



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

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL ÁREA DE RESERVAS Y
TRÁFICO AÉREO Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA AGENCIA
DE VIAJES NANCY TOUR C.A.**

Informe presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico
Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas.

Realizado por:
Br. Luisa Mariannys Quijada Gómez
C.I: V- 21.282.576

Guatamare, Noviembre de 2014

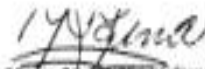


DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
COMISIÓN TRABAJO DE GRADO
T.S.U. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

En conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantías Titulado **ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL ÁREA DE RESERVA Y TRÁFICO AÉREO Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES NANCY TOUR C.A.**, realizado por la Bachiller: **OLIVIA GÓMEZ LUCIA MARIAMYS**, C.I. V- 21.282.576, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO


LCOA MARIAGRIETELA MOLINA
Jurado


LCOA MARCELA SANCHEZ
Jurado


LCOA ALBERTO GARCIA
Jurado

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL ÁREA DE RESERVAS Y
TRÁFICO AÉREO Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA AGENCIA DE
VIAJES NANCY TOUR C.A.**

informe presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior
Universitario en Administración de Empresas Turísticas



Br. Luisa Marzannys Quijada Gómez
Autora



LCDA. María Gabriela Molina
Tutor Académico



T.S.U. Nancy Malavé De Kos
Tutor Empresarial

DEDICATORIA

- Primeramente a Dios Todopoderoso y a la Virgen Del Valle por iluminar mi camino por la vida y bendecir cada día de mi vida.
- A mis padres, Domingo Quijada y Luisa Gómez, por darme el ser, e inculcarme tan buenos valores y principios.
- A mis hermanos, por tanto apoyo, por estar en cada momento importante de mi vida, y por motivarme a seguir adelante.
- A cada una de las personas, que de cierta manera me ayudaron hacer posible esta meta tan importante en mi vida.

A todos gracias...!!!

AGRADECIMIENTOS

- A Dios todo poderoso y a la Virgen Del Valle por ayudarme alcanzar una nueva meta en mi vida.
- A mis hermanos por ayudarme desde inicios de mis estudios.
- A mis compañeros de clases y amigos que estuvieron en todo momento: Jaceline Medina, Francis Reys, Delvis Romero, Rebeca Marcano, y muy especialmente a Carla Marcano, gracias por tanto apoyo durante mi carrera.
- A la Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta por ser la casa de estudios y brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente.
- A cada uno de los profesores de la Universidad de Oriente, quienes me transmitieron los conocimientos necesarios para finalizar con éxito esta meta.
- A mi tutora académica María Gabriela Molina por apoyarme en la realización de mi trabajo de grado, de esta manera llevar a cabo este logro.
- Al personal de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, en especial a la sra. Nancy Malavé, Yessika Páez Y Neriluz Muñoz, gracias por todo el apoyo y la confianza brindada durante mis pasantías en la empresa.
- A todas esas personas que de una u otra forma contribuyeron para la realización de este informe.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA AGENCIA DE VIAJES NANCY TOUR C.A.	5
1.1.- Tipo De Empresa.....	6
1.2.- Reseña Histórica	10
1.3.- Ubicación	12
1.4.- Misión, Visióny Objetivos de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.	13
1.4.1.- Misión	13
1.4.2.- Visión.....	14
1.4.3.- Objetivos Generales de la Empresa	15
1.5.- Función Empresarial	16
1.6 Relación dela Empresa con su Entorno.....	17
1.6.1.- Interno (Clientes, Proveedores)	17
1.7.- Estructura Organizativa	22
1.7.1.- Funciones por Unidades.....	24
CAPÍTULO II.ASPECTOS LEGALES QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.....	28
2.1.- Aspectos Legales que Rigen el Funcionamiento de la Empresa	29
2.2.- Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo, Publicado por Mintur Gaceta Oficial N° 5.293 de fecha 26 de Enero de 1999.	29
2.3.- Ley del Seguro Social Decreto Gaceta Oficial N° 39.912 del 30 de Abril de 2012.....	30
2.4.- Código Orgánico Tributario, Decreto N° 9.042 de Junio de 2012.....	30

2.5.- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, (Lot) Decreto N° 8.938 30 de Abril de 2012	31
2.6.- Manual del Agente de Viajes, Establecido el 05 de Marzo de 2013 por la IATA (Organización Internacional del Transporte Aéreo).	31
CAPÍTULO III. DEPARTAMENTO DE RESERVAS Y TRÁFICO AÉREO	32
3.1.- Departamento De Reservas Y Tráfico Aéreo.....	33
3.2.- Objetivos del Departamento de Ventas y Tráfico Aéreo	34
3.3.- Funciones del Departamento de Ventas y Tráfico Aéreo	34
3.4 Relación del Departamento de Ventas y Tráfico Aéreo con las otras Áreas de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.....	35
3.4.1.- Relación con la Gerencia General	35
3.4.2.- Relación con el Departamento de Caja	36
3.4.3.- Relación Con El Departamento De Administración	36
3.5.- Actividades Realizadas en el Departamento de Reservas y Tráfico Aéreo en la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.....	37
CAPÍTULO IV DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y ACTIVIDADES REALIZADAS.....	43
4.1.- Importancia del Departamento de Administración	44
4.2 Objetivos del Departamento de Administración	44
4.3.- Funciones del Departamento Administrativo	45
4.4.- Relación del Departamento de Administración con las Demás Áreas de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A,	45
4.5.- Relación con la Gerencia General	46
4.6 Relación con el Departamento de Operaciones y Ventas.....	47
4.7.- Relación con el Departamento de Reserva y Tráfico Aéreo	47
4.9.- Actividades Realizadas en el Departamento Administrativo, durante el Período de Pasantías	48
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS.....	56

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1 LOGO DE LA AGENCIA DE VIAJES NANCY TOUR C.A.....	11
FIGURA N°2 Ubicación AGENCIA DE VIAJES NANCY TOUR C.A.....	12
FIGURA N°3. Principales proveedores para la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.....	18
FIGUARA N°4 Principales Productos Turísticos de la Agencia de Viajes y Turismo Nancy Tour C.A,	21
FIGURA N°5ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA NANCY TOURS C.A.	23

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha constituido como una actividad primordial para muchos países, siendo éste un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural, dada la diversidad de actividades que en él se pueden encontrar. Además, le genera ingresos económicos a un determinado país porque es un instrumento generador de divisas al formar parte de una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica. Igualmente, se podría decir que el turismo es un instrumento generador de empleo y sobre todo ayuda a desarrollar las actividades locales. Como señala Molina (2007: 48) “El crecimiento de las actividades turísticas provocó su revalorización, hasta el punto que el turismo se reconoció como un quehacer de gran importancia económica para los países en desarrollo y como un instrumento para mejorar el bienestar de la población”.

Venezuela, estratégicamente situada en el Caribe, es uno de esos países con grandes ventajas para la práctica turística; posee grandes recursos naturales, clima estable, bonitas playas, que la han hecho posicionarse dentro del mercado turístico como un punto de atracción principal para todos aquellos que desean explorar las maravillas de la naturaleza. Igualmente, destacan en ella diversidad de destinos con potencialidades muy diversas, mencionándose por ejemplo entre ellos al estado Nueva Esparta.

El referido estado, está conformado por tres islas que llevan por nombre, Coche, Cubagua y Margarita. Esta última, es una isla ubicada al norte de Venezuela, y apreciada por el turismo internacional y nacional para las vacaciones de todas aquellas personas que deseen visitarla, constituye un exótico destino en el caribe venezolano y es una de las islas más

conocidas y visitadas, esta se ha ubicado como el principal centro de atracción turístico del país. Considerando que las atracciones turísticas según Lundberg, D, (1980:s/p) son “Todo lo que puede atraer a los turistas, en lo que puede incluirse lo más impensado, son parte importante del turismo”.

La Isla de Margarita ha logrado mantenerse como uno de los destinos más visitados de Venezuela, donde se pueden encontrar diversos sitios para todas aquellas personas que buscan disfrutar de playa, sol, arena y hermosas áreas naturales presentes en ella, tomando en cuenta que esta incluye una amplia gama de ofertas, aptas para todos los gustos.

El turismo depende de muchos elementos, uno de ellos son las Agencias de Viajes. En el Estado Nueva Esparta se encuentran muchas de ellas, como es el caso de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, el cual es una de las más importantes y con mayor número de ventas en el estado. Estas Agencias de Viajes son un intermediario entre los prestadores de servicios y el turista, y en los últimos años ha cobrado una gran importancia debido al crecimiento que ha tenido el turismo. Su labor principal es representar activamente, hoteles, líneas aéreas, navieras, arrendadoras de automóviles, entre otros, las cuales le asignan un porcentaje a las mismas por sus ventas, y juega un papel fundamental debido a que provocan un alto volumen en las ventas. Las agencias de viajes también puede ofrecerle a sus clientes (turistas), paquetes turísticos elaborados por los hoteles o por ellas mismas eso dependiendo si es una Agencia de Viajes Mayorista o Minoristas.

De allí la importancia de elaborar este presente informe, producto de las pasantías ejecutadas en una agencia de viajes (Nancy Tours) el cual, a

su vez, es un requisito obligatorio para optar al título de Técnico Superior de Administración de Empresas Turísticas, en la Universidad de Oriente Estado Nueva Esparta. En tal sentido, se buscó adquirir conocimientos acerca de las funciones que ejercen las agencias de viajes, específicamente en el área de reservas y tráfico aéreo y de administración, partiendo así de conocer más de cerca la gran importancia y responsabilidad que tiene estos departamentos, así como también trabajar en conjunto con sus empleados, de manera de ayudar en el cumplimiento de sus labores, logrando así tener una buena convivencia laboral y por ende una buena experiencia personal, el cual sirva como complemento a la formación profesional de la autora a la hora de desarrollar actividades en el campo laboral.

Por ende, se plantea el siguiente objetivo general:

Analizar las funciones del Departamento de Reservas y Tráfico Aéreo y del Departamento Administrativo de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.

Por ello es necesario alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- ❖ Describir los aspectos generales de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.
- ❖ Mencionar las bases legales enmarcadas en el cumplimiento de las funciones de la Agencia de Viajes Nancy Tours C.A.
- ❖ Describir las funciones del área de reservas y el departamento administrativo de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.
- ❖ Detallar las actividades desarrolladas durante las pasantías realizadas en la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.
- ❖ Realizar un análisis crítico de la realidad evidenciada durante las pasantías realizadas.

La metodología utilizada para alcanzar 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, bloc de notas, revisión de páginas web, entrevistas, entre otras, que permitieron obtener información directamente de la realidad.

El informe está estructurado en tres (3) capítulos distribuido de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Descripción de los aspectos generales de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.

CAPÍTULO II: Se especificarán las bases legales relacionadas con el funcionamiento de la agencia de viajes Nancy Tours, resaltando el cumplimiento o no de las mismas.

CAPÍTULO III: Comprende lo relacionado con las funciones del departamento de Área de Reservas y Tráfico Aéreo, actividades realizadas y su respectivo análisis

CAPÍTULO IV: Comprende lo relacionado con las funciones del departamento de Administración, actividades realizadas y su respectivo análisis

Por último se exponen conclusiones y recomendaciones sobre lo observado en las pasantías, y los correspondientes datos bibliográficos.

**CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE
LA AGENCIA DE VIAJES NANCY TOUR
C.A.**

1.1.- Tipo De Empresa

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, es una Empresa turística destinada a la organización, realización e intermediación, entre sus clientes y sus proveedores de viajes, con el fin de ofrecer el mejor servicio y crecimiento en la actividad turística además de ofrecer oportunidades de empleos, generando de esta manera un desarrollo social e importante para una región, estado o nación.

Según Pallares, Romero y Herrera(2005: 41), a la empresa se le puede considerar como: "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado".

Existe una tipología de empresas que ha ido desarrollándose de manera obligatoria ante la constante búsqueda de ofertar lo que la demanda espera, por ello ha de formarse siempre una oferta apropiada basada en distintas características que la definan y creando así su propio rostro ante el mercado, estas características se gradúan desde términos generales basados en, según su tamaño, sector de actividad, propiedad del capital, ámbito de actividad, destinos de beneficios y según su forma jurídica.

Según De Zuani, citado por Thompson,(2000: 22), las tipologías de empresas se clasifican de manera detallada según su tamaño de la siguiente manera:

- ❖ **Grandes Empresas:** Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus

ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.

- ❖ **Medianas Empresas:** En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- ❖ **Pequeñas Empresas:** En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.
- ❖ **Microempresas:** Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

De lo citado anteriormente, se puede decir que la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, es una Empresa pequeña, esto debido a que cuenta con un personal máximo de 8 (ocho) personas, incluyendo a la dueña, el cual desempeña el cargo de Presidenta en la misma, además de no tener una cantidad considerable de ganancia, sin embargo es considerada por sus clientes una de las mejores Agencia de Viajes tanto a nivel Regional como Nacional, por su excelente atención al cliente.

Según lo escrito por Thompson, Las Agencias de Viajes se clasifican de la siguiente manera:

Las Agencias de Viajes se clasifican en:

- ❖ **Mayoristas:** Son las que Organizan elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para sus ventas al minorista. Las mayoristas no puede ofrecer sus productos directamente al consumidor, por lo tanto son las minoristas quienes la ofrecen.
- ❖ **Minoristas:** estas comercializan el producto de las mayoristas vendiéndole directamente al usuario turístico, así también proyectan, elaboran o venden al turista toda clase de servicios y viajes combinados, no pudiendo ofrecer o combinar sus productos a través de otros de otros servicios.

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A. inició sus funciones como una agencia de viajes minorista, sin embargo, aunque está registrada aun como una minorista, de acuerdo a lo citado anteriormente se puede decir que cumple con las funciones de una mayorista, ya que no sólo se encarga de vender productos turísticos, sino que también crea paquetes apegados a las necesidades de sus clientes (turistas), cabe destacar además que sus paquetes son vendidos a otras Agencias de Viajes que cumplen funciones de Minoristas.

Según De Zuani, citado por Thompson, (2003: 82/86) la propiedad del Capital Definen lo siguiente:

- ❖ **Empresa Privada:** La propiedad del capital está en manos privadas
- ❖ **Empresa Pública:** Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.

- ❖ **Empresa Mixta:** Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el estado y los particulares.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se puede decir que la Agencia de viajes Nancy Tour C.A. es una empresa netamente privada debido a que su capital proviene directamente de sus dueños.

Toda empresa debe regirse por parámetros legales establecidos en la sociedad y nación donde se desenvuelve, será la característica y clasificación de dicha empresa lo que le va a permitir que cumpla con sus responsabilidades y a la vez exija sus derechos. Según lo escrito por el autor De Zuani, citado por Thompson (2003: 86) una empresa constituida en una sociedad determinada se clasifica de la siguiente manera:

- ❖ **Unipersonal:** El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.
- ❖ **Sociedad Colectiva:** En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
- ❖ **Cooperativas:** No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y cliente de la empresa.
- ❖ **Comanditarias:** Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.

- ❖ **Sociedad de Responsabilidad Limitada:** Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.
- ❖ **Sociedad Anónima:** Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A. se considera una empresa de sociedad anónima, en estatus por lo antes leído, maneja un capital privado, debido a que está conformado por accionistas de la misma familia que dan labor y acción al surgimiento económico de la empresa.

1.2.- Reseña Histórica

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A se creó el 08 de Marzo del 2004 con tres empleados, dos asesores incluyendo al gerente y una administradora, al comienzo empezó cumpliendo funciones de una Agencia de Viajes Minoristas, vendía boletos aéreos los cuales eran emitidos por una Agencia de Viajes Mayorista además de vender paquetes turísticos y excursiones por las mayorista.

A través de los años adquirieron la IATA, (asociación internacional de transporte aéreo) el cual aun la mantienen, permitiéndole de esta manera una dependencia relevante en la venta de boletos aéreos, ya que la IATA le autoriza a elaborar boletería de manera independiente como Agencias de Viajes afiliadas, como se había citado anteriormente la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A. está registrada como una Agencia de Viajes minoristas,

pero cumple con funciones de una Mayorista, debido al desempeño y esfuerzo no solo por sus dueños, sino también de todo el personal que hacen parte de ella, una vez obtenida la licencia IATA, le permite a la Agencia emitir sus propios boletos aéreos, brindándole la oportunidad de vender boletos a otras agencias de viajes que no cuenten con la licencia con debida licencia.

Dicha agencia ha logrado posicionarse en el mercado turístico de manera relevante, debido al aumento de su oferta, al buen trato hacia sus clientes (turistas), a nivel de boletería tanto nacional como internacional, además por los paquetes turísticos ofrecidos.

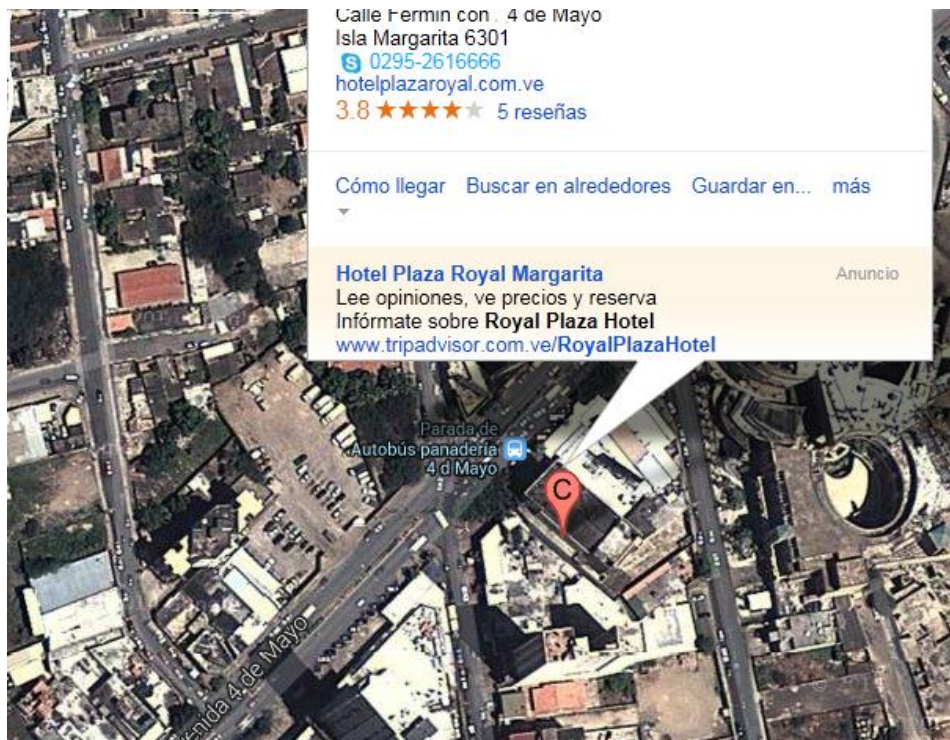
FIGURA N°1 LOGO DE LA AGENCIA DE VIAJES NANCY TOUR C.A.



1.3.- Ubicación

La Agencia de Viajes “Nancy Tour” C.A, se encuentra ubicada en el Lobby del Hotel Margarita Plaza Royal, en la calle Fermín diagonal a la Panadería 4 de Mayo en la Ciudad de Porlamar, Municipio Mariño, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. Contando así con una excelente ubicación y de fácil acceso al momento de trasladarse.

FIGURA N°2 Ubicación AGENCIA DE VIAJES NANCY TOUR C.A.



Fuente: google.net

1.4.- Misión, Visión y Objetivos de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.

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

1.4.1.- Misión

La misión de una empresa u organización es el motivo, propósito, fin o razón de ser de su existencia y de los servicios que esté dispuesto a ofrecer. Así lo expresa Thompson, (2000: s/p), que define la misión de la siguiente manera:

Es el motivo, propósito, o fin de ser de la existencia de una empresa u organización, lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, lo que pretende hacer, el para quien lo va hacer y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como; la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles y sus capacidades distintivas.

Con respecto a la información suministrada por la empresa, prestadora de servicios turísticos, la agencia de Viajes Nancy Tour C.A, tiene como misión, lo siguiente:

Ofrecer la mejor calidad de servicio y seguridad en el turismo corporativo y de placer, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, caracterizándonos como una organización

comprometida con la eficacia, a la vanguardia tecnológica, con los más bajos costos, contribuyendo con el desarrollo social y económico del país.

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A. muestra de manera clara y sencilla en su Misión lo quiere y lo que considera importante desarrollar como empresa prestadora de servicios turísticos, para satisfacer las necesidades del público al cual se están dirigiendo.

1.4.2.- Visión

La visión de una empresa debe ser la imagen que se tiene del lugar, y como se visualiza la empresa en el futuro.

El autor 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 Agencia de viajes Nancy Tour C.A. espera ver en el futuro a través de su visión, de la siguiente manera:

Ser la Agencia de viajes más eficiente del mercado del turismo, satisfaciendo de esta forma las necesidades de nuestra clientela. Destacarnos entre nuestros clientes por la atención y dedicación personalizada que brinda nuestro personal en cada operación, identificándonos con las necesidades del pasajero para lograr la satisfacción total de su compra. Nuestra dedicación es garantía de continuidad expansiva. La combinación de los recursos humanos con la tecnología, nos permite brindar un servicio de calidad excepcional, respondiendo en forma eficiente y con soluciones a medidas de su petición.

Cubrir las expectativas de sus clientes, con una alta gama de servicios ofrecidos y con la mayor atención al público de manera que se cumplan las expectativas del cliente.

1.4.3.- Objetivos Generales de la Empresa

Toda empresa, organización o institución debe regir su funcionamiento basados en objetivos claramente establecidos que condicionen al logro y posicionamiento de la labor empresarial y su desarrollo de la sociedad donde se desenvuelve, siendo sus servicios soporte complementario para el país o estado al que pertenece. Cabe destacar que en la actividad turística, las Agencias de Viajes cumplen un papel fundamental, no sólo en el soporte del servicio, sino también logran proporcionar un desarrollo a nivel turístico muy importante, al estimular el incremento del turismo receptivo tanto a nivel nacional como internacional, lo que significa la obtención de divisas para el estado, ayudando al desarrollo económico.

Por lo tanto la agencia de viajes Nancy Tour C.A, establece los siguientes objetivos, con el fin de alcanzar la meta, visión y misión ya definida.

- ❖ Especializarse en un servicio apegado a las necesidades para sus viajes corporativos e individuales diseñados a la medida de las expectativas del usuario.
- ❖ Ofrecer el mejor servicio, siendo su principal opción a la hora de elegir o confiar en un Agente de Viaje a través de sus excelentes y completos paquetes.

- ❖ Ser innovadores en el servicio turístico, presentando diversas estrategias, donde el cliente no solo sea considerado pilar fundamental en la empresa a nivel económico, sino que también se establezca un monitor continuo que garantice seguridad y responsabilidad ante el cliente, por el servicio prestado.
- ❖ Destacarse como una de las Agencias de Viajes tanto a nivel nacional como internacional basado en un excelente servicio, con precios apegados a la necesidad y situación del cliente.

1.5.- Función Empresarial

Toda empresa o Agencia de Viajes y Turismo cuenta con múltiples funciones que acreditan la satisfacción de sus clientes, siendo así la primera opción de los mismos al momento de elegir un asesor de viajes o solicitar un servicio turístico.

Las Funciones Empresariales de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, son las siguientes:

- ❖ Orientar al cliente hacia el destino más adecuado, según la necesidad o deseo del mismo.
- ❖ Informar de forma clara, sencilla y real al cliente, con respecto al destino deseado.
- ❖ Crear, diseñar, organizar y vender distintos tipos de productos turísticos, alimentando de esta manera la oferta presentada al público dirigido, enmarcado en precios accesibles y justos de acuerdo al tipo de servicio ofrecido.

1.6 Relación dela Empresa con su Entorno

Toda empresa Turística delimita un margen en el aspecto social, ambiental y cultural, del entorno donde se encuentra, siendo dependiente de las normativas establecidas, elementos culturales o ambientales de la región, estado o nación, sirviendo como intermediario para el desarrollo cultural y ambiental en la zona donde estén ubicados.

El entorno es representado por tres elementos característicos, Internos (clientes, proveedores) Externos (políticos, ambientales, económicos).

1.6.1.- Interno (Clientes, Proveedores)

Abarca el marco de proveedores, que son los encargados de prestar un servicio completo garantizado y los clientes quienes son los que disfrutan el servicio ofrecido.

1.6.1.1.- Clientes

Son parte fundamental del crecimiento y funcionalidad de la empresa, debido a que apegados a sus deseos y necesidades esta el servicio prestado.

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A., enmarca un margen de servicios prestado a sus clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades, no sólo se encarga de vender boletos Nacionales e Internacionales sino también de ofrecer excursiones, full day, alojamientos, entres otros.

1.6.1.2.- Proveedores

Son una pieza clave para el buen funcionamiento y variado servicio en toda empresa, por ello la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, cuenta con varios proveedores (ver tabla N°1) siendo sus principales proveedores las líneas aéreas, dado que su principal función es la Boletería, sin embargo las Empresas de Alojamiento, alquiler de vehículos, full day tanto terrestres como marítimos, también son proveedores de la empresa

FIGURA N°3. Principales proveedores para la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A

Empresa	Contenido
Hotel Coche Paradise	Alojamiento
Hotel Punta Blanca	Alojamiento
Hotel la Samana	Alojamiento
Hotel Bella Vista	Alojamiento
Hotel Porto Fino	Alojamiento
Hotel Esperia Playa el Agua	Alojamiento
Hotel Esperia Isla de Margarita	Alojamiento
Hotel Kokobay	Alojamiento
Hotel Margarita Dinasty	Alojamiento
Hotel Tibisay	Alojamiento
Hotel Lagunamar	Alojamiento
Hotel Flamboyat	Alojamiento
Hotel Palm Beach	Alojamiento
Hotel Tropical Refuge	Alojamiento
Posada la Mar	Alojamiento

Hotel Sunsol International Drive	Alojamiento
Lidotel Agua Dorada Beach Hotel	Alojamiento
Hotel Bahía de Coche	Alojamiento
Hotel Océano Ozzurro	Alojamiento
Hotel Coco Paraíso	Alojamiento
Posada Doña Romelia	Alojamiento
Hotel Surf Paradise	Alojamiento
Hotel Sunsol Parque Costa Azul	Alojamiento
Hotel Marina Bay	Alojamiento
Hotel HippocampusVacation Club	Alojamiento
Ikin Margarita Hotel & Spa	Alojamiento
Hotel Dunes	Alojamiento
Catamaranes del Caribe	Full Day
Jeep Safari	Excursión
Infinito Producciones	Full Day

Fuente: elaboración propia, con datos suministrados de la empresa

1.6.2.1.- Externos

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, para poder servir como prestador de servicios turísticos, necesita estar apegado a los elementos naturales, culturales, históricos, ambientales y sociales del destino, aquellos que hacen de un lugar, región, estado o nación particulares y originales, cada uno de estos elementos conforman el entorno externo con los que cuenta la empresa, a la cual deberá regirse y acondicionarse de manera positiva.

1.6.2.2.- Aspecto Político

Toda empresa prestadora de servicios turísticos, como es el caso de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, debe estar apegada a las distintas

normativas y leyes establecidas en la sociedad donde se desenvuelve, por ello el aspecto político juega un papel determinante a la hora de poder ejercer una actividad turística ordenada, legal y constitucional donde se respeten los valores tanto del turista, estado y empresa prestadora de servicios turísticos. No sólo la empresa prestadora del servicio turístico debe regirse por las diferentes normativas establecidas, sino también todo aquel que desee visitar un destino deberá regirse por las políticas establecidas en el mismo, impulsando de esta manera un turismo efectivo donde el visitante y nación tengan la misma importancia.

Es de suma importancia mencionar, la manera como se ven afectadas las empresas turísticas, que se encargan de vender boletos aéreos, debido a la falta de pagos de parte del Gobierno Nacional a las Líneas Aéreas Internacionales que cubren la ruta hacia Venezuela, se han visto en la obligación de regular sus vuelos, mientras que otras sólo permiten la compra de sus boletos si son cancelados en dólares o divisas.

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, tiene cuentas en dólares en el exterior y convenios con una agencia de viajes internacional, permitiéndole así una alternativa a sus clientes (turistas), de igual manera no favorece mucho, ya que cuando se hace la cotización en dólares, este sobrepasa de la disponibilidad económica de los pasajeros (cupos CADIVI) haciendo difícil la adquisición del servicio.

1.6.2.3.- Aspecto Ambiental

Todo destino posee ricos paisajes y elementos naturales que lo caracterizan dentro del marco turístico. Venezuela juega un papel importante como destino que ofrece una gran potencia en atractivos naturales, donde los paisajes son determinados por selvas, nieves, montañas, playas, ríos y

desiertos, enmarcados en un clima tropical, excelente para un turismo variado y completo.

La agencia de Viajes Nancy Tour C.A, conoce muy bien estos elementos que hacen de Venezuela un país único y rico para el turismo, siendo una de las agencias de viajes que ofrece paquetes variados. Su visión de servicio (ver tabla N°2) capta todos esos elementos tan fundamentales para el crecimiento del turismo.

FIGUARA N°4 Principales Productos Turísticos de la Agencia de Viajes y Turismo Nancy Tour C.A,

Ambiente	Producto Turístico
Selva	Visita Canaima y el Amazonas
Nieve	Mérida Soñada
Sol y Playa	Full Day a Coche y Cubagua

Fuente: elaboración propia, información suministrada por la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A,

1.6.2.4.-Aspecto Económico

El turismo ha sido la principal economía en países desarrollados, donde el elemento, DESTINO, es su principal etiqueta en el marco económico y social. Venezuela está aun en este crecimiento como destino turístico, por lo tanto cada día hay que seguir impulsando el crecimiento y desarrollo en la actividad turística en el marco cultural histórico y ambiental.

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, como compañía privada de servicios turísticos se ha destinado como visión a ejercer un turismo apegado a los parámetros culturales y característicos de la región o destino, siendo el turismo el que logra un impacto y crecimiento económico, así como una identidad cultural importante, que estimula el disfrute de un destino diferente. Esta es reconocida como una agencia particular que incentiva el turismo regional dándolo a conocer principalmente al mercado Internacional, generando de esta manera divisas al país y haciendo crecer el turismo como actividad productiva en materia social y económica importante.

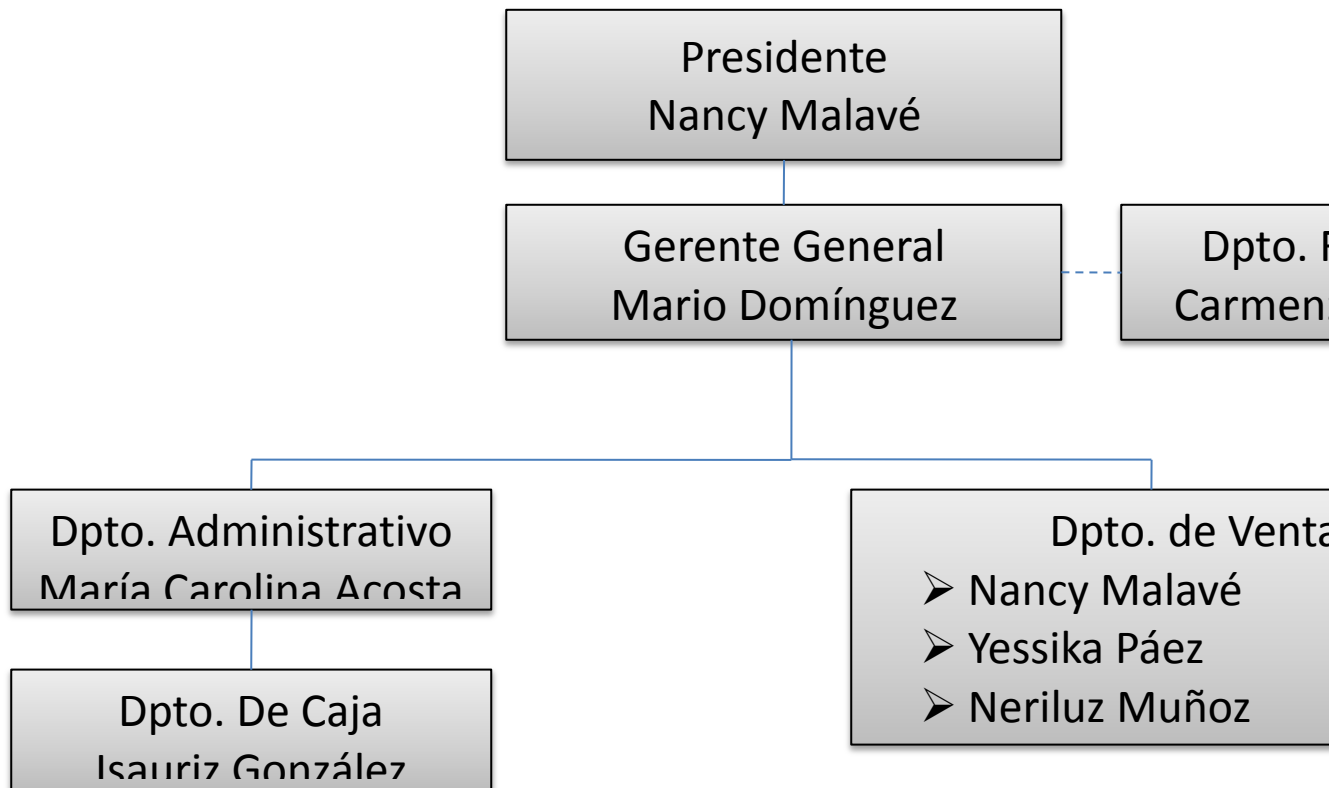
1.7.- Estructura Organizativa

Toda empresa debe distribuir el personal que trabaja en ella en áreas o departamentos, según las funciones que en ellas se realicen, para compaginar y armonizar el trabajo desempeñado, por ende es fundamental que la empresa cree una estructura organizativa que facilite al capital humano la estructuración y las funciones ya establecidas.

El autor Flieitman (2000:22) del libro "Negocios Exitosos", define la estructura organizativa como: "la representación gráfica de la estructura orgánica que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y de asesoría".

El organigrama es una herramienta que logra establecer un orden estructural en una empresa, por ello la gran importancia al momento de establecer departamentos, áreas, y gerencias, ya que esta herramienta facilita la ubicación visual conociendo así el trabajo y la relación que tiene cada departamento con que cuenta la empresa, en este caso la Agencia de Viajes.

FIGURA N°5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA NANCY TOURS C.A.



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

La estructura Organizativa de la Agencia de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, muestra nombre de cada departamento al igual que el nombre de cada persona encargada de los mismos, cabe recalcar que la Sra. Carmenza Giménez, no posee sueldo fijo por parte de la empresa prestadora de servicios turísticos y sus funciones en el Departamento Financiero no las cumple dentro de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, generando de esta manera ciertos inconvenientes debido a que no se supervisa de manera directa el trabajo realizado por la misma, además la encargada de este departamento no cumple de manera inmediata con ciertas

funciones que están dentro de su labor, una de ellas, cancelación de vacaciones a los empleados de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.

Cabe acotar, que durante la práctica de las pasantías realizadas en la empresa prestadora de servicios turísticos, se presentaron dos casos de renuncia de empleados de la misma, el cual generó ciertas dificultades, por falta de liquidación en el tiempo correspondiente.

1.7.1.- Funciones por Unidades

Gerencia General

Cargo conformado por Mario Domínguez, su función principal es planificar los objetivos generales y específicos de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, así como organizar la estructura de la empresa, las funciones y los cargos, mantener actualizada la base de datos de clientes en la empresa, elaborar las acciones correspondientes o necesarias para el mejor rendimiento tanto a nivel laboral como servicios dados en la agencia.

Algunas de sus Principales Funciones son las Siguientes:

- ❖ Supervisar y coordinar las actividades generales de la empresa.
- ❖ Crear y mantener excelentes relaciones con proveedores y clientes de la empresa.
- ❖ Planear, desarrollar e implementar estrategias y metas empresariales.
- ❖ Autorizar retiros, ascensos y despidos del personal de la empresa.
- ❖ Autorizar y supervisar los egresos dados por pagos a proveedores, pago de nómina, reembolsos por servicios prestados. Aprobar proyectos empleados en la empresa y para la empresa.

Departamento Administrativo

Gerente Administrativo:

Cargo desempeñado por María Carolina Acosta, el cual se encarga de planificar, gestionar, y establecer el capital con que cuenta la empresa, y su estabilidad económica y financiera, es el área de orden y legalidades que debe mostrar y emplear la agencia para lograr un optimo progreso en sus funciones.

Funciones que debe Cumplir el Departamento Administrativo

- ❖ Llevar el control de pagos continuos que debe regir la empresa.
- ❖ Controlar los pagos a proveedores y su debida facturación.
- ❖ Controlar y supervisar saldos y movimientos bancarios de la empresa.
- ❖ Llevar el control en cumplimiento por parte de la empresa con legalidades, evitando sanciones por incumplimiento.
- ❖ Control de los libros de ventas de la empresa.

Departamento de Tráfico Aéreo

Asesor de Viajes

Cargo ocupado por Yessika Páez, Neriluz Muñoz y la dueña y presidenta de la empresa, la Sra. Nancy Malave, el cual se encargan de ofrecer las mejores tarifas en boletos aéreos subministrada por los sistemas computarizados de reservas con que cuenta la empresa, como son el sistema de KIU, AMADEUS Y SABRE. Buscan dar el mejor trato e información posible a sus clientes (turistas) en cuantos a los servicios ofrecidos por la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, así como también aclarar dudas por parte de los pasajeros, en cuanto a los destinos a visitar.

Funciones del Departamento de Reservas y Tráfico Aéreo

- ❖ Estudiar el segmento de mercado para ofrecer productos apegados a la necesidad y exigencias de sus clientes.
- ❖ Realizar visitas a distintas líneas aéreas ofreciendo productos creados y ofertarlos.
- ❖ Crear paquetes turísticos variados.
- ❖ Atención al público en general.
- ❖ Emitir boletos aéreos.
- ❖ Ejecutar las ventas vía telefónica o web.
- ❖ Servir de ayuda al cliente en información sobre ofertas, rutas presentadas, tarifas, legalidades sobre el destino deseado, horarios presentados por las líneas aéreas.

Departamento de Caja

Cajera:

Cargo ocupado por IsaurysGonzález encargada de manejar el dinero y capital que entra diariamente en la empresa, siendo quien aplica pagos a proveedores, emite facturas de los servicios vendidos y recibe el pago por parte de los usuarios, siendo la encargada del control diario de caja chica y caja general de la empresa, las funciones principales en este departamento son:

- ❖ Facturar toda venta emitida por el departamento de ventas.
- ❖ Llevar el control de facturaciones, seguido por el número de factura de forma consecutiva.
- ❖ Registrar toda entrada y salida de dinero presentada en caja chica.
- ❖ Confirmar cheques.
- ❖ Registrar transacciones de pago en el sistema administrativo.
- ❖ Recibir pagos de boletos emitidos por la empresa.

- ❖ Recibir pagos y facturas de proveedores.
- ❖ Registrar y entregar documentos y pagos generales al motorizado de la empresa.
- ❖ Monitorear todo pago a proveedores y facturas pendientes por cobrar.

Motorizado

Cargo ocupado por el Sr. José Marcano, es el encargado de tramitar las encomiendas a los Departamentos, bancos y oficinas correspondientes.

CAPÍTULO II.ASPECTOS LEGALES QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA

2.1.- Aspectos Legales que Rigen el Funcionamiento de la Empresa

Toda empresa, se rige por las normativas legales de la Región o Nación donde se encuentre la misma como lo establece la República Bolivariana de Venezuela.

Por lo tanto la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, es una empresa dedicada a prestar servicios turísticos y por ende está sujeta a todas las leyes establecidas.

2.2.- Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo, Publicado por Mintur Gaceta Oficial N° 5.293 de fecha 26 de Enero de 1999.

La agencia de Viajes Nancy Tour C.A, está debidamente sujeta a lo establecido por el Reglamento de Agencia de Viajes y Turismo, los cuales determinan los deberes, derechos y funciones que debe de cumplir la misma como empresa prestadora de servicios turísticos en Venezuela. Debido a que se encarga de, organizar, promocionar y comercializar sus servicios turísticos ya sea de forma directa o como intermediario entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto Nacionales como Internacionales, tal como lo establece el Art. 1 de Reglamento sobre Agencia de Viajes y Turismo .De igual manera cumple con informar a sus clientes (Turistas) en cuanto servicio de Alojamiento, Transporte u otros servicios para el desarrollo de la Actividad Turística como lo establece en el Art. 2.

La agencia está inscrita en el registro turístico nacional de acuerdo a lo establecido en el Art.5, otro de los requisitos establecido por el

Reglamento sobre Agencia de Viajes y Turismo en su Art. 19 es la exhibición de la placa la cual será previamente autorizada por la corporación de Turismo de Venezuela que indica el número correspondiente al Registro Turístico Nacional y a la Licencia. Con lo expuesto anteriormente la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, no solo cumple con las normativas establecidas en el Registro sobre Agencia de Viajes y Turismo, sino que también es transparente, eficiente y honesto con los usuarios referentes al servicio prestado.

2.3.- Ley del Seguro Social Decreto Gaceta Oficial N° 39.912 del 30 de Abril de 2012.

En la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, rige esta Ley, debido a que cuenta con personal fijo, lo que acredita la obtención de beneficios durante su labor desempeñada en la empresa, seguro social al presentarse alguna enfermedad que requiera de asistencia médica el cual pueda ser cubierto por el seguro ofrecido por la empresa, al igual, accidentes, maternidad, entre otras situaciones que generalmente se producen en una empresa, lo cual la misma debe de cumplir para evitar sanciones

2.4.- Código Orgánico Tributario, Decreto N° 9.042 de Junio de 2012.

Esta empresa dedicada a la prestación de servicio turístico, cumple con lo establecido en el Código Orgánico Tributario el cual muestra en sus artículos que toda empresa o persona Jurídica que rige en la Nación, debe de registrarse en el registro de información fiscal (RIF) así como el pago de tributos establecidos por el Código Tributario presentando declaraciones fiscales en el tiempo establecido correspondiente.

**2.5.- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, (Lot)
Decreto N° 8.938 30 de Abril de 2012**

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, por ser una empresa conformada por empleados, los mismos están sujetos a cumplimientos y normativas establecidas, por la Ley Orgánica del Trabajo, las cuales son cumplidas y tomadas en cuenta de forma importante para el bienestar y buen funcionamiento tanto para el personal que elabora como para la empresa.

**2.6.- Manual del Agente de Viajes, Establecido el 05 de Marzo de 2013
por la IATA (Organización Internacional del Transporte Aereo).**

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, cumple con el sistema de facturación BSP, así como lo establece la organización internacional de transporte aéreo (IATA) en su resolución 850 Plan de Facturación y pago, en los artículos 6 y 8 al igual que tiene una cuenta bancaria del BSP valida en el País donde se encuentre la Agencia de Viajes. El sistema de facturación BSP establecido por la IATA, se encarga de cada 7 días del calendario de la Organización Internacional de Transporte Aéreo de cancelar a las líneas aéreas por los Boletos Emitidos por la Agencia de Viajes, por lo tanto la Empresa debe estar pendiente de Facturar todos los Boletos antes de la fecha establecida, para evitar ser eliminados de la IATA.

CAPÍTULO III.DEPARTAMENTO DE RESERVAS Y TRÁFICO AÉREO

3.1.- Departamento De Reservas Y Tráfico Aéreo

El área de ventas es fundamental en una empresa prestadora de servicios turísticos, y en el caso de las Agencias de Viajes se complementa con el tráfico aéreo, su función principal es servir como empresa que gestiona propuestas turísticas garantizando la venta del producto presentado.

Al hablar de ventas en una agencia de viajes no sólo se hace referencia a las reservaciones aéreas, sino también a los paquetes turísticos ofrecidos, excursiones nacionales e internacionales, reservaciones en hoteles, entre otros. El agente de viaje debe estar informado de todo lo que se refiere al turismo, otro de los puntos importantes el cual tiene que tomar en cuenta un agente de viaje al momento de ofrecer un servicio es la manera como trata al cliente, la amabilidad, respeto al cual se dirige y de esta manera poder ofrecer un excelente servicio a sus clientes. Se podría decir que el departamento de ventas y tráfico aéreo es uno de los más importantes en una Agencia de Viajes.

Este departamento también se fundamenta en el estudio de nuevas estrategias a emplear con condiciones de ventas establecidas y ajuste del producto a ofertar, lo que permite un estudio real de los costos de producción y distribución del mismo, tema importante al momento de formular un nuevo proyecto el cual deberá garantizar una ganancia y satisfacción de las necesidades demandadas en el mercado turístico.

Por eso se considera uno de los departamento con más relevancia, el cual juega un papel fundamental en la empresa, ya que en ella se estudia, condiciona y perfecciona la oferta presentada cubriendo así una demanda que tiende a ser cada vez más exigente, innovadora y amplia en ideas, necesidades y deseo, elementos y características que la oferta siempre deberá tomar en cuenta al momento de la creación y distribución de los productos con que cuenta para ofrecer una venta, siempre condicionados y apegados a las necesidades de la demanda.

3.2.- Objetivos del Departamento de Ventas y Tráfico Aéreo

Es el área destinada a coordinar, planificar, innovar y establecer productos turísticos necesarios para el crecimiento y ampliación de una oferta apegada a las necesidades presentadas por la demanda, satisfaciendo las necesidades y deseos, cumpliendo con su principal función como empresa prestadora de servicio eficiente y eficaz, conservando una retroalimentación constante de la oferta estudiada.

3.3.- Funciones del Departamento de Ventas y Tráfico Aéreo

El departamento de Ventas y Tráfico Aéreo de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A presenta funciones primordiales para el surgimiento y producción de la misma, debido a su fuerza protagónica en la empresa, sus funciones básicas son las siguientes:

- ❖ Reservaciones de alojamiento, transporte y servicio rent a car.
- ❖ Emitir boletos aéreos.
- ❖ Ejecutar las ventas, vía telefónica y solicitudes webs.
- ❖ Atención al público.

- ❖ Servir de ayuda en informaciones sobre ofertas, rutas presentadas, tarifas, legalidades sobre el destino deseado, itinerario del vuelo solicitado.
- ❖ Creación de paquetes turísticos variados apegados a las necesidades de los clientes.
- ❖ Establecer una buena comunicación con los clientes, para conocer así sus deseos y expectativas, siendo de esta manera más fácil de asesorar en su viaje.
- ❖ Ofrece servicios subsidiados como cambio y solicitud de divisas.

3.4 Relación del Departamento de Ventas y Tráfico Aéreo con las otras Áreas de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A

3.4.1.- Relación con la Gerencia General

La gerencia general mantiene lazos permanentes con el departamento de ventas y tráfico aéreo, debido a que en él se fundamenta la prestación de servicios y la función de la empresa, todo lo que suceda en el departamento de ventas y tráfico aéreo deberá ser notificado al Gerente de Ventas, con el fin de mantener una plena comunicación en las actividades realizadas.

En el departamento de ventas surgen muchas notificaciones e informaciones a contratos establecidos por proveedores, como renovación de contratos a agencias de viajes minoristas, reembolsos a los pasajeros entre otros, lo que obliga a establecer una comunicación directa con la gerencia general, ya que es quien toma las decisiones elementales con respecto a estos tipos de situaciones, por ello su importancia y envío de la información de los proveedores o asesores al Gerente del Departamento y Gerencia General es determinante y fundamental para la empresa.

3.4.2.- Relación con el Departamento de Caja

La relación que mantiene con el Departamento de Caja es relevante, debido a que todo servicio vendido, debe ser tramitado al Departamento de Caja con el fin de registrar la venta y acceder al pago del mismo, así como también la creación de la factura correspondiente del servicio vendido, procedimiento de trabajo al surgir una venta por dicho Departamento

El departamento de Ventas y Tráfico Aéreo al realizar una reserva de vuelo, venta, excursión, alquiler de transporte terrestre u otro servicio, debe de realizar una factura (en el sistema de facturación de la empresa) mostrando sus características como nombre del pasajero o responsable del pago, tipo de servicio vendido, numero de cedula así como dirección y numero de contacto, y costo del servicio vendido, el Departamento de Caja al recibir en el sistema todos los datos correspondientes, procede a registrar el cobro correspondiente, mostrando la entrada de dinero a caja chica y luego se procede a emitir la factura.

En la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, se obliga a notificar sobre el servicio vendido, mostrando sus características tanto del producto como de quien realice la solicitud del mismo, con el fin de mantener un control de la base de datos de clientes administrado por el departamento de administración, cerrando así el procedimiento de trabajo ante ambos departamentos.

3.4.3.- Relación Con El Departamento De Administración

Su relación es fundamental y debe enmarcarse en confianza y buena comunicación, debido a que toda venta debe ser notificada al Departamento Administrativo, con el fin de ser registrado en los libros correspondientes, y verificar los datos y costo del boleto, una de razones por el cual estos dos departamentos deben tener una buena comunicación es cuando se realiza

una reserva aérea u otro tipo de servicios los cuales ofrece la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, y el pago es por transferencia, el agente de viaje debe notificarlo al Departamento Administrativo para que revise si la transferencia fue realizada y de esta manera proceder a la venta.

3.5.- Actividades Realizadas en el Departamento de Reservas y Tráfico Aéreo en la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A.

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, está estructurada por cuatro (4) Departamentos, como lo son, el Departamento Administrativo, Departamento de Caja, Departamento Financiero y el Departamento de Reservas y Tráfico Aéreo.

Las Actividades realizadas durante el lapso de pasantías, y posteriormente la elaboración del Trabajo de Grado, fueron en el Departamento Administrativo y el Departamento de Reservas y Tráfico Aéreo. Las correspondientes al departamento de reservas y tráfico aéreo son las siguientes:

ATENICIÓN AL CLIENTE

Esss una de las funciones más importantes que debe cumplir un Agente de Viajes, debido a que dependiendo de esta función, se va a proceder a la reservación y luego a la venta, aquí se debe recibir al pasajero con toda disposición de querer ayudar o resolver la solicitud que quiera el mismo.

PROCESAMIENTO Y ELABORACION DE RESERVAS AEREAS

En la agencia de viajes Nancy Tours C.A, setrabaja con dos sistemas como lo son el sistema de KIU y AMADEUS, luego de la atención al cliente, se procede a la reserva y venta del boleto aéreo. Cada agente de viaje

debe tener una ficha, (**ver anexo n°1**) la cual se llena manualmente, con los datos del pasajero solicitados por este agente de viaje. En dicho formato se debe especificar, la ruta, nombre y apellidos escritos correctamente, número de cédula o en caso de ser una reserva internacional o de tratarse de un pasajero extranjero solicitar número de pasaportes, número de contacto. Si entre los pasajeros se encuentra algún niño o infante, también se debe especificar.

Una vez adquirida toda esta información, se busca la disponibilidad en el sistema, ya sea AMADEUS o KIU, para luego proceder a la reserva, estos sistemas trabajan por medios de comandos que se deben ir introduciendo correctamente en el sistema. Cuando se trabaja por medio del sistema AMADEUS, se inicia con la siguiente entrada **SN18AUGPMVCCS**, (constante más la fecha, luego colocar las tres primeras letras del mes cuando se desea viajar y luego el código de las rutas), (**ver anexo n°2**) Con esta entrada el sistema indicará si hay disponibilidad de cupo, si acepta una lista de espera, los horarios y aerolíneas disponibles, se le informa al pasajero, el cual indicará que opción va tomar. Una vez realizado este paso, se pide la disponibilidad de cupo y la clase en la cual va viajar con la entrada **SS1Y1** (constante más cantidad de cupos, la clase escogida y el número de segmento) (**ver anexo n°3**) luego se procede a colocar los datos del pasajero con la siguiente entrada, **NM1QUIJADA/LUISA** (constante más el apellido y nombre del pasajero), luego se introduce el número de cédula o pasaporte, de la siguiente manera **SRFOIDHK1-ID21282576** (constante más el número de cédula), en caso de ser número de pasaporte se coloca **SRFOIDHK1-PPF19040110** (constante más el número de pasaporte).

Ahora bien, ya introducidos los datos del pasajero, se colocan las siguientes entradas para mantener la reserva a aérea, **AP** (es una constate) **TKOK** (constante) **RFAGT YESSICA** (esta entrada se utiliza para colocar la firma del agente de viaje que está trabajando en la reserva), luego **ER** (constante utilizada para terminar de cerrar la reserva). Para pedir tarifa del boleto se coloca **FXP** o **FXX** con esta entrada el sistema indica el costo del boleto, una vez visualizado el costo se firma con la entrada **RFAGT YESSIKA** más **ER** para conservar la tarifa.

Cuando se busca disponibilidad con una aerolínea específica solicitada por el pasajero, se coloca de la siguiente manera; **1R7AD29ABRILPMVCCS** (constante, código de la aerolínea, fecha y la ruta), si se encuentra disponibilidad se procede a la reserva, solicitando el número de cupos, los datos del pasajero, se firma y se cierra la reserva aérea.

EMISIÓN DE BOLETOS EN EL SISTEMA AMADEUS

Cuando se procede a emitir un boleto en el Sistema de AMADEUS, el primer paso que se debe realizar, es colocando la siguiente entrada **RT/QUIJADA** (constante más el apellido del pasajero) con esta entrada el sistema va mostrar en pantalla la reserva realizada, luego se coloca **FP CASH** (constante, más la manera en la cual se va a cancelar el boleto) cuando es debito, efectivo o transferencia se coloca esta entrada, si el pago es por tarjeta de crédito se coloca **FPCCCA-/1915/5257391404391452/3478257** (constante, identificar si la tarjeta es máster o visa, fecha de vencimiento de la tarjeta, y el número de aceptación de la tarjeta) en este caso la tarjeta era máster, el cual se identifica con la entrada **CA**, de manera que sea visa se coloca de la siguiente manera,

FPCCVI71915425739144391452/3478257), luego de introducir esta entrada se coloca **fm10** (constante más la comisión de la aerolínea). La misma depende de la aerolínea del cual se esté emitiendo el boleto aéreo, algunas aerolíneas pagan comisión a la agencia por cada boleto emitido el 10% y otras un 6%, luego se coloca la firma del agente de viaje **RFAGT YESSIKA** luego se firma con esta entrada y se coloca **ER** para cerrar luego se coloca **IEDy MD** para que se muestre en sistema el boleto a emitir, (**ver anexo n°4**), una vez emitido el boleto se resalta con un resaltador amarillo el nombre del pasajero, cédula de identidad, el destino de origen y el de llegada, fecha y hora del vuelo, (**ver anexo n°5**) se le explica el itinerario al pasajero, se le realiza la factura y este procede a cancelar.

Las reservaciones en el sistema de KIU son de la siguiente manera, **118AUGPMVCCS** (constante más la fecha y las tres primeras letras del mes en que desea viajar el pasajero y el código de las rutas) con esta entrada se busca la disponibilidad de vuelo, luego se solicita la disponibilidad de cupo con **SS1Y1**, es importante mencionar que esta entrada va a variar tanto en el sistema de AMADEUS como en KIU, debido a la cantidad de cupo solicitada, la clase y el número de segmento con el que se vaya a trabajar. Luego se procede a colocar los datos del pasajero, - **QUIJADA/LUISAMRS.NI21282576** (constante, más apellido y nombre del pasajero identificar el sexo más constante y el número de cédula).

Luego de haber introducido los datos correspondiente se coloca la entrada **AP** (para mantener la reserva), toda reserva aérea cuando no es emitida al momento, tiene tiempo límite máximo de 24 horas, de no ser emitida en ese lapso, se cae la reserva realizada. Cuando se trabaja con el sistema de Amadeus, el mismo sistema mantiene la reserva por el lapso mencionado anteriormente, sin embargo el sistema de KIU hay que pedirle

que mantenga la reserva por 24 hora, la entrada utilizada es la siguiente **8x+24** luego se procede a la firma del agente de viaje **6 YESSIKA** (constante más el nombre del agente de viaje) la entrada **ER**(constante para cerrar la reserva) para cotizar en el sistema de KIU se utiliza la siguiente entrada **WS**, luego que se cotiza con la entrada antes mencionada, se tiene que firmar y cerrar la reserva, una vez realizado estos pasos, se muestra la reserva hecha en pantalla, (**ver anexo n°6**).

EMISIÓN DE BOLETOS EN EL SISTEMA KIU

Se busca el itinerario del pasajero en el sistema de la siguiente manera; ****QUIJADA/09AUG** (constante, más el apellido del pasajero y la fecha del viaje) una vez que se tiene el itinerario del pasajero en sistema, se cotiza el boleto con la entrada **WS**, se firma se cierra se identifica la forma de pago se introduce la entrada ***A** y se le da **ITR** mas **IC** ,el sistema muestra en pantalla el boleto y se le da emitir, de igual manera que en el sistema de AMADEUS se le resalta los datos importantes al boleto, se le explica al pasajero, se le hace la factura correspondiente y pasa por el departamento de caja para cancelar el boleto, en caso de ser con tarjeta de crédito, sólo pasa por dicho departamento retirando la factura correspondiente.

ANÁLISIS CRÍTICO

De acuerdo a todo lo expuesto anteriormente la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, es una empresa, la cual es reconocida por muchos, como una de las mejores por su atención al público, y la eficiencia en el trabajo desempeñado. Cuando se habla de vender un boleto aéreo, no se trata venderlo solamente, sino de brindar siempre un valor agregado, la venta de una reserva aérea va mas allá, es estar pendiente del pasajero incluso

hasta la finalización de su viaje, se tiene que tomar en cuenta que el descuido del más mínimo detalle puede traer graves consecuencias, el agente de viaje debe estar informado, y mostrar seguridad en su trabajo, en lo que dice, para aclarar las dudas en inconvenientes presentados por sus clientes.

A pesar de ser la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, tan detallista en todo lo anterior, surgen ciertas dificultades, por el hecho de no llamar y notificarle alguna información importante al pasajero, o por falta de comunicación entre el mismo personal.

Durante las pasantías realizadas en la empresa prestadora de servicio turístico, se pudo visualizar u observar, ciertas circunstancias. Por ejemplo, hubo oportunidades donde no se utilizaban las palabras correctas para corregir los inconvenientes que se presentaban, por parte de los superiores hacia el resto del personal, no obstante, hay que considerar que en una empresa, no sólo a nivel turístico sino en general, se tiene que tomar en cuenta que cada una de las personas que labora en ella, independientemente del cargo que ocupe, es importante para el buen funcionamiento de la misma y merece respeto.

**CAPÍTULO IV DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO Y
ACTIVIDADES REALIZADAS**

4.1.- Importancia del Departamento de Administración

Toda empresa p | 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.

Es de suma importancia asignar empleados adecuados a esta labor, debido a su importancia, donde el error marcaría una grave infracción o quiebre de la empresa, por esto todo aquel que labore en el mismo debe conocer el área al que fue asignada, mantener un orden en cada tarea y manejar los patrones de control, coordinación y perfeccionismo en su labor, para lograr el éxito y una verdadera administración, garantizando así el bienestar empresarial y humano.

4.2 Objetivos del Departamento de Administración

Es el área de apoyo destinada específicamente a planificar, coordinar, evaluar y controlar de manera diaria los recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos (personal que labora en la empresa) estableciendo un sistema de control interno ante el uso de los recursos con que cuenta la empresa.

4.3.- Funciones del Departamento Administrativo

- ❖ Llevar el control de pagos continuos, como impuestos, servicios básicos y alquiler, que debe regir la empresa.
- ❖ Controlar los pagos a proveedores y su debida facturación.
- ❖ Supervisar la liquidez actual con que cuenta la empresa en sus cuentas bancarias, con el fin de saber el estado real del saldo y movimientos realizados.
- ❖ Se encarga de 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.
- ❖ Registrar toda emisión de boletos diariamente, verificando si los mismos fueron facturados de forma correcta, en el sistema de BSP.
- ❖ Supervisar junto al gerente general el cierre de caja realizado diariamente por el Departamento de Caja, para verificar que todo esté en orden en cuanto a las ventas diarias,
- ❖ Manejar todos los libros contables que debe regir una empresa para establecer una administración apropiada, real y manejar totales exactos en cuanto a gasto 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).

4.4.- Relación del Departamento de Administración con las Demás Áreas de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A,

La existencia de distintos departamentos en la empresas, es debido al alto despliegue de actividades, el cual para lograr su desarrollo eficiente positivo, se divide en departamentos, áreas o gerencias lo cual mejora y

logra 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 predominante 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.

En la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, este departamento se marca como el eje 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.

4.5.- 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.

4.6 Relación con el Departamento de Operaciones y Ventas

El Departamento de Administración determina ciertos parámetros de control que ayudan a regular toda orden de pago, sea un producto vendido o servicio prestados por parte del asesor, en él debe regularse toda venta, servicio de alojamiento, excursiones, paquetes turísticos, transporte solicitado a proveedores de transporte turístico terrestre y todo servicio vendido, se registra dentro de los egresos divididos gráficamente en columnas: nombre de la empresa prestadora del servicio, el encargado de la venta por parte de la empresa, fecha de la venta realizada, representante del servicio vendido (clientes) y su costo.

Cabe destacar, que el departamento administrativo deberá registrar todo movimiento, como ventas y pagos realizado por el servicio prestado, por ende es quien emite los cheques de pagos, elabora el registro en el libro de egresos y movimientos del día, (control diario de ventas), y da la autorización al departamento de caja con los datos verificados por sistema, para que realice la debida factura o comprobante.

4.7.- Relación con el Departamento de Reserva y Tráfico Aéreo

El Departamento Administrativo deberá registrar todo movimiento como ventas y pagos realizados por el servicio prestado por el Departamento de Ventas y Tráfico Aéreo, siendo el encargado de emitir cheques de pagos, elabora el registro en el libro de egresos y movimientos del día (control diario de ventas) al igual que da el debido permiso al

departamento de caja con los datos verificados por sistema para que realice la debida factura o comprobante.

Todos los días el Departamento Administrativo debe verificar en sistema de reservaciones para registrar los boletos emitidos, el cual se verifica con el número de boleto de los mismos, al verificar que las reservaciones fueron debidamente emitidas y canceladas, se procede a registrarla en el libro de ventas diarias, el cual se controla por mes, luego será mostrado a la contadora para mantener el orden y mostrar el origen de las ventas realizadas y el procedimiento legal de las mismas.

RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE CAJA

Cuando se realizan pagos por transferencias o tarjetas de crédito, deben ser chequeadas por el Departamento Administrativo, luego notificarlo al Departamento de Caja, para que este proceda con la emisión de la factura, siendo este el comprobante de pago que se le debe entregar al cliente.

Al cierre de caja, se realiza un cierre de punto de venta, que luego deberá ser supervisado por la Gerente Administrativa y Gerente General, verificando de esta manera el cierre diario de caja, que luego será archivado en el libro diario.

4.9.- Actividades Realizadas en el Departamento Administrativo, durante el Período de Pasantías

Durante el período de pasantías, se realizaron diversas actividades, en el departamento administrativo de la agencia de viajes Nancy Tour C.A, siendo todas de gran importancia e interés, tanto para la redacción del trabajo de grado como a nivel adquisitivo. Las actividades realizadas se describen a continuación:

CONTROL DE REPORTES BSP.

Es un sistema de facturación diseñado por la IATA (asociación internacional de líneas aéreas), para facilitar el proceso de ventas de los boletos aéreos, por medio de este sistema se lleva un control en cuanto a la venta de boletos emitidos por cada aerolínea, a cada agencia acreditada se le da un cupo de boletos electrónicos, los cuales luego de haber sido emitidos deberán ser cancelados en las respectivas aerolíneas por medio de un banco acreditado en cada país, el control de BSP se lleva semanalmente, la persona encargada de esta función en el departamento administrativo, tiene que corroborar que todos los boletos emitidos hayan sido facturados, de modo que cuando se tenga que cancelar el reporte de ventas a la IATA, todo esté en orden, este sistema ayuda a que haya transparencia en las diferentes administración de las agencias de viajes, cabe acotar que el hecho de no cumplir con este reporte de ventas que se realiza semanalmente la agencia puede perder la acreditación de la IATA.

CUENTAS POR PAGAR

El departamento administrativo debe llevar un control en cuanto a todas las cuentas pendientes de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, como lo son pago quincenal de nóminas al personal que elabora en la empresa, al igual que pago de impuestos a la alcaldía, INATUR(Instituto Nacional del Turismo)y la declaración del IVA que no se cancela pero se debe declarar.

PAGO A LA ALCALDÍA

La empresa cobra una comisión por el servicio ofrecido (serviffee) El cual de esa se le debe pasar un reporte a la alcaldía mensualmente, los primeros cinco días de cada mes con las ventas devengadas semanalmente,

el cual se saca el 2.5% por cada servicio vendido, durante el mes y el total es lo que se le debe cancelar a la alcaldía.

PAGO INATUR (instituto nacional de turismo).

En cuanto al pago de INATUR se cancela el 1% del servicio vendido por la empresa, se le calcula el 1% a cada monto generado por cada servicio, al igual que la alcaldía se tiene que llenar un formato el cual especifique todas las ventas realizadas semanalmente durante cada mes, se le envía, la planilla, mas el cheque con el pago, de esto se encarga el motorizado, y de igual manera se le envía un correo a INATUR informando la cancelación del 1%.

DECLARACIÓN DEL IVA (impuesto al valor agregado).

El mismo se realiza trimestralmente, el departamento administrativo se encarga de pasarle una relación de ventas al departamento de finanzas y ese departamento es el encargado de terminal de realizar este procedimiento, una vez declarado este impuesto, el departamento de finanzas pasa el documento al departamento administrativo para que el mismo sea archivado.

CANCELACIÓN DE NÓMINA

La cancelación de nómina se cancela cada quince (15) días, al personal que labora en la empresa, por medio del Banco Provincial.

ANALISIS CRÍTICO

El departamento administrativo cumple con sus funciones en cuanto, al pago a INATUR, a la alcaldía, declaración del IVA y en cuanto al reporte BSP, sin embargo durante las pasantías realizadas, se notó que no siempre se le cancela al personal, en la fecha correspondiente, generando de esta manera, cierto descontento por parte de su personal.

Cabe acotar que en el departamento administrativo, por políticas de la empresa, no permitieron a la pasante tomar fotografías, ni disponer de ciertas imágenes, formatos, ni realizar ciertos procedimientos, ya que contienen cifras del dinero que entra diariamente en la agencia de viajes Nancy Tour C.A, que sólo son manejadas por los dueños y la encargada de este departamento.

Tanto en el departamento administrativo, como en el resto de los departamentos, por los cuales está estructurada la empresa, el personal que labora en la misma, no posee uniformes, lo mismo no le permite al pasajero identificar con facilidad al personal. Por otra parte, a pesar de ser esta agencia una empresa pequeña por la cantidad de personas que laboran en ella, la estructura de este departamento no tiene el tamaño adecuado para el buen funcionamiento de las tareas ni para garantizar un buen ambiente de trabajo. Esto no sólo provoca inconvenientes a dicho departamento administrativo, sino a la empresa en general y a los estudiantes que realizan sus pasantías, debido a que no cuenta con suficiente espacio, además carecen de una persona que se encargue de la limpieza de esta empresa.

CONCLUSIONES

Al finalizar la descripción de las actividades realizadas en el período de pasantías exigido como requisito por la Universidad de Oriente núcleo Nueva Esparta, en la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, se plantea las siguientes conclusiones.

La Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, ofrece excelente ubicación, debido a que se encuentra en el lobby del Hotel Plaza Royal, el cual se encuentra ubicado diagonal a la Panadería 4de Mayo, ofreciendo así fácil acceso al momento de trasladarse.

La empresa posee un personal capacitado para su funcionamiento, y la excelencia del servicio prestado, cabe acotar que la relación existente entre el personal que hacen vida de la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, es muy armónica, lo cual contribuye al buen funcionamiento de misma.

El sistema tecnológico empleado en la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, facilita el trabajo del personal, sin embargo se requiere de dotación de computadoras, de modo que cada uno de los que hacen vida de ella, puedan desempeñar sus labores sin ningún inconveniente.

La empresa requiere mayor espacio para el mejor desplazamiento del personal, debido a que la estructura es poco pequeña para la cantidad de personas, que hacen vida en la empresa prestadora de servicio turístico.

Los archivos de cada departamento se encuentran ubicados en espacios muy reducidos, el mismo genera ciertas dificultades al momento ubicarlos.

La empresa requiere de una persona, que se encargue de la limpieza de la misma, para la mejor comodidad de su personal e incluso de sus clientes. Otro de los puntos importantes de los cuales se tiene que hacer mención, es la falta de uniformes del personal que elabora en la Agencia de Viajes Nancy Tour C.A, lo mismo evita que sus clientes los identifiquen con mayor facilidad al momento de necesitar de sus servicios .

RECOMENDACIONES

Luego de finalizar las descripciones generales de la empresa, del departamento y las actividades realizadas se detalla a continuación las siguientes recomendaciones

- Crear oficinas departamentales adecuadas, ya que impide el desenvolvimiento de los mismos.
- Brindar información correspondiente específicamente en el departamento administrativo a los pasantes para contribuir de manera positiva a la realización de su informe de pasantías.
- Ubicar sillas que estén a la disponibilidad de los clientes, para la comodidad de los mismos, al momento de interactuar con el agente de viaje.
- Dotar de computadoras y escáner de manera que cada empleado pueda realizar su trabajo sin ningún impedimento.

- Crear uniformes al personal que labora en la empresa prestadora de servicios turísticos, para mejor identificación por parte de sus clientes y mejorar la imagen de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DE ZUANI, R.E.(2003) Introducción a la Administración de Organizaciones.
Editorial MAK TUB FLEITMAN,J. (2000) Negocios Exitosos.
Interamericana Editores. México

LUNDBERG, D. (1980) Atracciones Turísticas.

MOLINA, S (1991)Conceptualización del Turismo.Editorial Limusa. México.

MUÑIZ, R. G.(1997) Marketing XXI. Editorial Palmir.

PILLARES, Z. ; ROMERO, D. y HERRERA, M. (2005) Hacer Empresa un
Reto. 4ta edición. Fondo editorial Nueva Empresa. España

. Leyes y Reglamentos

CODIGO ORGANICO TRIBUTARIO. Decreto en Gaceta Oficial N° 9.042
(2012)

LEY DEL SEGURO SOCIAL (2012). Decreto Gaceta Oficial N° 39.912

LEY ORGANICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS (2012).Decreto Oficial N° 8.938.

MANUAL DEL AGENTE DE VIAJES. IATA (5 de mayo 2013)
(ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRANSPORTE AEREO).

REGLAMENTOS SOBRE AGENCIAS DE VIAJES (26 de enero 1999)
MINTUR Gaceta Oficial N° 5.293

ANEXOS

Anexon°1

Fecha:	19/9	Tel:	0416-5967822	E-mail:				
LA	Via	CI	Dia	Mes	De	A	Hora S	Hora II
10	Via	19	09	PHV	CS	12:30		
Loc: T.L: Tar: Hable: Loena								

Ficha para ubicar datos de los pasajeros

Anexo n°2

Página de comando

IOP	EREM	TSA	ET	ER	RT	IG	IR	TQT	XI	MD	MU	QT	QD	QN	QI	QU
MP5N	SCR	AN	DFA	DO	DNE	FQD	F/S	SM	MN	MY						
SN22OCTPMVCCS																
** AMADEUS SCHEDULES - SN ** CCS CARACAS.VE																
1	V02001	Y9	U9	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	0630	0720	E0/E90	0000	0:50	
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL		
2	V02005	Y3	U3	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	1220	1310	E0/E90	0:50		
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL		
3	R7 784	Y4	SR	BR	HR	KR	LR	MR	PMV	CCS	1240	1330	E0/M83	0:50		
		NR	QR	VR	XR	TR	GR	WR	RR	E	OR	UR				
4	V02009	Y2	U2	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	1600	1650	E0/E90	0:50		
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL		
5	V02011	Y9	U9	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	1950	2040	E0/E90	0:50		
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL		
6	V02013	Y9	U9	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	2140	2230	E0/E90	0:50		
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL		
7	9V1100	J0	D0	Y7	B0	H0	O7	Q0	/PMV	BLA	0715	0800	E0.F50			
		9V1015	J7	D0	Y7	B0	H6	O7	Q0	/BLA	0900	0945	E0.732	2:30		
8	V02330	Y9	U9	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	BLA	0700	0735	E0/CNF	2:30		
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL		
	9V1015	J7	D0	Y7	B0	H6	O7	Q0	/BLA	CCS	0900	0945	E0.732	2:45		

Disponibilidad de cupos (amadeus)

Anexo n°3

SELLING PLATFORM

Menu Config Ayuda

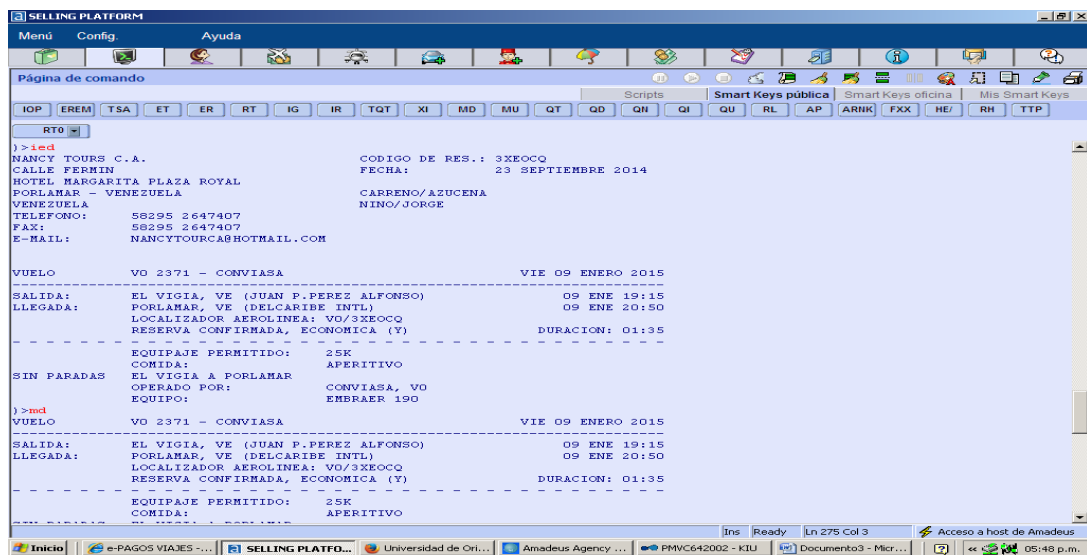
Página de comando

IOP	EREM	TSA	ET	ER	RT	IG	IR	TQT	XI	MD	MU	QT	QD	QN	QI	QU	RL	AP	ARNK	FXK	NE/
MP5N	SCR	AN	DFA	DO	DNE	FQD	F/S	SM	MN	MY											
SN22OCTPMVCCS																					
** AMADEUS SCHEDULES - SN ** CCS CARACAS.VE																					
1	V02001	Y9	U9	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	0630	0720	E0/E90	0000	0:50						
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL							
2	V02005	Y3	U3	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	1220	1310	E0/E90	0:50							
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL							
3	R7 784	Y4	SR	BR	HR	KR	LR	MR	PMV	CCS	1240	1330	E0/M83	0:50							
		NR	QR	VR	XR	TR	GR	WR	RR	E	OR	UR									
4	V02009	Y2	U2	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	1600	1650	E0/E90	0:50							
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL							
5	V02011	Y9	U9	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	1950	2040	E0/E90	0:50							
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL							
6	V02013	Y9	U9	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	CCS	2140	2230	E0/E90	0:50							
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL							
7	9V1100	J0	D0	Y7	B0	H0	O7	Q0	/PMV	BLA	0715	0800	E0.F50								
		9V1015	J7	D0	Y7	B0	H6	O7	Q0	/BLA	0900	0945	E0.732	2:30							
8	V02330	Y9	U9	BL	HL	ML	KL	QL	/PMV	BLA	0700	0735	E0/CNF	2:30							
		VL	NL	XL	SL	TL	OL	LL	GL	WL	RL	PL	ZL	AL							
	9V1015	J7	D0	Y7	B0	H6	O7	Q0	/BLA	CCS	0900	0945	E0.732	2:45							

>552Y1

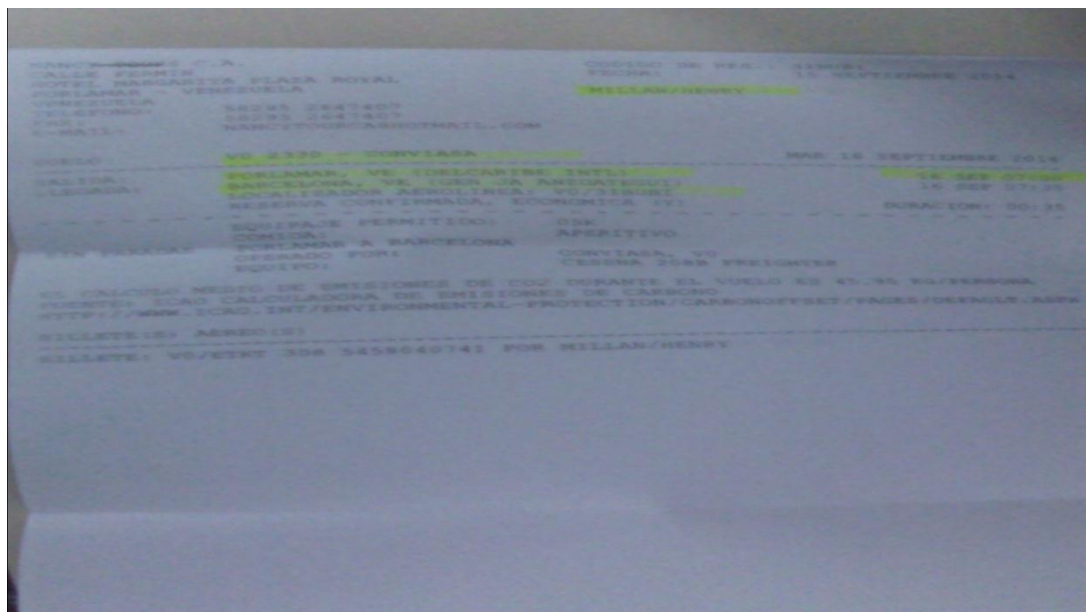
Selección de la cantidad de cupos(amadeus)

Anexo nº4



Boleto a emitir (amadeus)

Anexo nº5



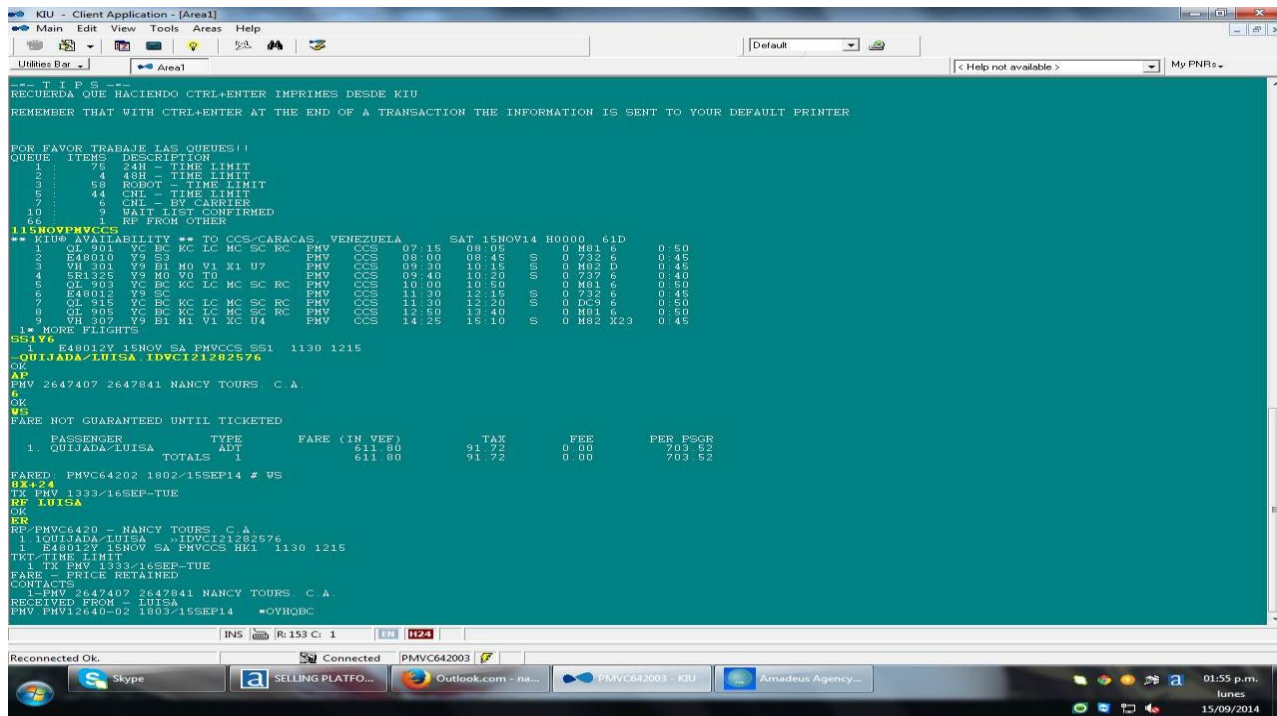
Boleto emitido

Anexo nº 6



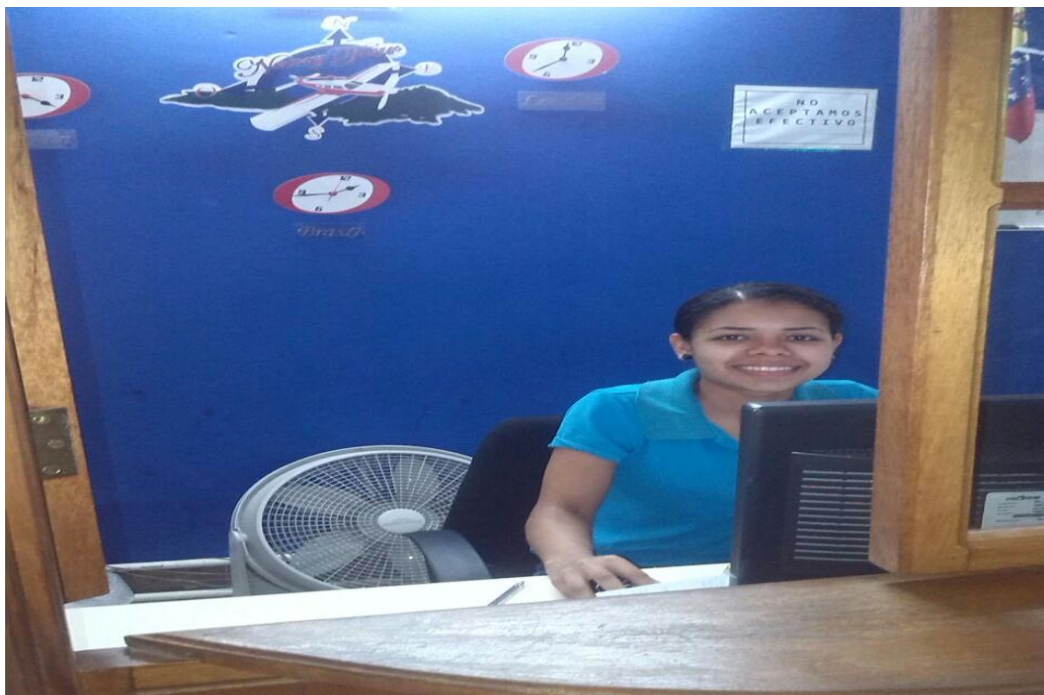
Boleto listo a entregar

Anexo nº 7



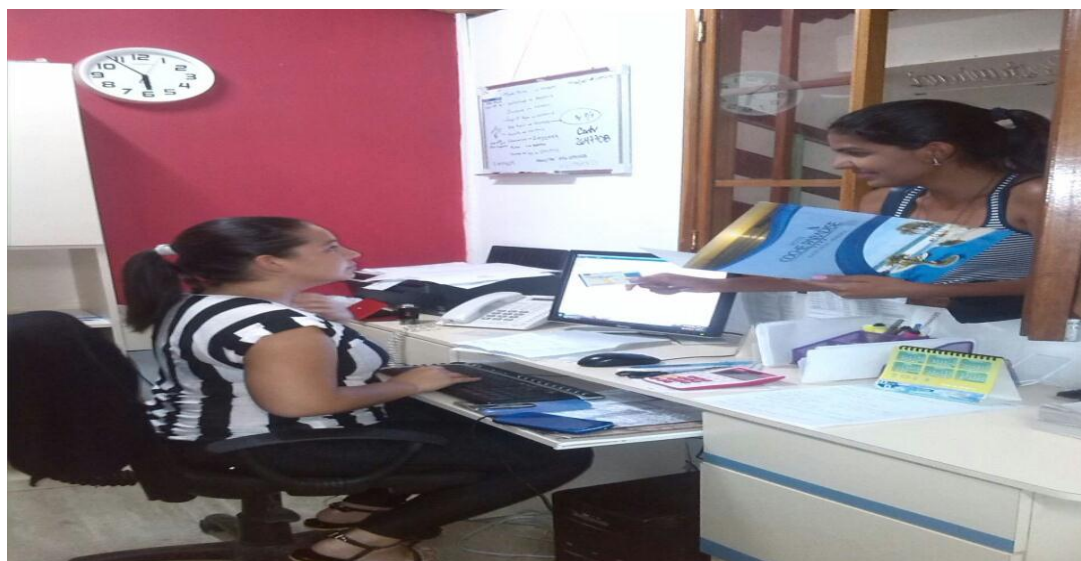
Reserva completa (kiu)

Anexo n° 8



Realización de las actividades

Anexo nº9



Atención al público

Anexo nº 10



Estructura de la empresa

Anexo nº11



Agente de viaje Yessika Páez

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL ÁREA DE RESERVAS Y TRÁFICO AÉREO Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES NANCY TOUR C.A.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Luisa Mariannys Quijada Gómez	CVLAC: 21.282.576 E MAIL: luisamquijada@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades

Areas

Agencia

Administración

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias Administrativas	Administración de Empresas Turísticas

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Lcda. María Gabriela Molina	ROL	CA	AS	TU X	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Mariela Sanchez	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcdo. Austin Mata	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2014	11	13
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Luisa_Quijadas	.Docx
Trabajo_D_Grado_Luisa_Quijadas	.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:

Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO 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



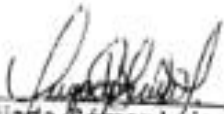
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/marija

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."


Quilada Gomez Luisa Mariannys
AUTORA


LCDA. ~~Maria~~ Gabriela Molina
Jurado Principal


LCDA. Mariela Sanchez
Jurado Principal


LCDA. Juanita Mata
Jurado Principal

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO