATHAN PINO

DECLARADO

MONEDA : Bolivar

CREDITO 15 DIAS

662480,0

CUADRE DE CAJA Z

MONEDA : Bolivar

MEDIO DE PAGO : CREDITO 15 DIAS

TOTAL DECLARADO	662.480,00
VENTAS(Positivas)	662.480,00
TOTAL CALCULADO	662.480,00

RESUMEN DE CUADRE DE CAJA

	CRÉDITO	COBRADO
CREDITO 15 DIAS (Bs.)	662.480,00	0,00
TOTAL (Bs.)	662.480,00	0,00

VENTAS POR MEDIO DE PAGO

MEDIO DE PAGO	IMPORTE
PENDIENTE	662.480,00
TOTAL	662.480,00

RESUMEN DE VENTAS

VENTAS (POSITIVAS)	ABONOS	TOTAL VENTAS
662.480,00	0,00	662.480,00

EXTRACTO VENTAS POR MEDIO DE PAGO

Quil
25-01-16

Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

Imagen N°28. Número de Serie o de Factura

Página:

MONEDA : Bolívar

CREDITO 15 DIAS

N. DOC.

N. DOC.	HORA	VENDEDOR	IMPORTE
AAAF 720	00:24	78 JONATHAN PINO	289.450,00 P
AAAF 721	00:25	78 JONATHAN PINO	373.030,00 P
			<u>662.480,00</u>

VENTAS POR VENDEDOR/A

VENDEDOR	IMPORTE	N.OP
78 JONATHAN PINO	662.480,00	2
	<u>662.480,00</u>	<u>2</u>

IMPUESTOS

	BASE IMP.	Cuota
IVA		
IVA 0%	662.480,00	0,00
	<u>662.480,00</u>	<u>0,00</u>

VENTAS POR DEPARTAMENTO

DESCRIPCIÓN	UDS	TOTAL
HOTEL - ALOJAMIENTO	70	489.580,00
TOTAL 10 - HOTEL :	<u>70</u>	<u>489.580,00</u>
VENTAS AYB - REGIMENES	91	172.900,00
TOTAL 100 - VENTAS AYB :	<u>91</u>	<u>172.900,00</u>
TOTAL :	<u>161</u>	<u>662.480,00</u>

Empresa : MUSIPAN
 RIF :
 Dirección :
 Arqueo : Z Numero : 686
 Fecha : 25/01/2016 Hora : 5:37:14 Caja : AAC
 Vendedor : JONATHAN PINO

Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015.

Imagen N°29. Soporte de Factura Venta a Crédito

SENIAT
J-302247632

CORPORACION TURISTICA LAST WIND, C.A
CALLE PRINCIPAL CC EL REINO DE MUSIPAN
NIVEL P.B LOCAL S.N SECTOR PUNTA CARNERO
EL YAQUE LAS GUEVARAS NUEVA ESPARTA
ZONA POSTAL 6325

RAZON SOCIAL: LINEA AEREA DE SERVICIO EJE
CUTIVO REGIONAL (LASER), C.A.
RIF/CI: J003644455
TELEFONO: 02129574011
DIRECCION: AV. PRINCIPAL DEL BOSQUE, EDIF
TORRE CREDITARIO PISO 13, OFIC. 131-132
DOC.: AAAF-721/CAJA: AAC-JONATHAN PINO

FACTURA

FACTURA:	00002042
FECHA: 25-01-2016	HORA: 00:08

7 x Bs 8.270,00	
SUPERIOR SIN COCINA HABITACION Y CEN (E)	Bs 57.890,00
7 x Bs 8.270,00	
JUNIOR SIN COCINA HABITACION Y CENA (E)	Bs 57.890,00
21 x Bs 12.250,00	
PRESIDENCIAL/LUXURY SIN COCINA HABIT (E)	Bs 257.250,00

SUBTTL	Bs 373.030,00
(MONTO ENTREGADO: 373030)	
(FORMA DE PAGO)	
(CREDITO 1 373030.00)	

