



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

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS LLEVADOS
A CABO EN LA EMPRESA PUERTORINOCO CATAMARÁN**

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

Br. Mónica Alejandra Franco Velásquez

C.I: 17.418.279

Guatamare, Marzo del 2014



DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISTICOS
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO
TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS

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: “**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO EN LA EMPRESA PUERTORINOCO CATAMARÁN.**”, presentado por la **Br. Mónica Alejandra Franco Velásquez.**, portadora de la cédula de identidad N^o V-17.418.279, como requisito parcial para optar al Título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS.**

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredictico:

APROBADO

LCDA. CARMEN NURY MARANTE
Asesor Académico

LCDA. MARIBEL LAREZ
Jurado Principal

LCDA. CARMEN NARVAEZ
Jurado Principal

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS LLEVADOS A CABO EN LA EMPRESA PUERTORINOCO CATAMARÁN

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

Br. Mónica Alejandra Franco Velásquez

Lcda. Carmen Nury Marante
Tutor Académico

Ing. Jorge Yáñez
Tutor Empresarial

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por guiar mis pasos y ayudarme a conseguir paz, serenidad y paciencia en esta etapa de mi vida.

A mis padres Jesús Franco y Vilma Velásquez, por hacer todo para que no me faltara nada y ser pacientes esperando el día que cumpliera mi meta.

A mis hermanas Yvanna y Veronika por brindarme apoyo aun en todo momento.

A un ser especial, que siempre ha estado de mi lado y ayudo a conseguir esta meta a mi novio Fabrizio Ferese.

A toda mi familia por creer en mí, y apoyarme. A mis tíos, tías, primos, abuelos, los quiero.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Oriente, por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de formarme, permitiéndome lograr el sueño de egresar como profesional de esta casa de estudios.

A la empresa Puertorinoco Catamaran y a todos los que forman parte de ella, por la colaboración en todas las tareas durante el lapso de pasantías.

A mi asesora académica por su paciencia, y guía durante la realización de este informe, la profesora Carmen Marante.

A mi asesor empresarial, por su apoyo incondicional, comprensión y ayuda durante toda mi estadía en la ciudad de Puerto Ordaz a él y toda su familia por recibirme como una de ellos, el señor Jorge Yáñez.

A la familia Ferese, por su constante apoyo, preocupación y por hacerme sentir en casa cada uno de los días en la ciudad de Puerto Ordaz, Señora Miriam y Señor Pascual.

A mi tía Nilda Soto por su ayuda en los arreglos e impresión del informe.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
TABLA DE CONTENIDO.....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	3
1.1. Reseña Histórica de la Empresa.....	4
1.2 Ubicación de la empresa.	5
1.3 Misión y Visión de la Empresa.	6
1.4 Estructura Organizativa de la Empresa.	7
1.5 Funciones de las áreas de la empresa.....	9
1.5.1.Área Administrativa.	9
1.5.2. Área Operativa: División Casa Bote.	10
1.6 Características Generales.	13
1.6.1 Área Administrativa.	13
1.6.2 Area Operativa.....	14
1.7 Marco Legal que rige el funcionamiento de Puertorinoco Catamarán.	15
1.8 Diagnóstico	18
1.8.1 Diagnóstico Interno.....	19
1.8.2 Diagnóstico Externo.....	21
1.9 Servicios que ofrece Puertorinoco Catamarán	24
1.9.1 Paseos en el Catamarán.....	24
1.9.2 Casa Bote Restaurant	26
CAPITULO II DESCRIPCION DE LOS DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, RECURSOS HUMANOS, PUBLICIDAD Y MERCADEO. 27	
2.1. Departamento de Administración	28
2.1.1. Importancia del Departamento Administrativo.....	30
2.1.2. Objetivos del Departamento Administrativo.	31

2.1.3. Actividades realizadas por la pasante en el Departamento Administrativo:	32
2.2. Departamento de Recursos Humanos.	42
2.2.1. Importancia del Departamento de Recursos Humanos.	43
2.2.2. Objetivos del Departamento de Recursos Humanos.	44
2.2.3 Actividades realizadas por la pasante en el Departamento de Recursos Humanos	45
2.3. Departamento de Publicidad y Mercadeo.	47
2.3.1 Importancia del Departamento de Publicidad y Mercadeo	48
2.3.2. Objetivos del Departamento de Publicidad Mercadeo.	48
2.3.3. Actividades realizadas por la pasante en el Departamento de Publicidad y Mercadeo.	48
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
BIBLIOGRAFÍA	55
Referencias Electrónicas	55
ANEXOS	57

INDICE DE FIGURAS

Fig N° 1: Restaurante flotante Casabote	5
Fig. N°2:Ubicación Casabote.....	5
Fig. N° 3 Organigrama de la Empresa Puertorinoco Catamarán	8
Fig. N° 4 Organigrama Diseñado por la pasante	9
Fig.N°5 Sistema Galac	30
Fig. N°6 Libro de Compra y Venta	33
Fig. N° 7 Conciliación Bancaria.....	35

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Inventario de equipos Oficina Puertorinoco Catamarán	14
--	----

INTRODUCCIÓN

El turismo en la actualidad, ha empezado a ocupar un espacio significativo dentro de las nuevas tendencias del turismo, jugando un papel muy importante dentro del desarrollo productivo de las actividades turísticas en las zonas en las cuales es posible realizarlo. Debido a su carácter innovador, resulta rentable en el plano económico y social, además de ser una actividad respetuosa con el medio ambiente. En el caso de la ciudad de Puerto Ordaz, estado Bolívar podemos destacarla como una de las ciudades con mayor crecimiento en el área del turismo fluvial debido a su ubicación estratégica en la confluencia de los Ríos Orinoco y Caroní, y por contar con las bellezas naturales de los saltos y los raudales del Caroní.

La ciudad de Puerto Ordaz como parte del estado Bolívar cuenta con atractivos naturales, históricos y culturales que atraen a los turistas permitiendo así una afluencia considerable, y a su vez interesada por conocer estas nuevas tendencias, como es el caso del turismo fluvial, factor fundamental para el desarrollo turístico de la región, que poco a poco ha ido creciendo, con la iniciativa de empresas que buscan ofrecer un servicio digno, capaz de satisfacer las necesidades y cubrir las expectativas de todo el que los visita.

Entre las empresas de turismo fluvial en Puerto Ordaz, se menciona a Puertorinoco Catamarán como la empresa líder que opera con el servicio de navegación por los Ríos Orinoco y Caroní desde el año 2000, empresa donde la autora llevo a cabo su pasantía como experiencia laboral.

El presente informe tiene como objetivo general describir las actividades realizadas en la empresa Puertorinoco Catamarán.

Para alcanzar este objetivo se utilizó las siguientes técnicas de recolección de la información: las entrevistas no estructuradas aplicadas a los trabajadores, la observación y participación directa en las actividades diarias de la empresa, y la revisión documental, la cual complementa el desarrollo de la investigación.

El informe consta de dos (2) capítulos distribuidos de la siguiente manera:

- Capítulo I, en el cual se describe la estructura organizativa y funcional de la empresa Puertorinoco Catamarán, misión, visión, servicios que ofrece, funciones, responsabilidades y tareas del personal, así como el marco legal y entorno del establecimiento.
- Capítulo II, donde se describen los procedimientos desarrollados y actividades realizadas en cada departamento de la empresa.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del informe.

CAPITULO I DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1. Reseña Histórica de la Empresa.

Puertorinoco Catamarán C.A., nace con el nombre de Promotora Puertorinoco C.A., corporación fundada en el año 2000 con la finalidad de crear proyectos turísticos en el estado Bolívar, teniendo como proyecto principal la construcción de un puerto turístico en el Río Orinoco, dotado de todos los servicios básicos requeridos por cualquier buque de cruceros que realice una incursión por esa vía fluvial única que representa el Orinoco. Dicho proyecto aún permanece en trámites de aprobación como iniciativa de sus fundadores.

Posteriormente, se origina la empresa PUERTORINOCO CATAMARÁN C.A., la cual enriquece los primeros pasos dentro de la actividad turística de la región a través de la realización de paseos por los ríos Orinoco y Caroní en una embarcación tipo catamarán con capacidad para 45 personas, mostrando los principales atractivos de la ciudad, como lo son: los saltos de agua del parque La Llovizna y parque Cachamay, los balnearios del Caroní, las represas Hidroeléctricas de Macagua I y Macagua II, la unión de los ríos Orinoco y Caroní y los muelles industriales, todo esto acompañado por música, bebidas nacionales y guías de turismo.

El punto de partida de esta embarcación es el restaurante flotante llamado Casa Bote (figura 1), con capacidad para 70 personas. Se encuentra ubicado en el Club Náutico Caroní, donde la empresa posee la concesión del mismo, el cual además de funcionar como restaurante ofreciendo gastronomía típica de la zona, sirve como muelle para embarcar y desembarcar a las personas que deseen hacer el paseo en el Catamarán.

Fig N° 1: Restaurante flotante Casabote



Fuente: Página web de la empresa (www.puertorinoco.com). Año 2011

1.2 Ubicación de la empresa.

La Casa Bote se encuentra ubicada en el Edo. Bolívar, Ciudad Guayana, Puerto Ordaz en las instalaciones del Club Náutico Caroní.

Fig. N°2: Ubicación Casabote



Fuente: Aplicación google map (www.google.com) Año 2012

1.3 Misión y Visión de la Empresa.

Misión

La misión es definida por Chiavenato (2002:49) como “la razón esencial de ser y existir de la organización y de su papel en la sociedad”

De acuerdo al manual de organización de la empresa, la misión de Puertorinoco Catamarán C.A. es: “Contribuir al desarrollo turístico de la región a través de la promoción de actividades en las riberas de los ríos Orinoco y Caroní, que estimulen la promoción, participación y satisfacción de las expectativas y requerimientos de turistas y visitantes.”.

La misión de la empresa se encuentra asociada a lo planteado por el autor debido a que expresa de forma clara su razón de existir, la cual es ofrecer el mejor servicio a sus clientes brindándoles la mejor atención para lograr satisfacer todas sus necesidades; y de esa manera obtener como resultado su contribución al desarrollo turístico de la región.

Visión

La visión es definida por Chiavenato (2001:50) como “la imagen que la organización define respecto a su futuro, es decir, lo que pretende ser”

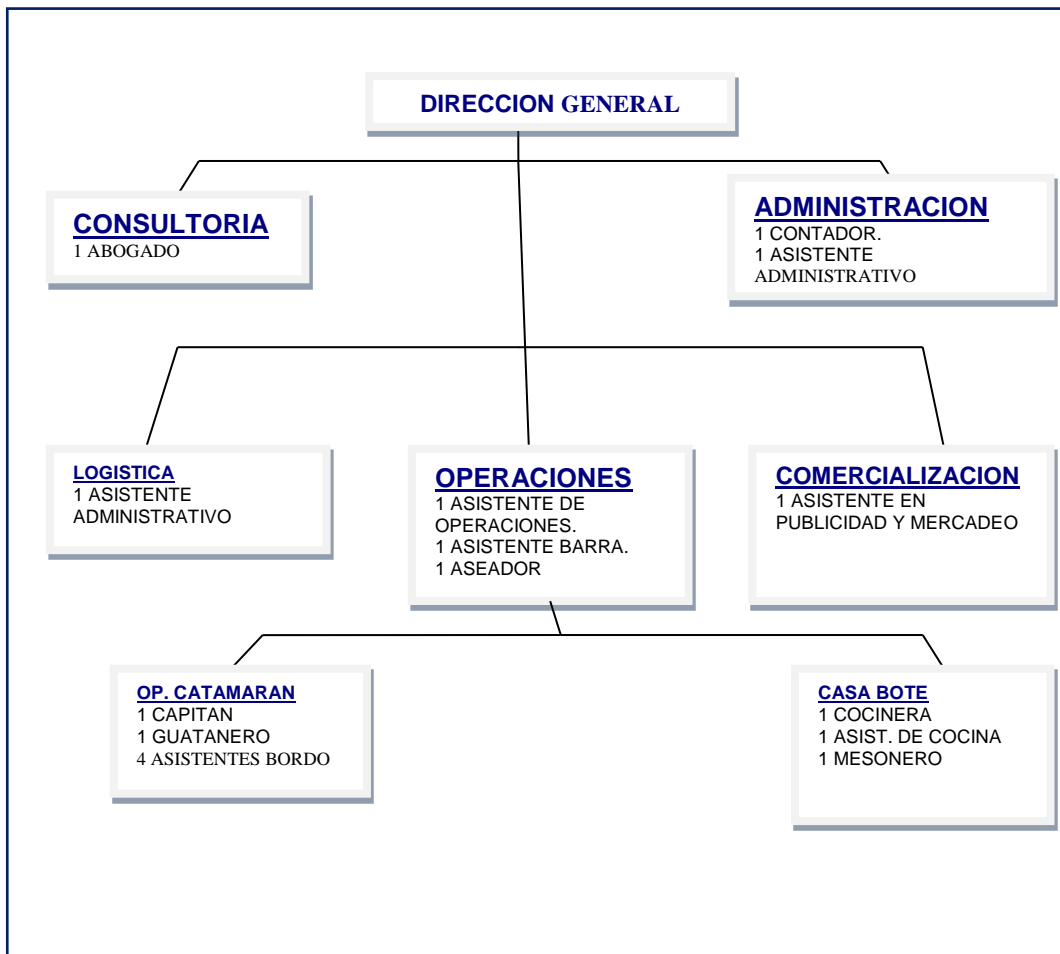
Según el manual de organización de la empresa la visión de la empresa Puertorinoco Catamarán C.A es: “Posicionarnos como empresa turística con alta competitividad, de referencia nacional e internacional, desarrollando planes y servicios que permitan al turista el disfrute y conocimiento de la abundancia natural, arquitectónica, industrial, geográfica e histórica de la región Guayana”.

Según Chiavenato no es más que a dónde quiere llegar la empresa y cómo lo va a lograr, ser una empresa turística con alta competitividad no sólo a nivel nacional sino internacional es la meta a alcanzar por esta organización, aplicando estrategias enfocadas en el desarrollo de planes y servicios que no sólo satisfagan las necesidades de visitantes y turistas sino que también creen una conciencia ecologista y conservacionista frente a las bellezas naturales que posee Ciudad Guayana consagrándose como una empresa exitosa en el ámbito financiero y ecológico.

1.4 Estructura Organizativa de la Empresa.

Cuenta con un equipo de trabajo de aproximadamente dieciocho (18) trabajadores divididos en dos áreas la administrativa y la operativa. A fin de mostrar la representación gráfica de la estructura organizativa se ha diseñado un organigrama jerárquico lineal de las aéreas, tal como se presenta a continuación

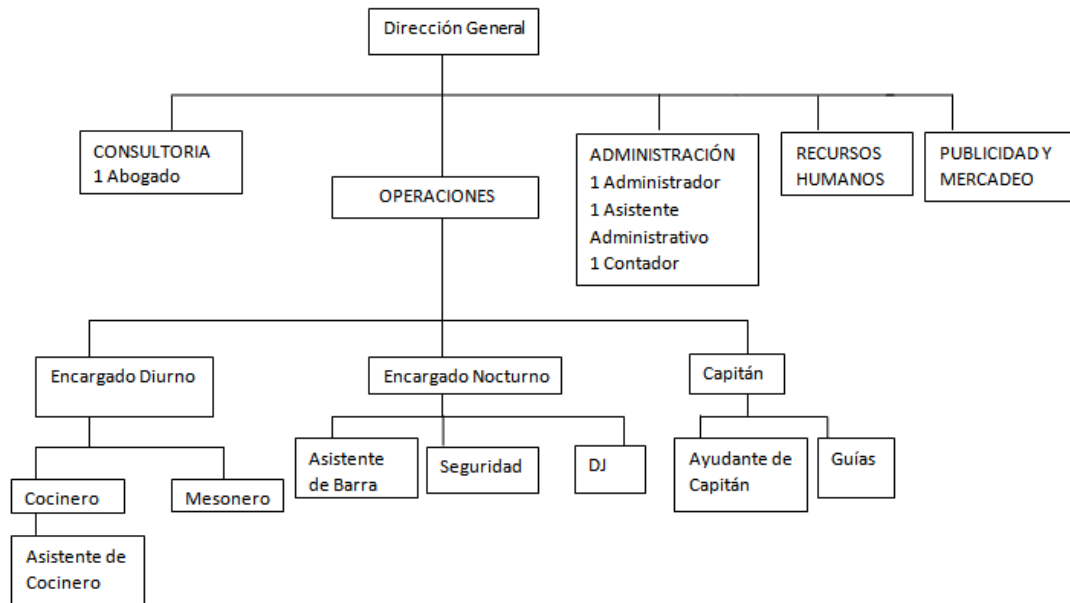
Fig. N° 3 Organigrama de la Empresa Puertorinoco Catamarán



Fuente: Manual de organización de la Empresa Puertorinoco Catamaran Año 2010

Evaluando el organigrama de la empresa, obtenido del Manual de Organización, la autora realizó un nuevo diseño donde está definida de mejor manera el área operativa, y en el que son incluidos los Departamentos de Publicidad y Mercadeo, y Recursos Humanos.

Fig. N° 4 Organigrama Diseñado por la pasante



Fuente: Elaboración propia

1.5 Funciones de las áreas de la empresa

1.5.1. Área Administrativa.

Administrador: El administrador se encarga de supervisar y gerenciar un conjunto de tareas específicas de su cargo como son: la planificación de eventos, la organización de actividades, la dirección y la toma de decisiones. En su labor debe velar por el buen funcionamiento de la empresa, el manejo y correcta asignación de los recursos organizacionales donde se engloban los recursos materiales y monetarios o financieros.

Asistente Administrativo: La principal función de este cargo radica en asistir al administrador, agilizando de esta manera el flujo de actividades evitando que el administrador se retrase en sus labores debido a una

acumulación de tareas y proyectos. El asistente debe conocer el funcionamiento y los procesos administrativos perfectamente, debe cumplir órdenes y saber trabajar en equipo contribuyendo de esta manera al buen funcionamiento del departamento administrativo.

Abogado: Se encarga del manejo y redacción de documentos legales de la empresa. Cumple una función de asesor legal para la organización, aportando información valiosa que influye de manera significativa en la toma de decisiones antes de realizar y llevar a cabo cualquier contrato o proyecto.

Contador: El contador maneja la parte contable de la empresa siendo este el responsable de mantenerla actualizada y vigente en cuanto a impuestos y demás requisitos exigidos por los entes gubernamentales.

Director: Su función principal es la de fijar objetivos, políticas, planes gerenciales y revisar resultados finales. Debe mantener una comunicación directa con los dueños de la empresa informándoles sobre cualquier acción o acontecimiento. Una vez autorizado, el director podrá comunicar a sus subordinados los planes y actividades a realizar, llevando a cabo acciones correspondientes.

1.5.2. Área Operativa: División Casa Bote.

Encargado Diurno: Las funciones principales que cumple este puesto son: abrir el local, revisar y confirmar la lista de reservaciones para los paseos del día, realizar inventario de entrada y de salida, chequear la asistencia del personal. Realizar un chequeo general de toda el área de trabajo e instalaciones de Casa Bote y coordinar la seguridad, servicios y el entretenimiento.

Cocinera: La cocinera cumple una función vital en Casabote, ya que de ella depende uno de los procesos medulares de esta organización. Al comienzo de la jornada laboral debe chequear el inventario existente y constatar que se dispone de todo lo necesario para ofrecer los distintos platos que aparecen en el menú.

Debe organizar y delegar funciones al ayudante de cocina maximizando así la fluidez de las actividades. Finalizada la jornada, la cocinera ha de realizar y entregar una lista al encargado donde se describen todos los insumos utilizados durante el día de manera que sean repuestos.

Ayudante de cocina: Debe permanecer en la cocina, cumpliendo con las tareas asignadas por el cocinero y asistiéndolo si este lo requiere.

Mesonero: Debe estar presente en el momento de la apertura del local, atender a los comensales de manera educada y eficiente y colaborar con las tareas asignadas por el encargado.

Encargado Nocturno: Sus funciones principales son similares a las del encargado diurno. Este personal debe dejar por escrito e informar a la oficina administrativa sobre los insumos necesarios para la siguiente jornada laboral.

Asistente de barra: Realizar un inventario de apertura y cierre de todos los productos y utensilios que se encuentran en la barra. Es el encargado de organizar todos los materiales para la preparación de las bebidas y otros consumibles que serán ofrecidos en la barra (enfriar cervezas, limones, bebidas, vasos, hielo, etc).

Debe atender al público, servir las bebidas que le sean solicitadas, cobrar y entregar el dinero recaudado al encargado, con el cual previamente ha

coordinado las tareas y asignaciones de la jornada.

Seguridad: Los encargados de la seguridad del local han de recibir a los clientes, garantizar que el local no entre ningún arma de fuego u objeto que pueda poner en riesgo a otros clientes o empleados del lugar. Están encargados de la recolección de los tickets de entrada y de al finalizar la jornada hacer entrega de los mismos al encargado. Por último han de actuar con diligencia, celeridad y autoridad ante cualquier acto impropio por parte de alguno de los clientes.

Selector de Musica (DJ): El selector musical es el responsable de los equipos (computador, equipos, cornetas, cableado) así como la actualización de la música chequeando que sea del agrado de los clientes.

Capitán: Entre las funciones que desempeña el capitán destacamos: chequear la embarcación antes de empezar las actividades del día, cargar combustible, dirigir cada uno de los paseos que se realicen en el día, velar por el uso responsable de la embarcación y equipos de seguridad

Ayudante de Capitán: Subordinado del capitán el cual está encargado de asistir a éste en cualquier tarea que sea necesaria como la navegación y seguridad de los turistas a bordo de la embarcación.

Guías: Prestar servicio de calidad al visitante, brindar guía durante todo el recorrido, atender las inquietudes del visitante, servir las bebidas y snacks. Todo lo anteriormente mencionado ha de ser realizado sin dejar de sonreír, con absoluta amabilidad, vigilando siempre el buen comportamiento del público. Por último las guías han de cuidar los bienes de Puertorinoco y hacer uso del uniforme que debe estar siempre presentable.

1.6 Características Generales.

Puertorinoco Catamarán C.A. es una empresa de turismo fluvial conservacionista que fomenta el turismo ecológico, cuenta con una embarcación tipo catamarán diseñada especialmente para recorridos en ríos de baja profundidad.

La concesión “Casa Bote” ubicada en la Marina del Club Náutico Caroní, ofrece a los visitantes la oportunidad de degustar la gastronomía local basándose sobre todo en pescados de río. Gracias a su excelente ubicación y al diseño del local, los comensales disfrutan de una vista inigualable del río Caroní. La Casa Bote cuenta con una capacidad máxima para 90 personas sentadas y sirve simultáneamente como terminal de entrada y salida del Catamarán.

La empresa realiza operaciones de tipo administrativa y operativa, el área administrativa se desenvuelve en una oficina espaciosa con distintos segmentos, cada una abastecida con cómodos escritorios y equipos.

1.6.1 Área Administrativa.

Por su parte en la oficina o área administrativa se encuentra dividida en tres (3) cubículos en los cuales se pudo contabilizar:

Cuadro N° 1 Inventario de equipos Oficina Puertorinoco Catamarán

Escritorios	4
Sillas	6
Computadoras	4
Teléfonos	3
Aires acondicionados	3
Impresoras	3
Fotocopiadoras	1
Estantes	2

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por la empresa (Mayo, 2011)

1.6.2 Area Operativa

El catamarán consta de dos quillas independientes dividido cada uno en cuatro (4) compartimientos separados, su doble quilla, garantiza una mayor estabilidad en su desplazamiento. Tiene una eslora de cuarenta (40) pies, una manga de trece (13) pies, y un puntal de cinco (5) pies. Posee dos (2) motores diesel Yamaha de doscientos cincuenta (250) HP cada uno y capacidad para cuarenta y cinco (45) personas. Cuenta con mesas y espacios libres para realizar actividades y bailar, posee barandas de seguridad, baño a bordo, música, animación y atención personalizada de parte de guías especializados en atención al turista. Cada pasajero está cubierto por una póliza de accidentes personales.

En el área operativa, es donde se encuentra la casa flotante y la embarcación, la cual cuenta a su alrededor con paisajes e instalaciones del Club Náutico Caroní (piscinas, espacios recreativos), la casa flotante cuenta con alrededor de diez (10) mesas, y en donde fácilmente hay capacidad para ciento veinte (120) personas por su parte la embarcación cuenta con pisos, mesas, sillas y tiene capacidad para cuarenta y cinco (45) personas.

Durante el día, este pintoresco y hogareño restaurante cuenta con un personal que de manera resumida se podría puntualizar en: un encargado o coordinador de operaciones, responsable del local y encargado del inventario, las ventas y las compras a realizar semanalmente a través de los proveedores.

En el área de cocina se cuenta con una cocinera y una asistente de cocina, las cuales son las encargadas de la elaboración de los platos ofrecidos en el menú del restaurante, del mantenimiento y limpieza de la cocina y por ultimo para atender a los visitantes, dos mesoneros encargados de servir y satisfacer las necesidades de los clientes que visiten el restaurante.

1.7 Marco Legal que rige el funcionamiento de Puertorinoco Catamarán.

En Venezuela las empresas de transporte turístico acuático (T.T.Ac) deben ajustarse a normativas planteadas en la Ley General de Marina y actividades conexas y, por supuesto, La Ley Orgánica del Turismo.

Es de vital importancia para una empresa el conocimiento y manejo de las leyes y ordenanzas que rigen el funcionamiento de la misma en el país donde desempeñan sus funciones, teniendo como finalidad el correcto y legal funcionamiento de la empresa procurando siempre permanecer dentro de los márgenes que dictan dichas leyes y ordenanzas.

Debido a este imperativo se tuvo en cuenta para la puesta en marcha de Puertorinoco Catamarán C.A. como empresa de turismo fluvial, eventos privados y local nocturno, las distintas leyes y ordenanzas que especifica la permisología requerida por las entidades gubernamentales para que esta organización se mantenga y funcione acorde con las leyes venezolanas.

Puertorinoco Catamarán C.A. cuenta con la permisología requerida que le permite llevar a cabo sus tareas y ofrecer sus servicios. Dentro de los permisos que posee podemos destacar:

- _Permiso de sanidad
- _Licencia de para la venta de licores
- _Permiso de seguridad por los bomberos
- _Permiso del INEA (Instituto Nacional de Espacios Acuáticos)
- _Licencia de Navegación (Capitanía de Puerto)
- _Inscritos en el RTN (Registro Turístico Nacional)

Para la obtención de todos los permisos anteriormente mencionados fue necesario una asesoría legal y un estudio detallado de las siguientes leyes y ordenanzas:

- _Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
- _Ley Orgánica del Turismo
- _Ley de espacios acuáticos
- _Ordenanzas Municipales

Toda empresa para poner en marcha el funcionamiento de sus actividades, deben regirse por distintas normativas legales que implementa el estado. En el caso de nuestro país las empresas del sector turismo, entre las que se encuentran las empresas de turismo fluvial, deben estar orientadas a lo planteado en la Ley Orgánica de Turismo (2012) Gaceta Oficial N° 39.955 la cual define en su artículo 83 a los prestadores de servicios turísticos como: "...las personas naturales, jurídicas, comunidades organizadas, consejos comunales y cualquier otra forma de participación popular, cuya actividad principal esté orientada a satisfacer los requerimientos de los turistas o usuarios turísticos."

Además en el artículo 88 de esta misma Ley, se establecen los deberes de los prestadores de servicios turísticos, de los cuales podemos mencionar:

1. Inscribirse en el registro turístico nacional (RTN).
2. Obtener la licencia de turismo, autorización o permiso correspondiente para su funcionamiento.

Puertorinoco Catamarán cumple con estos deberes. En este sentido, cabe destacar que la empresa está inscrita bajo el número del Registro Turístico Nacional N° 9566, y el Registro Turístico Estatal N° 2339

El artículo 15 de la Ley Orgánica de Turismo, con respecto a las contribuciones especiales señala que:

Los prestadores de servicios turísticos deberán cancelar la contribución:

Especial equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos mensuales obtenidos. El monto de la contribución especial será destinado para los planes de promoción turística y de capacitación y formación de las ciudadanas y ciudadanos para el desarrollo del turismo.

Los prestadores de servicios turísticos son responsables de la contribución prevista en este artículo y en ningún caso podrá ser transferida al usuario final, debiendo efectuar el prestador del servicio turístico la respectiva declaración, registro y demás deberes establecidos por el Instituto Nacional de Turismo (INATUR). El incumplimiento de esta disposición será sancionado de acuerdo a lo previsto en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

Por su parte en las ordenanzas municipales de la Alcaldía Socialista Bolivariana del Caroní se encuentra el Art.18 que dice de la siguiente manera:

El transporte turístico comprende los medios aéreos, acuáticos y terrestres dedicados directa o indirectamente a la prestación de servicios turísticos. La Unidad de Turismo otorgará permisos de funcionamiento a los integrantes del Sistema Turístico Municipal (S.T.M.), siendo también de su competencia la inspección y fiscalización de su funcionamiento, en los términos establecidos en esta Ordenanza

En el caso de la empresa en estudio, se relaciona con este artículo por ser un medio de transporte acuático dedicado directamente a la prestación de servicios turísticos, específicamente ofreciendo paseos en el Río Orinoco y Río Caroní.

Aún cuando la empresa cumple las leyes y posee los permisos correspondientes para el correcto y buen funcionamiento, constantemente se realizan revisiones por parte de los entes encargados del cumplimiento de las obligaciones formales, por lo tanto la empresa debe velar por mantenerse al día para evitar sanciones, así como en permanente observación o estudio de todas estas leyes y ordenanzas por el constante cambio de las mismas.

1.8 Diagnóstico

El diagnóstico implica un estudio más profundo sobre el mercado y factores externos e internos que puedan afectar el funcionamiento de la empresa. En cuanto al entorno político, económico, social y legal a nivel nacional existe cierta incertidumbre en las empresas ya que se han implantado nuevas medidas y normativas legales orientadas a cambiar el sistema económico que el país ha experimentado desde hace muchos años. El gobierno nacional está atento ante las acciones de las empresas para el bienestar del país, en este sentido, el gobierno ha manifestado su apoyo al progreso de las

pequeñas empresas en especial a aquellas relacionadas al ámbito turístico ya que la actividad turística ha sido considerada como un factor claro de desarrollo.

1.8.1 Diagnóstico Interno

- **Capacidad Tecnológica:**

La empresa cuenta con un conjunto de equipos de última generación y sistemas de información que facilitan el trabajo; por ejemplo actualmente se realizan reservaciones de servicios a través de su propia página web, proceso que avanza considerablemente el trabajo del personal y permite mantenerlo de manera organizada. Es posible también realizar operaciones bancarias (pagos), ya sea en la Casabote o en la oficina gracias a un sistema inalámbrico de equipos de puntos de venta que fueron recientemente adquiridos, y que antes representaba un problema para la Casabote.

La empresa cuenta con una embarcación tipo catamarán con capacidad para cuarenta y cinco (45) pasajeros y dos (2) motores de última generación con doscientos setenta (270) caballos de fuerza c/u , embarcación que permite la navegación estable, rápida y fluida.

- **Capacidad Directiva:**

La capacidad directiva representa un factor importante a la hora de evaluar a una empresa y poder predecir el éxito de la misma, del compromiso e identificación de la directiva dependerá la motivación para realizar el mejor trabajo y conseguir las mejores relaciones con sus subordinados, resaltando la importancia que éstos tienen para mantenerla en un constante estado productivo.

En el caso de la empresa, la directiva está en constante comunicación con el área administrativa y operativa, poseen buenas relaciones, y reciben variados estímulos que denotan una buena relación, elemento que es muy importante en la productividad. El Director de la empresa emana autoridad y esto es respetado por los empleados porque están conscientes de que es requerimiento para lograr los objetivos.

- **Capacidad Competitiva:**

De la satisfacción a los clientes, de lo accesible de los precios, y de la cantidad de paquetes y servicios que fueron diseñados para ser ofrecidos, ha dependido que la empresa se ubique como la empresa líder en paseos fluviales en la región. Como resultado del esfuerzo cotidiano dentro de la empresa a nivel de estrategias de mercadeo, de organización y motivación a los empleados, la empresa ha logrado cumplir con los objetivos esperados. Actualmente solo dos (2) empresas realizan el mismo paseo y es oportuno destacar que las embarcaciones que poseen solo tienen capacidad para diez (10) pasajeros, y no poseen equipos reproductores de música.

- **Capacidad Financiera:**

La empresa al ubicarse dentro de las más solicitadas y conocidas a nivel nacional esta en constante recepción de turistas y visitantes, no presenta dificultades de capital, posee estabilidad en el ámbito económico y cuenta con excelentes relaciones financieras, que permiten, en caso de que se necesite ayuda por parte de los bancos.

- **Talento Humano:**

Puertorinoco Catamarán C.A. cuenta con alrededor de dieciocho (18) trabajadores, entre el área operativa y administrativa a los cuales brinda programas de motivación y capacitación, para incentivar la satisfacción personal y profesional, garantizando así el buen desempeño de sus actividades y por ende alta productividad en la empresa.

1.8.2 Diagnóstico Externo.

Toda empresa debe conocer su entorno externo y los factores que se encuentran en éste, ya que éstos pueden intervenir en el declive o desarrollo de la misma. Por esta razón es importante hacer un estudio de cuales elementos externos pueden beneficiarse; o cuales afectan la evolución de la organización.

- **Económico:**

Como empresa se ve afectada por factores de la economía como la inflación, incremento del desempleo, devaluación de la moneda, control del cambio, entre otros factores, que influyen de forma negativa en el logro de los objetivos económicos de la empresa y por ende a clientes, trabajadores, entes gubernamentales, proveedores, entre otros.

- **Político:**

La política es imprescindible en el desarrollo de un país, puede afectar de forma negativa o positiva a la empresa de acuerdo a la situación que se esté viviendo en ese momento determinado afectando la actividad turística y por ende el desenvolvimiento de las empresas del sector.

En la actualidad el gobierno del Edo. Bolívar ha realizado campañas y ha promovido el desarrollo de la actividad turística con fines de aumentar la demanda y la afluencia de modo que pueda convertirse en uno de los principales destinos en el país.

- **Social:**

El nivel de compromiso de la Empresa con la sociedad es fundamental, actualmente en Venezuela se ha adoptado una estrategia en el que se realizan aportes u obras sociales tanto para los empleados como para la comunidad a la que pertenece.

Puertorinoco Catamarán cumple su cuota de responsabilidad social, al realizar paseos gratuitos una vez a la semana para colegios, casas hogar, ancianatos, iglesias, de la misma manera realiza sin fines de lucro jornadas de sensibilización ecológica en las zonas cercanas mas afectadas con problemáticas ambientales.

- **Tecnológico:**

A pesar de la problemática nacional en la brecha digital, la plataforma tecnológica se encuentra medianamente beneficiada por su ubicación, en cualquiera de las dos áreas (operativa y administrativa de la empresa no se presentan fallas considerables)

- **Geográfico:**

La ubicación geográfica juega un papel muy importante para esta empresa, la parte operativa está ubicada a orillas del Río Caroní, y esta rodeada por majestuosos parques como lo son el Parque Cachamay y el

Parque la Llovizna donde se encuentran las principales y más famosas caídas de agua de la región. Gracias a su estratégica ubicación el paseo es posible realizarlo en dos (2) horas, de modo que en el día se realizan tres (3).

- **Clientes:**

Cuenta con una gran variedad de visitantes y clientes tanto nacionales e internacionales, que son trasladados a través de agencias de viajes de la región y del interior del país. Entre los turistas internacionales se mencionan los procedentes de Italia, Estados Unidos, Alemania, y en su mayoría Brasil por su cercanía al Edo. Bolívar.

- **Proveedores:**

Los proveedores son parte elemental en una empresa dedicada a la prestación de servicios, debido a que éstos facilitan el ofrecimiento de los productos a los clientes.

La mayoría de los insumos, suministros y materiales con que cuenta la empresa son obtenidos a través de los proveedores que residen en la comunidad, sin embargo, en ocasiones recurre a proveedores nacionales e internacionales con los cuales mantiene relación mercantil tanto a contado, como a crédito, para adquirir los bienes y servicios necesarios para su funcionamiento.

Alguno de los proveedores de Puertorinoco Catamarán son:

MAXI LICORES C.A

SNACKS DE VENEZUELA

EMPRESAS POLAR

DISTRIBUIDORA EL TRIUNFO.

- **Ambiental:**

Se encuentra ubicado a las orillas del Rio Caroní es por ello que para su conservación realiza jornadas de limpieza, y la embarcación posee gasoil como combustible, de modo que sea menos el impacto de contaminación para las aguas. Durante la jornada diaria de paseos por medio de las guías y la página web se promueve a la conservación del medio ambiente.

1.9 Servicios que ofrece Puertorinoco Catamarán

La empresa, Puertorinoco Catamarán abarca el restaurant flotante con nombre Casa Bote, y la embarcación de tipo catamarán en el que se realizan los paseos sobre el Río Orinoco y Rio Caroní; ofrece diversos servicios tales como:

1.9.1 Paseos en el Catamarán.

Los paseos que realiza la empresa Puertorinoco Catamarán, tienen una duración de dos (2) horas, zarpan desde los días martes a domingo, con horarios de dos (2) salida a las 10:30 a.m. y 2:30 p.m. La ruta de este paseo comienza en el Rio Orinoco, y el fenómeno de la unión con el Río Caroní, seguido del Puerto Mineralero de Ferrominera Orinoco, la Isla de Fajardo, los distintos puentes de Puerto Ordaz, (Caroní, Angosturita) y los principales parques de la ciudad, Cachamay y La Llovizna, finalizando con una parada de 30 minutos en un playón privado llamado Pica Pica. Incluyen guiatura a bordo, bebidas nacionales, música, snacks y anfitriona. El catamarán se presta para realización de fiestas y eventos exclusivos como cumpleaños, matrimonios, etc.

Entre las alternativas encontramos:

- **Atardecer**

Salidas cada viernes de 5:30 p.m. a 6:30 p.m. este paseo incluye bebidas alcohólicas y no alcohólicas a bordo del catamarán y un snack, realiza la misma ruta, sin la parada en la playa.

- **Orinoco Familiar**

Salidas a convenir, previa reservación, para grupos mayores de 15 personas, incluye desayuno ligero, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, almuerzo en la Casa Bote y parada en alguna playa del Rio Caroní.

Las tarifas varían según las edades los infantes menores de 4 años no cancelan el paseo, de 5 a 12 cancelan la mitad, y de 13 en adelante cancelan pasaje completo.

- **Fiestas Corporativas y familiares**

Es un servicio dirigido a todas aquellas personas en busca de un ambiente, diferente, innovador donde puedan celebrar su cumpleaños, boda, aniversario, fiestas corporativas, dependiendo de los intereses realizando recorridos nocturnos a bordo del catamarán

- **Paquetes Estudiantiles**

Servicio dirigido a los estudiantes mayores de doce (12) años, en el que se le brinda la oportunidad de realizar una actividad extracurricular, divertida,

ecológica y educativa al mismo tiempo, precios más accesibles por la calidad de estudiantes.

1.9.2 Casa Bote Restaurant

Con un horario de martes a domingo de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. toda la familia podrá degustar los platos típicos de la zona y las especialidades en pescados de río, como el reconocido carpaccio de Lau Lau ahumado, crujientes morocotos fritos, croquetas de payara, además de pastas bolognas, parrillas mixtas, etc. Es un ambiente informal, al aire libre con el mejor de los paisajes a su alrededor, y precios accesibles dirigido a todas las clases.

- **Casa Bote Alternativo**

Abre únicamente los días miércoles y jueves de 7:00 p.m. a 12:00 p.m. con un menú diferente donde se podrá disfrutar de una variedad de entradas y paninis gourmet de pollo con honey mustard, lomito con champiñones y salsa tártara, capressa con tomates deshidratados, queso mozzarella y salsa al pesto o el guayanés con Lau Lau ahumado, también las ricas hamburguesas y shiscabah (enrollado árabe) podrán probar acompañado de la mejor música alternativa (reggae, rock, ska, jazz, funk, bossa nova).

- **Casa Bote Rumba**

Los días jueves, viernes y sábados desde las 10:00 p.m. hasta las 3:00 a.m., uno de los mejores clubes nocturnos donde los visitantes y turistas pueden divertirse y bailar disfrutando de la mejor música a manos del Dj del local y bartenders calificados para atender y preparar diferentes tipos

**CAPITULO II DESCRIPCION DE LOS DEPARTAMENTOS DE
ADMINISTRACIÓN, RECURSOS HUMANOS, PUBLICIDAD Y
MERCADERO.**

2.1. Departamento de Administración

De acuerdo a Silks y Williams (1981:11) "La administración se encarga de la coordinación de todos los recursos a través de los procesos de planificación, organización, dirección y control, en orden a conseguir los objetivos establecidos".

Según el Manual de Organización de Puertorinoco Catamarán, realizado por la Junta Directiva de la empresa, con la intención de darle un carácter formal a la definición de las áreas, el departamento administrativo debe cumplir funciones como:

1. Ordenar los recursos disponibles y demás transacciones según las normas contables generalmente aceptadas a los fines de entregar oportunamente el estado de resultados y el balance general.
2. Aportar los diagnósticos cuantitativos y propondrá soluciones de financiamiento.
3. Coordinar la elaboración y el control del presupuesto anual de la empresa, así como apoyar logísticamente la dirección general en la realización del control de gestión por el cual la organización debe regirse.
4. Mantener seguimiento y control sobre la gestión de recursos humanos, diseñando políticas, velará por el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad e higiene industrial, impuestos, permisología y reglamentación turística y otros que por la naturaleza de las operaciones comprometan a la empresa.

A través del método de observación se pudo notar que en Puertorinoco Catamarán C.A. el departamento administrativo, se encarga del manejo de recursos monetarios y materiales, de la dirección de la empresa, de la evaluación de proyectos, inversiones y la toma de decisiones. Entre otras tareas que se realizan en este departamento encontramos: la contabilidad en general, los libros de compra y venta, conciliación bancaria, facturación, cotizaciones, presupuestos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventarios, evaluación y pago de proveedores.

Las tareas antes señaladas se realizan a través del sistema Galac, que según su página web www.galac.com se define como el "primer software financiero y tributario del país. Este software financiero es utilizado por un elevado número de contadores, y altamente recomendado por ellos. Además de ser preciso, actualizado y sin sorpresas, le ayuda a cumplir con sus impuestos pues está adaptado a las leyes vigentes.

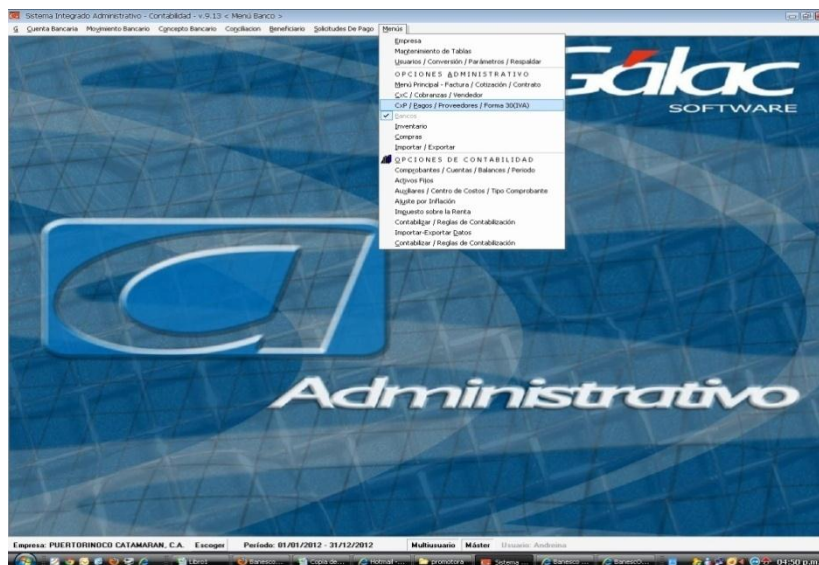
La implementación de este programa, y el uso responsable de la administradora y la asistente, es lo que mantiene organizada toda la información de la empresa, a través del mismo, se pudo observar, como tareas tediosas se convertían en procesos realmente rápidos y concretos.

El programa Galac, fue adaptado, para esta empresa de turismo fluvial, posee opciones, para la realización de libros de compra y venta, introducción y orden de facturas, están actualizados con el reglamento de las retenciones, se maneja y guarda la información de todos los proveedores, balances, nóminas, el programa fue diseñado para llevar el control de la contabilidad de la empresa.

El desarrollo de este software sirve las necesidades estándares de la empresa y posee la opción de múltiples usuarios. En el caso de la empresa, existen 3 usuarios, la Administradora, su Asistente y el Presidente de la

empresa; para acceder al sistema debe ingresarse un nombre de usuario y una clave.

Fig.Nº5 Sistema Galac



Fuente: Sistema Galac Año 2012

2.1.1. Importancia del Departamento Administrativo.

En el departamento administrativo, se encargan de la gestión financiera de la empresa, de registrar los ingresos provenientes de la venta de los servicios y controlar los egresos, costos y gastos a fin de obtener la utilidad deseada.

Es importante debido a que es responsable de velar por la seguridad financiera de la empresa, a través del control y registro de todas las operaciones monetarias, lo cual permite tomar decisiones acertadas que conduzcan hacia el logro de los objetivos económicos planteados por la organización.

Los niveles de producción y éxito en una empresa, vienen asociados, a una buena evaluación antes de tomar una decisión, a una buena inversión, a la buena escogencia de proveedores, a un orden en la estructuración de las conciliaciones, etc; tareas que al aplicarse de forma correcta alcanzan una buena administración y seguro con eso, el éxito de una empresa.

En la empresa de estudio, la fuente de todas las operaciones nace en el departamento administrativo, el cual está conformado por una administradora y una asistente, ellas se encargan de todas las tareas asociadas con el manejo de los recursos, las entradas, las salidas, manejo de cuentas, conciliaciones, pagos, etc. Del buen manejo que le dan estas personas a los recursos monetarios, al orden y control de ingresos y egresos, depende el flujo y equilibrio de la empresa.

2.1.2. Objetivos del Departamento Administrativo.

El Objetivo principal del Departamento Administrativo de Puertorinoco Catamarán C.A es: “Asegurar el rendimiento y garantizar que los resultados finales cumplan con lo planificado o supere las expectativas a través de la organización y evaluación en cada proceso realizado en el departamento administrativo.

Entre otros objetivos podemos mencionar:

1. Controlar los ingresos y egresos de dinero.
2. Mantener una buena relación con las empresas y proveedores de servicios.
3. Tener al día todos los pagos fiscales para conservar el buen funcionamiento de la empresa.

2.1.3. Actividades realizadas por la pasante en el Departamento

Administrativo:

1. Actualizar libro de compra y ventas
2. Chequeo de conciliación bancaria
3. Facturar.
4. Asistir en la realización de cotizaciones, presupuestos
5. Realización y envío de presupuestos.
6. Ordenar carpetas de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
7. Chequeos de inventario.
8. Asistir en realización de retenciones
9. Realizar pedidos a proveedores.

LIBRO DE COMPRAS Y VENTAS

Es un registro de datos que se realiza para un período tributario (mes-año), dando origen a un resumen y detalle de las facturas. En él se registran las compras y ventas diarias que realiza el contribuyente (la empresa) con el objetivo de determinar el impuesto al valor agregado (IVA), el impuesto sobre la renta ISLR, entre otros

La empresa, registra diariamente cada operación de compra, de ventas, prestaciones de servicio, incluyendo aquellas que recaen sobre servicios exentos; los impuestos cancelados por la empresa, son el impuesto al valor agregado (IVA), ISLR, y el impuesto de la Alcaldía Socialista Bolivariana de Caroní, Puertorinoco Catamarán se considera contribuyente ordinario.

El libro de ventas de la empresa se lleva en Excel, cuenta con varias columnas donde se registran las operaciones diarias y se vacía la siguiente

información dependiendo de su naturaleza (compra o venta) de forma ordenada según fecha de emisión y número de factura o control (N° de operación, fecha de factura, nombre o razón social, número de factura, número de control de factura, número de comprobante, tipo de operación, etc) esto para que al final de cada mes se pueda tener un estimado del pago que se debe realizar al SENIAT por la declaración de impuestos.

En la oficina principal se cuenta con un estante, en el cual se ubican por año y mes estos libros de compra y venta, de modo que sea accesible para cualquier consulta por parte de la contadora de la empresa o revisiones por parte del SENIAT.

Fig. N°6 Libro de Compra y Venta

BANCO BANESCO					
FECHA	FACTURA	CLIENTE	DEBE	HABER	SALDO
MES JUNIO		SALDO INICIAL	53.250,00	0,00	53.250,00
01/06/2012	9980	DANIEL VIVAS	1.000,00	0,00	54.250,00
01/06/2012	9981	JOSE VARGAS	3.000,00	0,00	57.250,00
01/06/2012	9983	MAGIC WINGS	0,00	7.800,00	49.450,00
02/06/2012	9982	MIGUEL ESTABA	600,00	0,00	50.050,00
02/06/2012	5756	LAB NOVARTIS	4.500,00	0,00	54.550,00
02/06/2012	9984	ZULAY RIVAS	1.230,00	0,00	55.780,00
03/06/2012	9985	OMAR HUSSEIN	5.700,00	0,00	61.480,00

Fuente: Elaboracion propia

CONCILIACIÓN BANCARIA

La conciliación bancaria es un proceso que permite confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.

Permite llevar un control, asociado a los movimientos bancarios, acerca de las entradas y salidas de capital, motivo de los movimientos, y se llevan de manera cronológica.

En el caso de Puertorinoco Catamarán, la conciliación bancaria, es realizada diariamente, y con frecuencia, se efectúa a través del programa Microsoft Excel, y con ayuda de la página web del banco (Banco Guayana, Banco Banesco) donde se realizaron los movimientos; ésto permite el conocimiento de todas las transacciones realizadas, además del manejo y control de la disponibilidad.

La administradora, hace el uso de subrayados de colores, para distinguir el tipo de movimiento. Bajo supervisión la pasante diariamente realizaba las conciliaciones.

Al realizar las conciliaciones respectivas de la empresa, se ingresan datos de los movimientos y transacciones realizadas, tales como número de movimiento, fecha, monto, tipo de movimiento (nota de crédito o nota de débito) que pueden ser transferencias, cheques, depósitos, etc y automáticamente un formato de Microsoft Excel, resta o suma al último dato ingresado en la disponibilidad. Por ser constantes los movimientos, estas conciliaciones deben ser controladas y actualizada diariamente.

Fig. N° 7 Conciliación Bancaria

BANCO BANESCO							
FECHA	TIPO DE PAGO	Nº DE CHEQUE / DEP. / TRANSF.	CLIENTE	DEBE	HABER	TOTAL	FACTURA
MES JUNIO				53.250,00	0,00	53.250,00	
01/06/2012	DEPOSITO	908060	DANIEL VIVAS	1.000,00	0,00	54.250,00	9980
01/06/2012	DEBITO	765987	JOSE VARGAS	3.000,00	0,00	57.250,00	9981
01/06/2012	TRANSFERENCIA	634645	MAGIC WINGS	0,00	7.300,00	49.450,00	9983
01/06/2012	DEBITO	201792	MIGUEL ESTABA	600,00	0,00	50.050,00	9982
02/06/2012	CHEQUE	546977	LAB NOVARTIS	4.500,00	0,00	54.550,00	5756
02/06/2012	TDC	321255	ZULAY RIVAS	1.230,00	0,00	55.780,00	9984
03/06/2012	DEBITO	123857	OMAR HUSSEIN	5.700,00	0,00	61.480,00	9985

FACTURACIÓN

Esta empresa, se rige por la realización de facturas manuscritas, no han adoptado la sistematización aún para el proceso de facturar, rigiéndose bajo las exigencias legales del estado. Las facturas son realizadas en algunos casos en el momento inmediato de la compra o contratación de algún servicio, otras se realizan luego de un periodo de tiempo, generalmente a empresas u organizaciones de confianza a las cuales se les otorgó algún crédito.

La facturación se debe realizar con sumo cuidado, verificando los siguientes aspectos: llevar un orden consecutivo en cuanto a la numeración y fecha, nombre del cliente, cedula y/o RIF, dirección fiscal, número telefónico, y por último verificar en la pagina del SENIAT si el cliente es o no contribuyente especial.

Cabe destacar que en el formato de la factura se encuentran plasmados todos los datos correspondientes y estipulados por el Servicio Nacional

Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), como lo son: el registro de información fiscal (RIF), dirección de la empresa y nombre.

COTIZACIÓN

Generalmente las organizaciones o clientes, acuden vía correo electrónico, página web o telefónica, por los servicios de la empresa, de acuerdo a sus intereses y necesidades se les presentan las opciones, estas pueden variar a paseos para grupos familiares o empresariales, con o sin bebidas, almuerzos; de modo que evalúen y les permita decidir qué tipo de servicio es el deseado, para luego emitirles el presupuesto formal.

Diariamente, se realizan cotizaciones solicitadas por clientes y/o organizaciones. La empresa posee un modelo o esquema a rellenar de acuerdo a las necesidades manifestadas por la parte interesada; son realizadas de manera sencilla, en el programa de Microsoft Word. Al recibir alguna petición de cotización, por cualquiera de las vías (correo electrónico, página web, telefónica), presentaba los distintos servicios proporcionados ofreciendo lo que más se adaptara a los intereses de los solicitantes, se accede al documento de Word en el que de acuerdo a lo invocado se procedía a completar datos como:

- Nombre del Solicitante y/o Nombre de la Organización
- RIF
- Número de pasajeros y precio unitario.
- Tipo de Almuerzo y precio unitario.
- Fecha y Hora del Paseo (Disponibilidad).
- Tipo de Paquete o Paseo.
- Porcentaje de Descuento dependiendo del número de pasajeros y/o relación que se maneje con la organización.

PRESUPUESTO

Una vez realizada la cotización por parte de la administración, y aceptada por la parte interesada, se procede a realizar formalmente el presupuesto, donde van plasmados los distintos servicios a adquirir y el costo de cada uno de ellos, reflejando también la totalidad de lo que se debe pagar y número de días que tendrían para cancelar la totalidad, y de esta manera poder acceder a los servicios contratados.

Los datos a completar en el presupuesto son básicamente los mismos que se consiguen en una cotización, para este momento, los servicios solicitados ya están asegurados. El presupuesto es presentado manera formal ante las organizaciones que lo solicitaron, desvelando así el costo de los servicios requeridos.

CUENTAS POR PAGAR

Según Brito (1998:36):

Cuando la empresa ha contraído deudas y estas han sido respaldadas por la aceptación de facturas, se utiliza la cuenta “Cuentas por pagar” para controlar tales deudas. Generalmente, estas obligaciones tienen su origen en la compra de bienes o servicios a proveedores

En esta área se encuentran todas las deudas que posee la empresa con empleados y proveedores. Diariamente se entregan las facturas de gastos las cuales se van almacenando en carpetas por orden cronológico, a su vez estas son registradas en el sistema Galac, para que a la hora de realizar los pagos concilien con los montos disponibles de la empresa.

Cuando la Directiva autoriza una orden de pago a proveedores el departamento administrativo, se procede a generar los cheques o realizar las transferencias bancarias correspondientes las facturas que se van a cancelar, a través del sistema Galac y la opción:

- Menú
- CxP / Pagos / Forma 30 (IVA)
- Factura
- Insertar

En este paso, se completan datos como: N° de Factura, Fecha, Nombre de Proveedor, RIF, Monto de Factura + IVA. De esta manera queda registrada y pendiente por cancelar, a la hora de realizar el pago, se accede de nuevo a través del sistema a la factura, especificando de qué manera fue pagada, y quedará guardada en los movimientos bancarios, y en el correlativo respectivo de facturas canceladas.

Finalmente los soportes son ubicados en el archivo y anexado a la relación de pagos.

Se realizaron tareas como:

- Archivar las facturas por pagar en sus respectivas carpetas.
- Recibir llamadas telefónicas por parte de los proveedores con respecto a su pago.
- Preparar los cheques en sus respectivos comprobantes de egreso para luego ser impresos.
- Registrarlos en el Sistema.

CUENTAS POR COBRAR

Según Brito (1998:32): "Esta cuenta controla las deudas que terceras personas han adquirido con la empresa, derivadas de la venta de mercancía a crédito, pero cuando el cliente solo aceptó documentos mercantiles no garantizados, tales como facturas, etc.

Esta área está formada por cuentas cuyo origen es la venta a crédito de los servicios prestados por la empresa, ya sea por algún paseo o algún evento en el restaurante Casa Bote. Las organizaciones gozan de un tiempo de crédito para cancelar las deudas dependiendo del acuerdo previamente pautado.

La empresa, por medio de esta cuenta lleva un control, de aquellos servicios prestados a organizaciones, agencias de viaje, hoteles, posadas, etc.

Son varias las agencias de viaje y empresas que demandan servicios de la empresa, con los cuales se mantienen excelentes relaciones, de modo que el cobro y la prestación de servicios es realizada de manera profesional y responsable.

Semanalmente, la asistente de administración o director de la empresa visita dichas agencias, con el fin de recibir los pagos por servicios demandados, posteriormente se procede a entregar el comprobante de pago y/o factura y dependiendo del tipo de contribuyente al que pertenece el establecimiento, se realiza las respectivas retenciones.

En el caso de vencerse las facturas, se notifica a la empresa o cliente, ya sea a través de correo electrónico o llamadas, hasta que puedan ponerse al día y sigan disfrutando de los servicios de la empresa.

Se realizaron tareas como:

- Buscar cheques en agencias de viaje.
- Realizar facturas.
- Realizar las respectivas retenciones.

INVENTARIO

Es el conjunto de mercancía o artículos que tiene la empresa para comerciar, que permiten la compra y venta o la fabricación antes de vender el producto, en un período económico determinado. Deben aparecer en el grupo de activos circulantes.

Según Brito (1998:495):

El inventario es el conjunto de bienes propiedad de una empresa que han sido adquiridos con el ánimo de volverlos a vender en el mismo estado en el que fueron comprados, o para ser transformados en otro tipo de bienes y vendido como tales.

Diariamente en el área operativa de la empresa, es decir, las instalaciones de la Casabote, se procede a realizar el inventario, de insumos alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, chalecos salvavidas, combustible y productos de limpieza o de uso diario en el restaurante. De esta manera se garantiza que la jornada laboral se lleve a cabo sin ningún percance y al final sepan que hará falta al día siguiente. Es de acotar que para llevar a cabo este procedimiento no se posee ningún formato sistematizado que les haga más fácil esta tarea.

Antes de cada paseo de manera informal, se notifica al encargado, sobre artículos e insumos utilizados (cervezas, refrescos, chalecos salvavidas), ésto generalmente basado en el número de personas a bordo de la

embarcación. Al final del día en una hoja de novedades es copiado el inventario y enviado a la oficina para su chequeo al día siguiente.

De igual manera en el área de la cocina, según el número de personas atendidas y comidas preparadas, se informa al encargado sobre los materiales que fueron utilizados, para que al día siguiente se conozca lo faltante y lo que se debe comprar para abastecer el restaurante, además de conocer las ganancias diarias.

RETENCIONES

El Impuesto sobre la Renta (ISLR) es un Impuesto que se le paga al estado venezolano (a través del SENIAT) sobre las ganancias obtenidas en el año fiscal. Es obligación y deber de Puertorinoco Catamarán cancelar la suma equivalente anualmente.

Puertorinoco Catamarán es agente de retención ubicado en el grupo de los contribuyentes ordinarios por la realización de actividades gravadas de acuerdo a las disposiciones que impone el SENIAT, es decir no se encuentran exentos de pagar el impuesto sobre el valor agregado (IVA) y están obligados a realizar las respectivas declaraciones de impuestos y aplicar retenciones según las normas de providencia.

Corresponde a la empresa como agente de retención, emitir el comprobante a los proveedores. Este comprobante es impreso en papel corriente y con la información establecida en las respectivas providencias exigidas por el SENIAT. Las declaraciones informativas de retenciones son presentadas en su totalidad en formatos electrónicos, sin embargo es necesario archivar comprobantes concedidos a los distintos proveedores para control y respaldo de la empresa ante posibles supervisiones del SENIAT.

REQUISICIONES

Los proveedores son esenciales para la oferta de un determinado producto o servicio debido a que abastecen, en este caso, los insumos necesarios para que un prestador de servicio desarrolle su actividad comercial. Puertorinoco sostiene relaciones con sus proveedores a través de tratos o acuerdos de pago, de forma que puedan satisfacerse ambos intereses. Se evalúan las opciones antes de realizar cualquier intercambio, de modo que se trabaja con aquellos que ofrezcan calidad, confianza y mejor precio. Los pedidos generalmente son realizados los días lunes desde el Departamento Administrativo, luego de recibir un inventario realizado el día domingo al finalizar la jornada de paseos y restaurante. El encargado de la Casabote, envía por medio de una lista aquellos insumos necesarios para trabajar toda la semana, los cuales pueden variar en comida, licores, snacks, materiales de papelería, o aquello que le haga falta al personal o embarcación.

La pasante realizó tareas como:

- Realizar pedidos a los distintos proveedores
- Evaluar los precios, y tomar decisiones.
- Realizar inventario.
- Conseguir nuevos proveedores
- Realizar negociaciones y acuerdos.

2.2. Departamento de Recursos Humanos.

La administración de recursos humanos consiste, según Chiavenato (1989) en la planificación, puesta en práctica y control de un conjunto de actividades capaces de promover el desempeño eficiente del personal, una vez

que permite a las personas que trabajan en la organización alcanzar sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

La administración de recursos humanos se ocupara, por tanto, de llevar a cabo una planificación del recurso humano, reclutar y seleccionar el personal para desempeñar cada puesto de trabajo y valorar al personal y las tareas que se realizan; así mismo se encargará del mantenimiento del recurso humano y de su desarrollo, para finalmente realizar un control de este.

En la empresa el departamento está formado por una sola persona, que atiende todas las tareas respectivas al Departamento RRHH, se rige bajo las políticas de la Ley Orgánica del Trabajo, sus cálculos a la hora de realizar la nómina se realizan por medio de un formato prediseñado en Excel, en donde se calcula cada pago dependiendo del cargo que ocupe. Se realizan las respectivas deducciones por motivo de: seguro social, ley de política, cesta tickets, horas extras, además se cancelan los beneficios que la Ley obliga a cancelar.

2.2.1. Importancia del Departamento de Recursos Humanos.

Entre los elementos bases de cualquier empresa, es justo afirmar que uno de los más importantes es el recurso humano y su departamento, ya que se encarga de reclutar, seleccionar, contratar y controlar a los empleados de la misma, como también de velar por una buena relación e identificación entre la organización y los trabajadores. Las empresas dependerán de la forma en que el personal es administrado y utilizado.

Esto puede variar, desde la colocación de una persona calificada o que logre desarrollarse con fluidez en el cargo ocupado, a la motivación por parte de la gerencia con los subordinados.

La directiva de Puertorinoco posee excelentes relaciones con los empleados tanto de la parte administrativa como operativa, se pudo observar la eficiencia y la armonía a la hora de desempeñar cada quien sus labores respectivas, de eso ha dependido mucho el éxito y crecimiento de la empresa.

2.2.2. Objetivos del Departamento de Recursos Humanos.

El objetivo primordial y genérico es facilitar el rendimiento organizacional, para lo cual intentara mejorar la contribución de los recursos humanos a la organización en orden a hacerlas más eficaces. Brito (2006:179).

Este objetivo genérico conduce a unos objetivos específicos, que serían, para Chiavenato (1986) los siguientes:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente de personal capaz y dispuesto a alcanzar los objetivos de la organización
- Generar unas condiciones en la organización que favorezcan la aplicación, desarrollo y satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de sus objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con el personal disponible.

El objetivo de Puertorinoco, con respecto a los recursos humanos, es la contratación de las personas más calificadas y responsables, lograr el ambiente deseado en el que tanto la directiva como empleados estén cómodos y motivados a lograr los mejores resultados, desarrollar un campo de trabajo en el que todos puedan evolucionar y tengan las mismas oportunidades.

2.2.3 Actividades realizadas por la pasante en el Departamento de Recursos Humanos

- Asistir en el reclutamiento y selección de guías turísticos
- Entrenar una vez seleccionadas a las guías y organizar sus horarios.

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

Según Martin (2005:183), la selección del personal se define como:

La elección de la persona adecuada para desempeñar un puesto en la empresa. Para ello se tendrán en cuenta dos variables: los requisitos del puesto de trabajo a cubrir y el perfil de los candidatos al mismo (conocimientos, experiencias, aptitudes, actitudes, etc) de manera que se produzca una adaptación del individuo al puesto de trabajo.

Por otro lado el reclutamiento consiste en conseguir una serie de personas con unas características determinadas que sean adecuadas para llevar a cabo una tarea.

Actualmente no es constante la búsqueda de personal, para cada puesto, hay unas exigencias, en el caso de Casa Bote Restaurante, al trabajar con comidas y licores, se necesitan bartenders, cocineros, mesoneros, por otro lado el catamarán puede necesitar guías turísticos, asistente de navegación entre otros, a la hora de hacer una selección, se procede primero a el método de reclutamiento, a través de la página web o redes sociales, Casa Bote, realiza publicaciones expresando la necesidad de contratar a alguien para aquel puesto de trabajo necesitado. Exigen conocimientos sobre el trabajo a realizar, experiencia, buena presencia, disponibilidad ilimitada etc. Los seleccionados son entrevistados directamente por el presidente de la empresa y la encargada del Departamento de Recursos Humanos quien también se encarga de la

revisión de documentos solicitados, ejemplo: certificado de salud, exámenes médicos, currículums, referencias personales, constancias de trabajo y la explicación de las instrucciones y reglas del trabajo.

ADiestRAMIENTO

Conocemos por adiestramiento el proceso continuo sistemático y organizado que permite a una empresa desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para desempeñar el cargo al cual fue asignado.

En la empresa, a la hora de ser contratado, ya sea en el área operativa o administrativa, será entrenado o instruido, por la persona más calificada del departamento correspondiente, generalmente las primeras semanas o primeros meses, serán de instrucciones, reglas, o pasos a seguir para resolver cualquier problema, además también será evaluado, en esta empresa es muy importante el trabajo en equipo, los directivos, se fijan la mayoría de las veces en como fluye con respeto a los demás trabajadores o de qué manera aporta algo que hacía falta a la empresa.

En el área operativa por ejemplo (Catamarán o Casa Bote) los contratados en ese periodo inicial, son instruidos por las otras guías, mesoneros o cocineros, uno de los procesos más importantes a aprender en esta empresa, es la manera en la que debe reaccionar o comportarse en cuanto a la seguridad de los clientes o pasajeros, primeros auxilios, relaciones interpersonales, la comodidad de los visitantes y la satisfacción es lo primordial y debe ser la meta de cada trabajador en esta empresa.

2.3. Departamento de Publicidad y Mercadeo.

Este departamento es el encargado de la promoción turística de la empresa y en relación a esto Kotler (1986:42), señala que:

La promoción es una actividad destinada a la información, la persuasión y la influencia sobre el cliente, en la cual se incluyen las actividades de publicidad, promoción de venta ventas personales y otros medios, entre los que se incluye, también, las relaciones públicas, cuando éstas se encuentran integradas al proceso de marketing.

En cuanto a la publicidad, la empresa cuenta con una página web, la cual suministra al cliente información sobre paseos, tarifas, ubicación y contacto telefónico y electrónico; actualmente está en funcionamiento y se creó con el objetivo de ampliar el alcance de la empresa y que el producto se conociera a lo largo del territorio regional y fuera de él.

Se aplicó publicidad radial en emisoras como Cuyuní 106.3, la entrega de volantes en los lugares más transitados de la ciudad, en la entrada y salida de Parques (Cachamay y Llovizna) y Stadium Cachamay. Así mismo, se publicaron anuncios en diarios como El Correo del Caroní, Nueva Prensa, e intercambios con revistas de la región y paseos por publicidad; todo esto durante distintas temporadas, tanto altas como bajas, con el fin de obtener mayor demanda.

Es oportuno señalar que, Puertorinoco Catamarán no cuenta con un departamento definido de publicidad y mercadeo, sin embargo este espacio es atendido directamente por la directiva de la empresa.

2.3.1 Importancia del Departamento de Publicidad y Mercadeo

El éxito de una empresa se ve vinculado de manera significativa al manejo de las estrategias de publicidad y mercadeo, ya que son herramientas que promueven y dan a conocer los servicios que se ofrecen, las ofertas y promociones, además de posicionarlas entre las principales y más conocidas destacando la diferencia y superioridad con la competencia.

2.3.2. Objetivos del Departamento de Publicidad Mercadeo.

El Departamento de Publicidad y Mercadeo de la empresa busca posicionarse y destacar como la empresa líder en servicios de turismo fluvial, con el aprovechamiento de herramientas como, el internet, la radio, las redes sociales, y el intercambio de publicidad con eventos reconocidos en el área turística en Ciudad Guayana.

2.3.3. Actividades realizadas por la pasante en el Departamento de Publicidad y Mercadeo

Observando el alto uso de las redes sociales Facebook y Twitter, al comenzar el período de pasantía la empresa ya poseía cuentas creadas sin embargo, se notó el poco uso y provecho que se les daba, durante las pasantías la autora se encargó de reactivar el uso de las mismas y aplicar sorteos a través de estas redes sociales, de manera que resultara innovador y promoviera la interacción, empresa - usuarios, además de conseguir nuevos clientes. Asimismo, durante la realización de eventos en la región se realizaron intercambios publicitarios, de forma que en el evento se realizaran sorteos con paseos para dos (2) personas como premios, a cambio de aparecer como patrocinadores del evento

Fig. Nº 5 Evento Twiteq, Stand Puertorinoco Catamarán



Fuente: www.puertorinoco.com

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La empresa, posee la capacidad en cuanto a talento humano, infraestructura, ubicación, para desempeñarse y catalogarse como la principal empresa turística a nivel regional, y con mayor inversión crecer notablemente entre las principales a nivel nacional.

La empresa de turismo fluvial Puertorinoco Catamarán, C.A ofrece a sus clientes una fácil accesibilidad, ya que está ubicada en una de las principales vías de tránsito de personas y vehículos de Puerto Ordaz, la avenida Las Américas. Con respecto al área operativa pasa lo mismo debido a que se encuentra en la autopista principal de San Félix.

La diversidad de productos que ofrece la empresa, están bien planteados, sin embargo con el crecimiento de la demanda de servicios y el tipo de consumidores, resultan pocas las opciones.

La empresa hace uso de redes sociales y página web, herramientas de gran ayuda que permiten la transmisión de información en tiempo real y la interacción entre la empresa y los clientes, sin embargo se encontraron fallas y descuido en las mismas.

La estructura organizativa de la empresa, básicamente se encuentra bien planteada, sin embargo luego de la evaluación a través de la observación directa, se determinaron fallas en varios departamentos, una de ellas en el área de publicidad y mercadeo, que teniendo las herramientas necesarias no logran obtener los resultados deseados, debido a la falta de compromiso o desinterés, sin tomar en cuenta lo importante que es este departamento y sus funciones para cualquier empresa

En el área operativa, resulta tediosa la realización de inventarios diarios, por falta de un programa sistematizado que facilite visualizar la entrada y salida de productos, o la contabilización de los mismos.

El sistema GALAC es utilizado única y exclusivamente en la oficina, por el Departamento Administrativo, en el caso de Casabote (área operativa) los datos e información son reflejados de manera informal (cuadernos de novedades) de manera muy simple y no estructurada sin ningún tipo de orden.

El Departamento Administrativo de la empresa, asume responsabilidades que corresponden al Departamento de Recursos Humanos, descuidando de esta manera en algunos casos sus principales tareas.

Al inscribirse en el Registro Turístico Nacional y Estatal, la empresa ha gozado de beneficios en cuanto a publicidad, impuestos y crecimiento.

La empresa se ha mantenido como líder durante los últimos diez (10) años en la región de Guayana y cada día va logrando posicionarse dentro de las empresas más conocidas a nivel nacional.

RECOMENDACIONES

- Crear manuales para la capacitación del personal de la empresa.
- Tomar en cuenta para su crecimiento el marco legal actual que rige a la actividad turística nacional, aprovechando el apoyo a las pequeñas y medianas empresas turísticas.
- Por ser una empresa que posee buena ubicación, Puertorinoco Catamarán debería implementar mejores estrategias de promoción para captar nuevos clientes.
- Puertorinoco Catamarán debe crear un organigrama en el cual se muestre de manera clara si su trabajo departamental es por funciones o cargos permitiéndole así a pasantes y empleados tener claro cómo es su distribución empresarial.
- Implementar los sistemas de información sistematizada en el área operativa, de manera que adquieran más orden y facilidad en la realización de tareas como son el inventario diario y disponibilidad de materiales, y a su vez evitando pérdidas ya sea de materiales de uso diario, y/o capital al no conocer con base las ganancias diarias.
- Ponerse al día en cuanto a la sistematización de las facturas, ya que cuentan con un sistema en el cual es posible realizarlo, lo que les brindaría mayor orden y control de los servicios prestados.
- Actualizar el Registro Turístico Nacional, lo cual no solo es un requisito legal, si no que beneficia a la misma ya que al realizarse inventarios o catálogos por parte de organismos turísticos con fines informativos la empresa

estará incluida y esto representa un aporte publicitario.

- Aplicar mecanismos de supervisión y control en los diferentes niveles jerárquicos de la empresa y dentro de los departamentos implementando nuevas estrategias, como inducciones y cursos de capacitación, aplicando por ende la evaluación interna por parte de la directiva de la empresa.
- Contratar al menos dos (2) personas idóneas que definan un departamento de publicidad y mercadeo como método de expansión y crecimiento de la empresa.
- Expandir el departamento de Recursos Humanos, definir sus tareas y restarle responsabilidades al Departamento Administrativo.
- Ampliar la gama de productos y precios.
- Mejorar y aumentar la promoción, aprovechando los avances tecnológicos en medios de comunicación, minimizando los gastos en este rubro, esto se logra haciendo uso de herramientas publicitarias de alto alcance como medios de comunicación, radio, prensa regional y nacional, publicidad en salas de cine, páginas web y redes sociales.

BIBLIOGRAFÍA

ACERENZA, Miguel Angel (1988) **Promoción Turística**. (5ta Edición).
Editorial TRILLAS

BRITO, José A. (1998) **Contabilidad básica e intermedia (Contabilidad I y II)**, Barquisimeto Venezuela

BRITO, José A (1998) **Contabilidad Básica e Intermedia**. (4ta Edición)
Ediciones Centro de Contadores, Venezuela, Barquisimeto

CAMPOS, JOSÉ (2010) *Manual de Organización de la Empresa Puertorinoco Catamarán* 1era Edición. Venezuela, Puerto Ordaz

CHIAVENATO Idalberto (2002), **Administración en los Nuevos Tiempos**, (1era edición), McGraw-Hill. Colombia

CHIAVENATO Idalberto (1989), **Introducción a la Teoría General de la Administración**, (2da edición), McGraw-Hill. México

MARTIN, Inmaculada. (2005). **Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico**. (3era Edición). Ediciones Pirámide. Madrid.

República Bolivariana de Venezuela (2012): Ley Orgánica del Turismo
Gaceta Oficial N° 39.955 del 29 de junio de 2012

Referencias Electrónicas

- "La Empresa turística", Disponible en la Web:
<http://www.diplomadoenturismo.com/logratis/markerting/Tema%20-%20La%20empresa%20turistica.pdf> (13 de Febrero de 2012)

-“Ley Orgánica de Turismo”,. Disponible en la Web:
http://www.incret.gob.ve/Leyes/ley_organica_de_turismo.pdf (2 de Marzo
de 2012)

-“Ordenanza de Turismo del Municipio Caroní”, [2 de Marzo de 2012].
Disponible en la Web:
<http://www.alsobocaroni.gob.ve/site/ordenanzas/ordenanza-de-turismo/ordenanza-de-turismox.pdf> (29 de Diciembre de 1997)

ANEXOS

Anexo N°1 Casabote Nocturna




Anexo N°2 Empleados Casabote



Anexo Nº 3 Embarcación Puertorinoco Catamarán




Anexo Nº 4 Formato Lista de Pasajeros



FECHA _____ HORA: _____
 EMBARCACION: _____

	NOMBRE	C.I.	ADL CHD.	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
13%				

Anexo Nº 5 Formato Factura Puertorinoco Catamarán

 PUERTORINOCO CATAMARAN, C.A.		RIF.: J-29704018-1 FACTURA - 0491 «SERIE C» Nº	
AV. LAS AMERICAS EDIF. AMAZONAS PISO MEZANINA OF. 04 SECTOR PUERTO ORDAZ - ESTADO BOLIVAR		Nº CONTROL 00-00 000641	
FECHA: <u>04 / 06 / 2012</u>			
Nombre o Razón Social: <u>Rhapsody Organización de Eventos VIP C.A.</u>			
Domicilio Fiscal: <u>Calle Varsovia Bermon La California Sur</u>			
Caracas		Teléfonos: <u>0212-2572550</u>	Nº DE RIF: <u>J-310344736</u>
Orden de Entrega	Orden de Compra Nº	Condiciones de Pago: <u>Contado</u>	
CANT.	CONCEPTO O DESCRIPCION	Precio Unitario	TOTAL
01	Paquete Paseo en Catamaran Rios Orinoco y Coroni con Servicio de Restaurante incluido para el día 08 de junio de 2012	8300,00	8300,00
FORMA DE PAGO:		SUB - TOTAL	8300,00
EFECTIVO <input type="checkbox"/> TARJ. <input type="checkbox"/> DEBITO <input type="checkbox"/> CREDITO <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>		AJUSTE	
CHEQUEN* _____		IVA 12% Bs	996,00
BANCO _____ FECHA _____		Total Bs.	9296,00
Impresora Latina Sur, c.a. Vía Bolivia c/ Medellín Nº 1-B - Pto. Ordaz Tel. (0286) 9225085 - RIF J-36875680-6 No. Providencia: SENIAT/68/02324 de fecha 25/02/2008 «Nº de Control desde 00-00000451 hasta 00-00000700» Fecha 21-03-2011 Región Guayana.			
ORIGINAL BLANCA CLIENTE		COPIA COLOR NO DA DERECHO A CREDITO FISCAL	

Anexo N° 6 Modelo de Presupuesto



Ciudad Guayana 23 de Mayo de 2.012

Atención: Julián Yegres (LABORATORIOS SANOFI)

ASUNTO: Presupuesto

A continuación le presentamos el presupuesto solicitado para el día 8 de Junio de 2.012

El Programa sería el siguiente: Llegada a la Casa Bote a las 4:30 @ 5 p.m. Brindis de Bienvenida (Cortesía de PUERTORINOCO. Zarpe en el Catamarán a las 5:30 aproximadamente, para realizar un recorrido por los ríos Orinoco y Caroní de una hora treinta minutos aproximadamente.

Antes de salir al paseo se tomará el pedido de la cena a los invitados. Llegada a las 7 p.m. aproximadamente, Presentación audiovisual y posterior cena en La Casa Bote.

Amenizado por ambiente musical a cargo de un DJ

Para 25 personas.

1.- Paseo en Catamarán	Bs. 150,00 p/p x 25 personas = Bs. 3.750,00
2.- Cena (Plato fuerte, Parrilla ó pescado más tres bebidas)	Bs. 110,00 p/p x 25 personas = Bs. 2.750,00
3.- Tres botellas de Whisky	Bs. 650 x 3 = Bs. 1.950,00
4.- Cuatro botellas de Vino	Bs. 150,00 x 4 = Bs. 600,00
5.- Sonido; Microfonos; DJ.	Bs. 1.200,00 x 1 = Bs. 1.200,00
	Subtotal Bs. 10.250,00
	IVA 12% Bs. 2.230,00
	TOTAL Bs. 11.480,00

Atentamente

Jorge Yáñez Y
Presidente.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	Descripción de las actividades y procedimientos llevados a cabo en la empresa puertorinoco catamarán
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Mónica Alejandra Franco Velásquez	CVLAC: 17.418.279 E MAIL: monica.franco85@gmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades

Procedimientos

Empresa

catamarán

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Administración de Empresas Turísticas

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**CONTRIBUIDORES:**

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Lcda. Carmen Nury Marante	ROL	CA	AS	TUX	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Maribel Larez	ROL	CA	AS	TU	JUX
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Carmen Narvaez	ROL	CA	AS	TU	JUX
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2012	12	12
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Monica_Franco	.docx
Trabajo_D_Grado_Monica_Franco	.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:

Técino Superior Universitario de Empresas Turísticas

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de oriente Núcleo de Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CURVELO
Secretario



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

JABC/YGC/manuja

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. Mónica Alejandra Franco Velásquez

AUTORA

Lcda. Carmen Nury Marante

Lcda. Maribel Larez

Lcda. Carmen Narvaez

TUTOR

JURADO

JURADO

POR LA SUBCOMISION DE TESIS