EXENTO (E)	Bs 373.030,00
------------	---------------

TOTAL	Bs 373.030,00
EFFECTIVO	Bs 373.030,00
<i>MH</i>	Z1B8039756

SENIAT
J-302247632

CORPORACION TURISTICA LAST WIND, C.A
CALLE PRINCIPAL CC EL REINO DE MUSIPAN
NIVEL P.B LOCAL S.N SECTOR PUNTA CARNERO
EL YAQUE LAS GUEVARAS NUEVA ESPARTA
ZONA POSTAL 6325

RAZON SOCIAL: AVIOR AIRLINES, C.A.
RIF/CI: J302097843
TELEFONO: 02129563822
DIRECCION: AVENIDA VENEZUELA, TORRE CLEME
NT, PB. URB. EL ROSAL
DOC.: AAAF-720/CAJA: AAC-JONATHAN PINO

FACTURA

FACTURA:	00002041
FECHA: 25-01-2016	HORA: 00:07

35 x Bs 8.270,00	
SUPERIOR SIN COCINA HABITACION Y CEN (E)	Bs 289.450,00

SUBTTL	Bs 289.450,00
(MONTO ENTREGADO: 289450)	
(FORMA DE PAGO)	
(CREDITO 1 289450.00)	

EXENTO (E)	Bs 289.450,00
------------	---------------

TOTAL	Bs 289.450,00
EFFECTIVO	Bs 289.450,00
<i>MH</i>	Z1B8039756

Fuente: Información suministrada por la empresa. Año 2015

ANÁLISIS

Una vez realizada la pasantía en el Departamento de Administración, en la empresa Corporación Turística Last Wind, C.A., se observaron situaciones que pudieran ayudar a mejorar la prestación de los servicios en este complejo hotelero. Entre estas se pueden mencionar:

- ❖ Durante el período de pasantía se pudo notar que la relación de la empresa con el personal que allí labora debería mejorar, ya que la mayoría de ellos permanecen descontentos por el pago de sus sueldos y beneficios que ofrece Corporación Turística Last Wind, C.A. Además, por la falta de continuidad de los cursos de capacitación, debido a que ya no se les brinda.
- ❖ También se pudo constatar que surgen muchas fallas con la comunicación del sistema y la máquina fiscal. A la hora de facturar cualquier producto en el restaurante, estas fallas ocurren cuando se cae la señal de internet o por la comunicación de la computadora hacia la maquina fiscal.
- ❖ Se producen muchas notas de crédito ocasionadas tanto por error de las cajeras y cajeros al cargar un producto no adquirido por el cliente, como por fallas en el sistema al generar la factura de manera la incompleta o cortada.
- ❖ La empresa debe motivar a los empleados para alcanzar los objetivos propuestos, tomando en cuenta lo establecido en la misión y visión, con el propósito de proyectar una imagen de calidad, eficiencia y eficacia logrando la excelencia en la prestación de los servicios a los turistas y visitantes.

- ❖ La comunicación interdepartamental formal se hace a través de correos y teléfonos, logrando así una excelente comunicación entre los departamentos sin ningún inconveniente.
- ❖ El ambiente de trabajo fue excelente y agradable en el periodo de pasantías.
- ❖ Se pudo notar que la empresa no cuenta con manuales de descripción de cargo que definan las funciones de cada asistente administrativo, lo que en ocasiones trae inconvenientes no sólo en las tareas de supervisión, si no en especificar las actividades que realmente le corresponden al empleado, evitándose así o una saturación de tareas o en su defecto asignación de las mismas por debajo de lo requerido.

CONCLUSIONES

Culminada las actividades realizadas en el departamento de administración, procedimiento y control de los ingresos del restaurant de Corporación Turística Last Wind, C.A. ubicado en el municipio Tubores del estado Nueva Esparta, se llegó a las siguientes conclusiones:

La Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A posee una excelente posición geográfica; primero, por encontrarse dentro de un parque recreacional como Parque Temático Musipan C.A.; y segundo, porque el parque se encuentra en la carretera vía a playa El Yaque, un sitio muy turístico y reconocido, con vías de conexión en buen estado que facilita el traslado de visitantes al lugar.

La Empresa Corporación Turística Last Wind, C.A. cuenta con una estructura organizativa funcional dividida en departamentos que permite diferenciar las diversas actividades administrativas, operativas y de servicios generales que se cumplen en la empresa. Este tipo de organización representa relaciones entre un supervisor y los subordinados con líneas directas de autoridad y responsabilidad a través de líneas formales de comunicación y unidades de mando definidas. A su vez se puede definir como una organización formal ya que en ella se desenvuelven una serie de relaciones formadas por niveles de jerarquía o por departamentos para lograr objetivos específicos.

Además, esta empresa posee buenas condiciones para brindar servicios/productos a diversos segmentos de mercado de turistas y residentes.

El personal no se encuentra plenamente motivado e incentivado a la hora de realizar sus labores del día a día y no cumplen con la totalidad de las funciones que se les encomienda.

Se evidencia una ausencia de inducción y capacitación hacia el personal que lo motive a realizar sus actividades con éxitos.

El organigrama de la empresa se encuentra desactualizado, por ende no es representativo de su estructura organizativa.

RECOMENDACIONES

Corporación Turística Last Wind, C.A. Es una empresa encargada de prestar un servicio de alojamiento, satisfaciendo así las necesidades de los turistas y visitante que se hospedan en el hotel esta empresa requiere de la realización de una serie de estrategias y planes los cuales le permitan alcanzar su visión, cumplir con su misión, lograr los objetivos y tener un posicionamiento en el mercado. Para concluir, se puede decir que a la Empresa Corporación Turística Last Wind C.A se le recomienda:

- ❖ Hacerle chequeo mensual o quincenal a la maquina fiscal y computadora para así garantizar una buena comunicación entre ambos equipos.
- ❖ Realizar manuales de descripción de cargo y de procedimientos tanto administrativos como operativos.
- ❖ Realizar programas de capacitación del personal que labora como cajeras y cajeros para así evitar tantas notas de créditos.
- ❖ Empezar acciones por parte de la empresa para minimizar un poco la vulnerabilidad del sistema evitándose así tantas notas de crédito.
- ❖ Incentivar al personal a través de: premios a los logros y progresos del personal, felicitaciones y agradecimientos, competencias entre ellos, empleados del mes.
- ❖ Realizar cursos de inducción y capacitación al personal para que se puedan ejecutar eficientemente las tareas correspondientes a su área de trabajo y así poder cumplir los objetivos.
- ❖ Precisar los objetivos y metas a seguir por cada unidad administrativa dentro de la organización.

- ❖ Realizar estudios y evaluaciones internas permanentemente con la finalidad de conocer las expectativas del personal que labora en la empresa.
- ❖ Se exhorta a la empresa a considerar el organigrama propuesto por el pasante para el departamento de administración

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2002). **Gestión de talento humano**. Bogotá: Mc. Graw-Hill.

Código de Comercio (1955) Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, viernes 24 de marzo de 2000.

Correa, A. (2004). **Teorías Administrativas**. (Documento en línea) Disponible en <http://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/> (Consultado Diciembre 2015)

Ley de Impuesto Sobre la Renta Gaceta Oficial N° 38.628 del 16 de febrero de 2007.

Ley de Paro Forzoso (1999). Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.687 de fecha 26 de abril de 1999, en Consejo de Ministros.

Ley de Seguro Social Obligatorio (2008). Gaceta Oficial N° 6266 del 31 de julio de 2008.

Ley Orgánica del Ambiente (2006). Gaceta Oficial N° 5833 del 22 de diciembre de 2006.

Ley Orgánica de Precios Justos (2013). Decreto N° 600. 21 de noviembre de 2013. Decreto de Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Precios Justos.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcyamat). Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005.

Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial Extraordinario N° 6.076 del 07 de mayo de 2012.

Ley Orgánica del Turismo (2012). Decreto N° 9.044, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza.

Manual de Normas Internas Corporación Turística Last Wind, C.A. (2015).

Munelo, E. (2015) **Procedimientos para llevar el Control de Almacén y costos del Departamento de alimentos y bebidas de Musipan Resort, Corporación Turística Last Wind, C.A.** Venezuela.

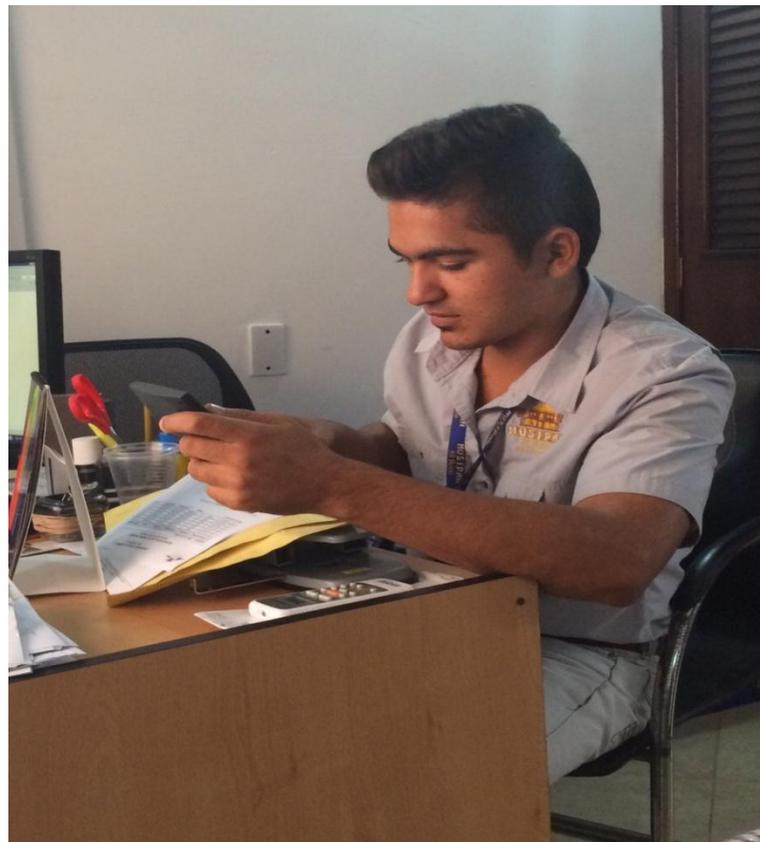
Munch, L. García, J. (2005) **Fundamentos de la Administración.** 6ta edición, editorial Trillas. México.

ANEXOS

Puesto de Trabajo



Realización de las actividades



Estructura de la Empresa



Lobby



Áreas de espera de los huéspedes



METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN; PROCEDIMIENTO Y CONTROL DE LOS INGRESOS DEL RESTAURANT DE LA CORPORACIÓN TURÍSTICA LAST WIND, C.A. UBICADO EN EL MUNICIPIO TUBORES DEL ESTADO NUEVA ESPARTA.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Velásquez Bermúdez, Enrique Jesús	CVLAC: 20.326.488 E MAIL: enrike_1925@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades Realizadas
Departamento de Administración
Procedimiento y Control
Corporación

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
María Gabriela Molina	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Irma Vásquez	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
María Gabriela Fernández	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:

2016	04	15
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_De_Grado_Enrique_Velásquez	.docx
Trabajo_De_Grado_Enrique_Velásquez	.pdf

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

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

T.S.U Admón. Empresas Turísticas.

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pre-Grado.

ÁREA DE ESTUDIO:

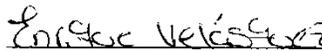
Turismo

INSTITUCIÓN: Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

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



Br. Enrique Velásquez
AUTOR



Lcda. María Gabriela Molina
Jurado Principal



Lcda. María Gabriela Fernández
Jurado Principal



Lcda. Irma Vásquez
Jurado Principal

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO