



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

**ACTIVIDADES EJECUTADAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CONTABILIDAD, ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS EN LA
AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A MUNICIPIO
MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

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

Yodalis Farías Fermín

C.I:17.418.749

Guatamare, Noviembre del 2014



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

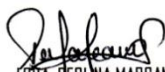
En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía, Titulado: **"ACTIVIDADES EJECUTADAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONTABILIDAD, ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS EN LA AGENCIA DE VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA C.A. MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA"**, realizado por la Bachiller: **FARIAS FERMIN YODALIS JOSÉ**, C.I. V- 17.418.749, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO


LCOA. MARIA GABRIELA MOLINA
Asesor Académico


LCOA. MARIA GABRIELA FERNANDEZ
Jurado


LCOA. BERLINA MARCANO
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. 31 de Julio, Sector Guatamare, Estado Nueva Esparta, Apartado Postal Nº 6301. Teléfono: 0295-4006529. <http://www.ne.udo.edu.ve>



**ACTIVIDADES EJECUTADAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE
CONTABILIDAD, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN HUMANA EN LA
AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A MUNICIPIO
MARÍÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

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

Yodalís Fariás Fermín

Autora

Lic. María Gabriela Molina

Asesor Académico

Dinelida Fuenmayor

Asesor Empresarial

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso que iluminó mis días de estudios una experiencia tan maravillosa como esta, y dar un gran pasó en la vida que me hace sentir satisfecha y llena de alegría.

A mi Virgen del Valle adorada que cobijó con su manto mis sueños y esperanza.

A mi padre Pablo Farías, quien a pesar de atender un inesperado llamado, no ha dejado de estar presente en mí día tras días. Se ha convertido en mi guía e inspiración para seguir adelante. A mi madre Odalis Farías que con su amor y apoyo me estimuló para seguir adelante y a no decaer, gracias por el esfuerzo realizado para mi formación como persona profesional.

A mis hermanos, que con sus consejos y orientaciones me hicieron descubrir mi vocación hacia la carrera.

A toda mi familia por servir de apoyo para cumplir la meta alcanzada.

También quiero agradecerles a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo y sus consejos.

Para Ustedes!!!

AGRADECIMIENTOS

El primer lugar A Dios, a la Virgen del Valle, al Dr. José Gregorio Hernández, por haberme dado la fuerza y voluntad necesaria para lograr este gran Éxito.

En segundo lugar a esta casa de estudio Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta (UDONE) por abrirme su puerta y por darme la instrucción profesional.

A mi madre Odalis de Farías por su apoyo incondicional y darme fuerza para seguir adelante y a mi padre Pablo Farías, ya que no se encuentra conmigo físicamente, pero sé que desde el cielo me guió para que esta meta se me haga realidad.

A la Lcda. María Gabriela Molina, por aceptar ser mi tutora académica en el lapso de mis pasantías, que Dios la cuide y le ilumine en cada paso que de. Mil gracias profe se le quiere.

De igual manera a la Lcda. María Gabriela Fernández, por haberme orientado, aconsejado y darme su apoyo en todo el tiempo de la carrera, muchas gracias

También a la Lcda. Petra Aguilera por su gran apoyo incondicional, que Dios la cuide.

Agradezco a mi tío, por haber sido en todo momento el papel de padre en el transcurso de mi vida, y fue un gran aporte para la ayuda de mis estudios universitarios.

Igualmente agradezco a la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A y su personal, en especial a Disnelida Fuenmayor, por ser mi tutora empresarial, por brindarme su apoyo como estudiante en el campo del aprendizaje y la oportunidad de ejercer nuestras primeras experiencias a nivel profesional y sobre todo a aprender, porque en la vida nunca dejaremos de adquirir conocimientos, cada día es una nueva clase.

A mis amigas la Sra. Magda Aguilera, Jhosmairis Riveray y Luisiana Fernández por haberme brindado su amistad y su apoyo incondicional.

Finalmente, a todas aquellas personas que estuvieron en cada momento apoyándome para que esta meta se hiciera realidad.

A todos estos bendiciones y éxitos.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES DE LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A.	5
1.1. Denominación actual de la Empresa	5
1.2. Accesibilidad	6
1.3. Reseña Histórica.....	7
1.4. Logo de la Empresa	8
1.5. Tipo de Empresa.....	9
1.6. Misión de la Empresa	9
1.7. Visión de la Empresa.....	10
1.8. Objetivo de la Empresa	11
1.9. Valores de la Empresa	12
1.10. Normas y Políticas de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.	13
1.10.1.-Normas de la empresa	13
1.10.2.-Políticas de la empresa	14
1.11. Servicios Ofertados en la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita Ca.	15
1.12. Relación Interdepartamental.....	16

1.12.1 Departamento de contabilidad	16
1.12.2 Departamento de administración	17
1.13. Estructura Organizativa de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.	17
1.13.1. Descripción por Cargo del Organigrama de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.	19
1.13.2. Gerente general	20
1.13.3. Departamento de Administración	20
1.13.4. Departamento de Gestión Humana	22
1.14. Entorno Interno Empresarial	23
1.15. Entorno Externo	27
Capítulo II. MARCO LEGAL POR EL CUAL SE RIGE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.....	29
2.1 Marco Legal por el cual se rigen las Empresas Turísticas	29
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADDE LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A.	37
3.1. Importancia del Departamento de Contabilidad.....	38
3.2. Objetivo del Departamento de Contabilidad	38
3.3. Funciones del Departamento de Contabilidad.....	39
3.4. Actividades Efectuadas por el Pasante en el Departamento de Contabilidad ..	39
3.4.1. Revisión de documentos (archivar).	40
3.4.2. Toma Física de Inventario (activo fijo).	41

3.4.3	Aspectos Relevantes.....
.....37	
CAPÍTULO IV. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A	
	44
4.1. Importancia del departamento de Administración	45
4.2. Objetivos del departamento de Administración	45
4.3. Funciones del departamento de Administración	45
4.4. Actividades Efectuadas en El Departamento de Administración.....	47
4.4.1 Cuentas por pagar	47
4.4.2. Proceso de facturación, clasificación y envío de factura	52
4.4.3. Cierre de Caja Diaria	55
4.4.4. Ingreso de pago	56
4.4.5. Aspectos Relevantes	59
CAPÍTULO V. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A.	
	62
5.1. Importancia del Departamento de Recursos Humanos	63
5.2. Objetivo del Departamento de Recursos Humanos.....	63
5.3. Funciones del Departamento de Recursos Humanos	63
5.4. Funciones del Asistente de Recursos Humanos	65
5.5 Actividades Efectuadas en el Departamento de Recursos Humano.....	65
5.5.1. Departamento de Recursos humanos	65
5.5.2. Procedimiento del sistema (Banavih) Banco Nacional de Vivienda y Hábitat.....	66

5.5.3 . Procedimiento para el pago del Seguro Social	72
5.5.4	Aspectos
Relevantes.....	67
5.5. Teoría y Praxis.....	77
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Fachada de la Agencia Viajes Indigo Isla Magarita ,C A	6
Figura N° 2 Ubicación de Viajes Índigo Isla Margarita C.A	6
Figura N° 3 Logo de la Agencia de Viajes Indigo Isla Margarita C A	8
Figura N° 4 Estructura organizativa de la empresa Viajes Índigo IslaMargarita C.A.18	
Figura N° 5 Archivos de documentos	40
Figura N° 6 Inventario de mobiliarios y equipos	41
Figura N° 7 Verificación del correo electrónico	47
Figura N° 8 Verificación del reporte	48
Figura N° 9 Emisión del reporte de pago a los hoteles	49
Figura N° 10Verificación del estado de cuenta	50
Figura N° 11 Solicitud de anticipo	51
Figura N° 12 Destilte de la proforma	52
Figura N° 13 Ingreso al sistema Travel Sistem	53
Figura N° 14 Proceso de facturación	53
Figura N° 15 Factura	54
Figura N° 16 Ingreso de pago.....	56
Figura N° 17 Selección de la Agencia a la cual se le va a cargar el pago	57
Figura N°18 Añadir depósito nuevo.....	57
Figura N° 19 Ingreso de los datos solicitados	58
Figura N° 20 Selección del depósito a pagar	58
Figura N° 21 Tipología de pago	59
Figura N° 22 Entrada a la página del Banavih	66
Figura N° 23 Ingreso a la página Web	67
Figura N° 24 Selección nómina manual o cargar a archivo	68
Figura N° 25 Carga de nómina por archivo	69
Figura N° 26 Descarga de la planilla de pago del Banavih.....	70
Figura N° 27 Solicitud de la planilla de pago	71
Figura N° 28 Impresión de la planilla de pago.....	72
Figura N° 29 Ingreso a la página del Seguro Social.....	73

Figura N° 30 Ingreso al sistema Tiuna	73
Figura N° 31 Pestaña de consulta del estado de cuenta	74
Figura N° 32 Selección del periodo de pago del Seguro Social.....	74
Figura N° 33 Planilla para el pago del Seguro Social	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1. Empresas Proveedoras de Transporte Turístico Aéreo de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.....	24
Cuadro N°2. Empresas Proveedoras de Excursiones y Recreaciones de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.....	24
Cuadro N°3. Empresas Proveedoras de Transporte Turísticos Terrestres de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.	25

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad cuyo crecimiento progresivo ha tenido impacto cada vez más importante en el ámbito cultural, social y económico de un país, por lo tanto esta actividad debería realizarse según la motivación que experimenta el individuo para satisfacer sus necesidades de ocio. Cabe destacar, que para que se de esta actividad intervienen muchos actores los cuales están relacionados de manera directa o indirecta. Según el autor Joao Da Acosta (1993:152) del diccionario de turismo y hotelería plantea lo siguiente sobre el sistema turístico nacional:

El sistema turístico nacional está integrado por las personas naturales o jurídicas que realicen en país actividades turísticas tales como guías, transporte, alojamiento, alimentación ,y suministro de bebidas , alquiler de naves , aeronaves y vehículos de transporté terrestre , y cualquier servicio destinado al turista. También lo integran las personas naturales o jurídicas que se dedique a la organización, promoción, comercialización de los servicios antes mencionados, así como otros servicios tales como información, promoción, publicidad.

Las agencias de viajes comprenden uno de estos actores, siendo empresas que ofrecen un servicio a todos aquellos usuarios, tales como reservaciones de boletos, alojamiento en hoteles, programación de tours, arrendamiento de carros entre otros servicios ofertados.

Por consiguiente el turismo se relaciona directamente con las agencias de viajes, ya que estas son centro de desarrollo fundamental del sector turístico, sus características propias y sus importantes funciones repercuten directamente en la participación y aplicación en el desarrollo turístico de un país. En tal sentido, se entiende por agencias de viajes y turismo “a la persona jurídica ya

que se dedican a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico, bien sea de forma directa o como intermediario entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales”. (Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo), [en línea] 2014).

En el Estado Nueva Esparta se encuentran una gran diversidad de empresas prestadoras de servicios turísticos que le facilitan al turista, entre otras cosas, alojamiento y una serie de actividades recreativas, destinadas a satisfacer cada una de sus expectativas. Claro está que para alcanzar este planteamiento es necesario contar con especialistas y personal altamente capacitado. Según Acerenza (2005:P54)” una agencia de viaje debe ser en cualquier esfera de los negocios, planificada, organizada, conducida y administrada de manera profesional”.

Por ello, surge la motivación de realizar las pasantías generales, por un periodo de trescientos sesenta (360) horas, en la agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A, específicamente en los departamentos de Contabilidad, Administrativo y Recursos Humanos con la finalidad de desplegar los conocimientos adquiridos durante la carrera. Esta empresa se encuentra ubicada en el Centro Comercial GaleríasFente, en Porlamar, municipio Mariño, Estado Nueva Esparta,

En tal sentido, se planteó el siguiente objetivo general:

✓ Analizar el funcionamiento del los departamentos de Contabilidad, Administración y Recursos humanos de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita CA.

Para ello se plantearon una serie de objetivos específicos como son:

- ✓ Recopilar información documental relacionada con el área de estudio.
- ✓ Describir los aspectos generales de la agencia de Viajes Índigo Isla de Margarita.
- ✓ Describir los procedimientos empleados en el departamento de Administración, Contabilidad y Recursos humano de Viajes Índigo Isla de Margarita.
- ✓ Detallar las actividades desarrolladas en los departamentos de Contabilidad, Administración y Recursos Humanos durante el periodo de pasantía.

La metodología que se empleó fue de campo, ya que estuvo basada en recopilación de la información directamente de la realidad objeto de estudio. El nivel es descriptivo y se emplearon técnicas de recolección de datos como la observación directa del sujeto-pasante, (observación participativa), entrevistas no estructurada al personal que labora en estos departamentos, revisión bibliográfica fundamentada en revisión de páginas web y textos, fotografías, block de notas, entre otros.

Este informe está estructurado en capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: Identificación de los aspectos generales de la agencia de Viajes Índigo Isla de Margarita C.A..

Capítulo II: En este se aborda lo relacionado con las bases legales por la cual se rige esta empresa para poder operar de manera eficaz.

Capítulo III: Se describen y se detallan las actividades y procedimientos llevados a cabo en el departamento de Contabilidad.

Capítulo IV: Se describen y se detallan las actividades y procedimientos llevados a cabo en el departamento de Administración.

Capítulo V: Se describen y se detallan las actividades y procedimientos llevados a cabo en el departamento de Recursos Humanos.

Finalmente, se muestran las conclusiones y recomendaciones producto del proceso de pasantías.

CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES DE LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A.

1.1. Denominación actual de la Empresa

La empresa seleccionada para la realización de este trabajo de pasantía, es Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. (Ver figura N°1)

Figura N°1 Fachada de la agencia



Fuente: www.viajesindigo.com (2014)

1.2. Accesibilidad

Viaje Índigo Isla de Margarita C.A, está ubicada en la Avenida 4 de Mayo, centro comercial Galería Fente, piso N° 1, local 27, en la ciudad de Porlamar, municipio Mariño, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.(Ver figura N° 2).

Figura N° 2 Ubicación de Viajes Índigo Isla Margarita C.A



Fuente: Google mapa (2014).

1.3. Reseña Histórica

En el año 1967 se creó en Dinamarca la empresa Falk Lauritsen Herning Rejser, la cual se dedicaba a vender chárter hacia la Isla de Margarita y a medida que el mercado fue creciendo, tomaron la iniciativa de establecer su propia agencia de turismo en la Isla de Margarita, Venezuela. Es así como el 21 de agosto de 1996 crearon su propia agencia de turismo denominada Viaje Índigo, C.A ubicada en la calle Malaver con Jesús María Patiño en el edificio Residencial Vacacionales PB-Local Nro 2, Porlamar Isla de Margarita, Venezuela con licencia de agencia de viaje bajo el reglón (V.T-2026), número 1.961 adicional 36, con un capital social de bolívares novecientos treinta y ocho mil (Bs.938.000.00).

En agosto del año 1998 los accionistas tomaron la decisión por medio de una asamblea, de cambiarle la denominación comercial a la empresa por Falk Lauritsen- Viaje Índigo, C.A bajo el tomo 46-A, número 11. En marzo del año 2003 esta empresa cerró las operaciones turísticas para la temporada 2002-

2003. En julio de ese mismo año abrieron otra vez las operaciones y en agosto del año 2006 los accionistas realizaron una asamblea extraordinaria para un aumento de capital social, el cual fue de cuarentamillones de bolívares (Bs.40.000.000,00), y tomaron la decisión de trasladar la sede de la empresa a otro sitio.

En este sentido, el 1 de mayo del año 2006, la empresa fue trasladada para la avenida 4 de Mayo, en el Centro Comercial Galerías Fente, piso N°1, local 27 en la Ciudad de Porlamar, municipio Mariño. El 25 de abril del año 2008 los accionistas realizaron una asamblea general extraordinaria con motivo del aumento del capital social de 80%. El domicilio principal de la sociedad es en Porlamar, Municipio Mariño, Estado Nueva Esparta, la denominación social de la empresa pasó a ser de FalkLauritsen Viaje Índigo C.A a Viajes Índigo Isla de Margarita C.A. Actualmente continúan operando desde su oficina ubicada en C.C. Galerías Fente.

1.4. Logo de la Empresa

Figura N° 3 Logo de la agencia de viajes



Fuente: Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

Viajes Índigo Isla Margarita identifica su logo empleando el color azul, mediante el cual representa el color del mar; la palmera proyecta lo tropical y caribeño. Además proyecta un mensaje explícito ya que su logo lo representa su mismo nombre comercial.

1.5. Tipo de Empresa

ViajesÍndigo Isla Margarita C.A, es una empresa operadora mayorista de turismo receptivo a nivel nacional e internacional mejor conocida en el área como simplemente Viajes Índigo. Creada bajo legislación Venezolana (RTN: 9083- V.T.2953 - T.T.T.669).

Según el autor Joao Da Acosta (1993:152) del diccionario de turismo y hotelería,define los tipos de agencias, de la siguiente manera:

Mayorista: Son las que organizan, elaboran y ofrecen toda clase de servicios y viajes combinados para su venta a los minoristas. Las mayoristas no pueden ofrecerlos directamente al consumidor, por lo tanto son los minoristas quienes las ofrecen.

Minorista: Estas comercializan el producto de los mayoristas vendiéndolo directamente al usuario turístico. Así también proyectan, elaboran, organizan o venden al turista toda clase de servicios y viajes combinados, no pudiendo ofrecer ni comercializar sus productos a través de otros servicios.

Tour operadoras: Vende sus propios programas mediante las agencias de viajes detallistas, y directamente al turista en sus oficinas de venta al público.

Lo antes expuesto quiere decir, que la Agencia de Viajes Índigo Isla MargaritaC.A, es una agencia mayorista que elaboran sus propios paquetes y lo venden a las agencias minorista.

1.6. Misión de la Empresa

La misión es lo que quiere llegar alcanzar la empresa por medio de los servicios brindados y objetivos fijados por la misma. Según Enrique (2004), dice que la misión “sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible”. (P. 177).

Lo antes expuesto por el autor, hace referencia a lo que la empresa trata de hacer actualmente por sus clientes y satisfacer sus necesidades y servicios a ofertar.

La misión de ViajesÍndigo Isla Margarita, C A, publicada en su página web, señala que es “Brindar a nuestros clientes la más alta calidad en nuestros diferentes servicios turísticos, a través de un recurso humano altamente calificado y la mejor plataforma tecnológica de vanguardia que garantiza la confiabilidad y responsabilidad de nuestros productos”. Ahora bien, esta misión refleja que los dos elementos fundamentales donde la empresa apoya sus esfuerzos está enfocada en su personal y en la tecnológica, esperando así posicionarse en la mente del cliente.

1.7. Visión de la Empresa

La visión no es más que hacia donde se dirige la organización en el futuro y que a su vez este sirve como guía o marco de referencia para orientar acciones y en lanzar el éxito de la organización.

Según Fleitman (2000), en el mundo empresarial, “la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las definiciones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”. (p.283).

Lo antes expuesto por el autor, hace referencia a lo que la empresa desea alcanzar a futuro, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías y las necesidades de los distintos clientes en el mercado.

La agencia de Viajes Índigo Margarita C.A define su visión de esta manera: “Consolidarnos como la empresa líder en el mercado turístico a nivel nacional e internacional, diseñando y comercializando productos turísticos de alta calidad, dándole la mayor satisfacción a las necesidades de viajes de todos nuestros clientes”.

En sí, esta agencia busca a futuro destacarse en el mercado tomando como punto focal la calidad que le permita a su vez satisfacer las necesidades del cliente. Esta visión la espera alcanzar a través de unos objetivos los cuales se detallan a continuación

1.8. Objetivo de la Empresa

Toda empresa desea alcanzar un objetivo comprometido en brindar a sus clientes las más alta calidad de sus servicios y ser el líder en el mercado turístico ofreciéndoles a sus clientes exclusivos productos de calidad, para así lograr alcanzar en futuro los objetivos deseados y ser el principal en el mercado turístico a nivel nacional e internacional. En otras palabras, “Los objetivos son los resultados a largo plazo que una organización espera lograr para hacer real la misión y la visión de la empresa o área de negocio”. (Serna, 1997:p.31).

Lo antes expuesto por el autor, se refiere a lo que la empresa se propone lograr para alcanzar una meta.

El objetivo planteado por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A, en su página web, se enfoca en “Mantenerse en el mercado con la exclusiva atención a sus clientes brindando servicios y productos turístico de alta calidad, ofreciendo puntualidad, respeto, serenidad, amabilidad y honestidad para alcanzar un excelente desarrollo empresarial en el ámbito turístico”.

1.9. Valores de la Empresa

La Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A para ofrecerles a sus clientes servicios de calidad desprende una serie de valores que son los siguientes:

Seguridad: Proporcionar a los clientes y empleados un estado de tranquilidad.

Calidad de Servicio: La organización debe estar orientada a satisfacer, superar las expectativas y necesidades de los clientes, ofreciéndole un servicio de calidad en el cual se incluye el valor agregado del mismo.

Compromiso: Sentir el honor de trabajar en la organización, que se sientan comprometidos con la visión y cumplir con lo establecido en la misión y política de calidad.

Diversidad: Cada uno de los integrantes de la organización es diferente en algún aspecto, pero siempre existe el sentimiento de compartir y aprender, eliminando esas diferencias, sacando provecho de las ventajas que la diversidad nos brinda.

Trabajo en Equipo: La agencia debe ser una gran familia, integrada por personas con capacidad complementaria, comprometidos con un mismo propósito, objetivo de trabajo y con responsabilidad mutuas.

Ética: Cumplir con la moral y bueno proceder es digno y honorable.

Respeto: Debe darse el respeto en todos los aspectos: clientes, amigos, compañeros de trabajo, respeto a su dignidad humana y a su trabajo, creando un clima de armonía integral.

Competitividad: Comprometernos con el bienestar de nuestro desempeño, buscando diariamente ser más eficaces, eficientes y productivos en cada una de las actividades laborales. En el camino hacia el éxito luchamos para que cada uno de nosotros aporte lo mejor de sí.

Responsabilidad: Contribuir y participar en el logro de los objetivos de la empresa, asumiendo las consecuencias de nuestras decisiones y acciones. La agencia está comprometida con la excelencia como un deber tanto individual como organizacional.

Pro-actividad: Somos personas dinámicas, efectivas con una alta capacidad de respuesta.

1.10. Normas y Políticas de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

1.10.1.-Normas de la empresa

En toda empresa se requiere del establecimiento de normas para garantizar su armoniosa y organizada funcionabilidad. En general, una norma no es más que una guía de actuación a cumplir, como patrón referencial y que se ajusta la puesta en marcha de una operación dada en toda organización.

Es necesario establecer normas para el personal que labora en la empresa Viajes Índigo IslaMargaritaC.A, siendo estas de obligatorio cumplimiento, permitiendo así garantizar el control y el buen funcionamiento de la organización. Las cuales se mencionan a continuación:

- ✓ El horario de trabajo es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m., y de 2:00 p.m. A 5:30 p.m. sábados de 9:00 a.m. a 01:00 p.m.
- ✓ El personal debe cumplir con las tareas asignadas por su supervisor.
- ✓ Cada gerente de un departamento debe supervisar que los equipos estén en buen estado y que el personal esté cumpliendo sus obligaciones.
- ✓ Todas las facturas, depósitos o transacciones bancarias deben estar a nombre de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.
- ✓ Los empleados deben atender al cliente con amabilidad y respeto.
- ✓ Todo personal que necesite un permiso para ausentarse de su puesto de trabajo debe notificarlo a su supervisor por medio de un correo electrónico y asegurarse de que éste sea respondido.

1.10.2.-Políticas de la empresa

Las políticas son de gran valor para orientar las acciones e la empresa hacia el fin o propósito que se quiera alcanzar. Para Koontz y O'Donnell (1972:S/F)tomado de UNAD en línea, Las políticas son “planteamientos generales o maneras de comprender que guían o canalizan el pensamiento y la acción en la toma de decisiones de todos los miembros de la organización”.

En el ámbito empresarial estas políticas tienen como propósito coadyuvar en la obtención de una estructura a los planes, facilitando el análisis de los procesos, la delegación y control de las actividades, entre otros.

La empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A, según datos suministrados por la empresa, ha establecido las siguientes políticas:

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

1.11. Servicios Ofertados en la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita Ca.

Viajes índigo Isla Margarita C.A, es una agencia operadora mayorista de turismo receptivo que brinda servicio turístico a sus usuarios. La Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A, contacta por medio de alianzas comerciales a los hoteles, para ofrecer un buen servicio y calidad del mismo para el disfrute de los usuarios. Cabe destacar que la agencia recibe un % de comisión por cada servicio ofertado, el cual puede variar dependiendo de la temporada; entre los hoteles con los que poseen alianzas se pueden mencionar los siguientes: Isla Caribe, Margarita Dyansty, Lagunamar, Hesperia Playa el

Agua, Eurobuilding, Tibisay, Kokobay, Sunsol, Portofino, entre otros hoteles, además la agencia ofrece otros servicios tales como:.

- ✓ Reservación y venta de boletos aéreos nacionales e internacionales.
- ✓ Reservación y venta de paquetes turísticos.
- ✓ Reservaciones y ventas de hoteles nacionales e internacionales.
- ✓ Viajes de placer.
- ✓ Viajes corporativos.
- ✓ Reservaciones y venta de excursiones regionales, nacionales e internacionales.
- ✓ Reservación y venta de cruceros.
- ✓ Alquiler de vehículos nacional e internacional.
- ✓ Emisión de vouchers para seguros asistencial del viajero.
- ✓ Turismo receptivo.
- ✓ Traslados.
- ✓ Tramitación de visas.
- ✓ Asesoría en el trámite o renovación de pasaporte.
- ✓ Asesorías par la tramitación de los cupos CADIVI.

1.12. Relación Interdepartamental.

El departamento de Contabilidad, Administración y Recursos humanos, se comunican y se relacionan entre ellos para trabajar óptimamente en equipo. A continuación se muestra la manera como esta relación funciona:

1.12.1 Departamento de Contabilidad.

El departamento de Contabilidad además de llevar un control de los ingresos y egresos de la empresa, mantiene constante relación con el departamento de administración, ya que se encarga, de gestionar el uso y

aplicación de estos, así como de predecir su adquisición, compra, reposición y existencia.

1.12.2 Departamento de administración.

Este departamento, además de administrar los bienes de la empresa, controla las actividades asignadas a cada uno de los empleados que corresponden a este departamento, con el fin de que cumplan sus acciones laborales en la organización.

1.13. Estructura Organizativa de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

Toda organización debe poseer una estructura organizativa donde especifique los niveles jerárquicos y cada una de sus funciones para que los empleados tengan una visión y misión hacia donde se dirigen. Al respecto Melinkoff (1986:P.45), expresa:

La función de la estructura organizativa con relación al criterio y en consonancia con las partes principales expuestas, hay que señalar que la estructura se compone de centros o unidades organizativas, las cuales se diferencian, según los papeles que desempeñan, de esta forma

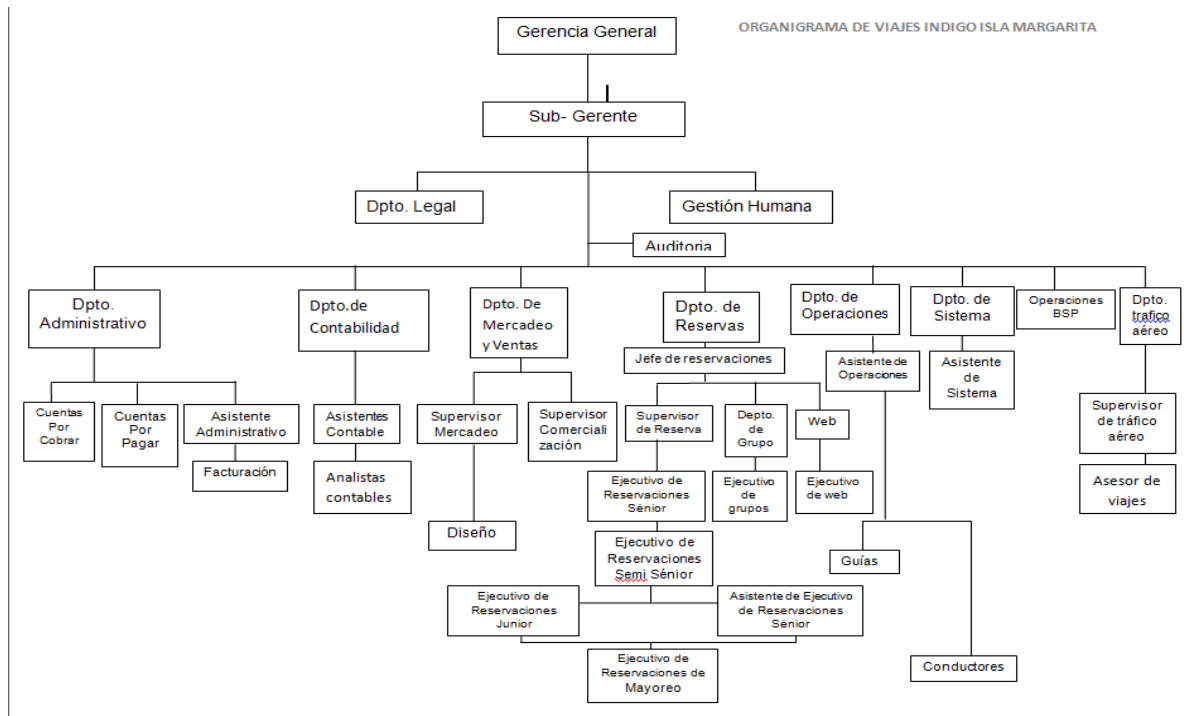
- ✓ Unidades directivas jerárquicas. Centros con autoridad y responsabilidad sobre los flujos de trabajo, que integran la alta dirección y la dirección Intermedia.
- ✓ Unidades de gestión funcional. Centros especializados en alguna función empresarial (directiva o técnica) que apoyan a los flujos de trabajo. Integran la tecno estructura.

- ✓ Unidades de apoyo. Centros con funciones de apoyo logístico (mantenimiento, conservación y suministro) y de asesoramiento para que los flujos de trabajo y los papeles de las otras unidades se desarrollen eficientemente. Integran la Estructura de Apoyo.
- ✓ Unidades operativas. Centros de actividad económica de la empresa o en donde se desarrollan las tareas o los flujos de trabajo (plantas, almacenes, puntos de venta, oficinas, etc.) Integran la Base Operativa.

La estructura organizativa de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A, es de tipo descendente y muestra los cargos y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una organización; representa los roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas delaempresa.

A continuación se presenta la estructuraorganizacional de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A, mostrándose cada uno de los departamentos que lo conforman.(Ver figura N° 4).

Figura N° 4. Estructura organizativa de la empresa Viajes Índigo IslaMargaritaC.A.



Fuente: Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. (Mayo 2014).

Cabe acotar que actualmente la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A. cuenta con un organigrama de tipo vertical debido a que posee una estructura organizacional bien definida que muestran los diferentes departamentos integran la organización para cada área funcional y cada cargo donde facilita el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos por la empresa.

1.13.1. Descripción por Cargo del Organigrama de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

Según información suministrada por la Gerente de Recurso Humano de Viajes Índigo Isla Margarita C A, en el mes de Mayo del año 2014, las descripciones por cargos jerárquicos se enmarcan en las siguientes:

1.13.2. Gerente general

Las funciones del gerente general son:

- ✓ Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.
- ✓ Planear y desarrollar metas a corto y a largo plazo con objetivos anuales y entregar las proyecciones de dichas metas para la aprobación de los gerentes corporativos.
- ✓ Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están llevando correctamente.

1.13.3. Departamento de Administración

Las funciones del área de administración son las siguientes:

- ✓ Velar por el cumplimiento de las decisiones de la gerencia general.
- ✓ Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas a las diferentes áreas que están a su cargo.
- ✓ Mantener buenas relaciones con las Instituciones públicas y privadas.
- ✓ Mantener buenas relaciones con todos los niveles de la agencia de viajes.
- ✓ Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.

- ✓ Analizar las cuentas individuales del estado de resultados: Ingresos y costos.
- ✓ Analizar los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.
- ✓ Interactuar con las otras gerencias funcionales para que la organización opere de manera eficiente, todas las decisiones de negocios que tengan implicaciones financieras deberán ser consideradas. (las decisiones de negocios de la gerencia general afectan al crecimiento de ventas y, consecuentemente modifican los requerimientos de inversión, por lo tanto se deben considerar sus efectos sobre la disponibilidad de fondos, las políticas de inventarios, recursos, personal, etc.).
- ✓ Negociar con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.
- ✓ Manejar el archivo administrativo y contable.
- ✓ Coordinar conjuntamente con recursos humanos: los procesos materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- ✓ Mantener buenas relaciones con la organización y con su ambiente tanto interno como externo.
- ✓ Determina los objetivos, planifica, asigna recursos materiales y de sistema con el fin de optimizar los procesos de la agencia.
- ✓ Mantener el equilibrio dinámico con su medio, para el proceso de toma de decisiones.

1.13.4. Departamento de Gestión Humana

- ✓ Dirigir, controlar y gestionar las actividades referidas a la administración de personal (Control de asistencias, regímenes de ascensos, régimen disciplinario, liquidación de haberes, historia laboral y cuenta personal).
- ✓ Dirigir, controlar y gestionar el diseño, la implementación y el mantenimiento de sistemas de información y de registro de actividades del personal que provean elementos para la planificación y la toma de decisiones sobre los recursos humanos del organismo.
- ✓ Velar por el cumplimiento de la normativa legal laboral vigente y realizar actividades de seguimiento para el control y aplicación de las mismas.
- ✓ Analizar y evaluar el impacto de las actividades del departamento, elaborar y dirigir la implementación de planes de contingencia frente a posibles riesgos relativos a la gestión de recursos humanos.
- ✓ Estar al día con todo lo concerniente a la Ley Orgánica el Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) cumpliendo en llevar un registro de vacaciones, registro de horas extras, aprendices del Instituto Nacional de Capacitación Empresarial (INCE), cancelar ticket alimentación, Seguro social, Seguro de Paro Forzoso, Fondo de Ahorro Voluntario para la Vivienda (FAOV). Otras de carácter obligatorias.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las decisiones emanadas por la gerencia general.
- ✓ Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas en la dependencia de recursos humanos.
- ✓ Mantener buenas relaciones con todos los empleados de la empresa.

- ✓ Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.
- ✓ Dirigir el desarrollo del talento humano.
- ✓ Dirigir, controlar y gestionar la formulación de políticas, proyectos, planes y programas relativos al reclutamiento, búsqueda y selección e inducción, para proveer de recursos humanos en la cantidad y calidad necesaria para el logro de los objetivos del organismo y su posterior implementación.
- ✓ Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados.
- ✓ Contabilizar las nóminas quincenales.
- ✓ Contabilizarlos pagos mensuales de comisiones por ventas directas y ejecutivos de ventas (oficina).
- ✓ Dotar al personal de uniformes y herramientas de trabajo, para un mejor desarrollo de sus funciones diarias.

1.14. Entorno Interno Empresarial

En cuanto al entorno interno de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A, se obtuvo información a través de una entrevista no estructurada realizada a la Gerente del Departamento de Recursos Humano T.S.URosmely Moya, resaltando las siguientes:

✓ Servicios Básicos

La agencia Viajes Índigo Isla Margarita C.A., posee una serie de proveedores principales de servicios básicos los cuales son los siguientes: Agua Hidrológica del Caribe (HIDROCARIBE), Telefonía Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV), Corporación de Electricidad Nacional (CORPOELECT), Movilnet, Movistar y Digitel.

✓ **Proveedores**

Son personas o empresas que abastecen de algunos servicios necesarios para la organización, en consecuencia Viajes Índigo Isla Margarita C.A, cuenta con empresas proveedoras de servicios tales como: Empresas Proveedoras de Transporte Turístico Aéreo (ver cuadro N°1). Empresas proveedoras de Excursiones y Recreación (ver cuadro N°2) y diversos transportes Turísticos Terrestres (ver cuadro N°3Cuadro N°1. Empresas Proveedoras de Transporte Turístico Aéreo de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

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

Fuente: Elaboración propia datos suministrados por la empresa ViajesÍndigo Isla Margarita (2014)

Cuadro N°2. Empresas Proveedoras de Excursiones y Recreaciones de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

EMPRESAS PROVEEDORAS	PRODUCTOS OFERTADOS
Cabatucan, C.A.	Paseo a Caballo
Catamaranes del Caribe	Day Tour Isla de Coche
DesarrolloParque Azul	Atracciones Acuáticas

Diverland	Parque de Diversiones
Infinito Producciones, C.A.	Day Tour Isla de Cubagua
Laberinto Tropical	Parque Natural
Margarita Jeef Tours, C.A.	Paseo en Jeef Safari.
Reino De Musipan	Parque Temático
Waterland Mundo Submarino	Nado de Delfines

Fuente: Elaboración propia datos suministrados por la empresa Viaje Índigo Isla Margarita (2014)

Cuadro N°3. Empresas Proveedoras de Transporte Turísticos Terrestres de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

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

Fuente: Elaboración propia datos suministrados por la empresa Viajes Índigo Isla Margarita (Abril 2014).

- ✓ Aspectos Tecnológicos, Ambientales, sociales y Políticos internos de la empresa

1.-Tecnológico:La Agencia Viajes Índigo Isla Margarita C.A, cuenta con equipos tecnológicos modernos, los cuales contienen servicios de internet, páginas web y dos sistemas Administrativos, el TravelSistem y el Galac utilizados para realizar operaciones administrativas y contables de la empresa.

2.-Ambiental:Toda organización debe contar con un personal capacitado, que posea unidad, armonía, respeto y trabajo en equipo para el buen funcionamiento de la empresa; es por esta razón que la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita C.A., no posee una buena comunicación entre los empleados por lo tanto ocurre desencuentro entre ellos, presentando como consecuencia malos entendidos y desacuerdos entre el personal.

Viajes Índigo Isla Margarita C.A, proyecta un ambiente favorable hacia su clientela, de manera que los que visitan esta empresa tengan una buena impresión y calidad de servicio, bien sea clientes tanto nacionales como internacionales.

3.-Social: Viajes Índigo Isla Margarita C.A, tiene una ubicación estratégica en la Avenida 4 de Mayo, piso 1 local N°27, ciudad de Porlamar municipio Mariño estado Nueva Esparta.

4.- Político: La agencia de viajes tiene sus políticas y normas bien definidas para trabajar óptimamente y para alcanzar los objetivos planteados en el mercado turístico. La empresa se ha creado en ofrecer servicios de alta calidad y satisfacer las necesidades de los clientes.

5.- Económico: Viajes Índigo Isla Margarita, C.A. por los diferentes servicio ofrecidos genera ingresos a la economía local a través del pago de los impuestos por algunos organismos o instituciones como lo son el Servicio

Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), Alcaldía del municipio Mariño, entre otros. También es una empresa que genera empleos de manera directa e indirecta.

6.-Cultural: Viajes Índigo Isla Margarita C.A, posee como cultura valores, creencia, costumbre, hábitos, productividad y satisfacción de experiencias para ofrecerles a sus empleados y visitantes un buen ambiente de trabajo.

1.15. Entorno Externo

Viajes Índigo Isla Margarita C.A, no sólo se ve afectada por factores internos sino también por factores externos, que afectan directa o indirectamente a la empresa entre los cuales se encuentran lo tecnológico, ambiental, social y político.

✓ **Social:** Viajes Índigo Isla Margarita C.A, por estar ubicada en la Avenida 4 de Mayo, ciudad de Porlamar, municipio Mariño, estado Nueva Esparta, la convierte en una empresa con dificultad para acudir a ella por parte de los turistas que se desplazan en vehículo. Esto debido al reducido espacio de los canales de esta avenida lo que genera fuerte congestión del tránsito. Además, hoy en día la inseguridad se ha convertido en uno de los primeros factores que afectan no sólo a la población sino también a sus visitantes, generando ésto un impacto negativo en la imagen del destino y por ende experiencias desagradables en el turista.

✓ **Político:** Viajes Índigo Isla Margarita C.A, se ve afectada por los diferentes cambios emanados del gobierno nacional, en especial lo concerniente al control de cambio. Además, la tensión política presente en Venezuela aunado a las diferencias que se han tenido con países vecinos, ha

generado que muchos turistas prefieran dirigirse a otros destinos con característica similares a la isla que les brinden más confianza.

✓ **Económico:** La empresa se ve afectada por los altos costos generados por la elevada inflación. Por ende, la agencia de viajes se ve obligada a subir los precios de sus servicios turísticos y esto hace que las ventas disminuyan debido al incremento de los mismos, pero sin embargo los usuarios nunca dejan de viajar a los diferentes destinos.

✓ **Cultural:** Viajes Índigo Isla Margarita C.A., enmarca los servicios ofrecidos dentro de los aspectos culturales presentes en el entorno. Dentro de sus paquetes aprovechan los valores culturales, históricos, costumbres y tradiciones en busca de preservarlos y difundirlos.

CAPÍTULO II. MARCO LEGAL POR EL CUAL SE RIGE LAS EMPRESAS TURÍSTICA

2.1 Marco Legal por el Cual Se Rigen Las Empresas Turísticas

Como basamento legal toda organización debe regirse por un conjunto de leyes, donde deben cumplir normativas para su buen funcionamiento, es por ello que la Agencia Viajes Índigo Isla Margarita C A, se rige por las siguientes leyes; a continuación (1999).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

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

En el artículo antes expuesto, quiere decir que el turismo es de gran importancia para el desarrollo del país, de allí que el estado debe aunar esfuerzos para fortalecer dicha actividad, que a largo plazo permita ingresos relevantes.

Decreto con Rango Fuerza y Valor de la Ley Orgánica de Turismo (2014)

Como basamento legal, también es importante resaltar esta ley, que rige a las empresas prestadoras de servicios turísticos, según el siguiente artículo a continuación:

Artículo 4. Potencialidad turística del país

A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, en su totalidad, se considera potencialmente turístico, por sus atributos naturales, sociales, físicos, ambientales y culturales, susceptibles para el desarrollo de la actividad turística, con tratamiento integral en su planificación, promoción y comercialización dentro y fuera del territorio nacional, el cual debe estar orientado al beneficio de las comunidades.

Lo anterior, destaca la importancia turística del país enmarcada en sus riquezas tanto naturales como culturales. De allí que es imperiosa una planificación tanto nacional como regional y local que involucre a las

comunidades y otros actores y que a su vez se promueva y comercialice de manera acertada siempre en busca de fortalecer el turismo en Venezuela.

Artículo 6. Del Sistema Turístico Nacional

A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, se entiende por Sistema Turístico Nacional el conjunto de sectores, instituciones y personas, quienes relacionados entre sí contribuyen al desarrollo sustentable de la actividad turística, bajo los principios de cooperación, coordinación e información interinstitucional, sustentabilidad ambiental, integridad territorial, corresponsabilidad, y solidaridad.

El Sistema Turístico Nacional estará conformado por:

- 1.- El Ejecutivo Nacional por órgano del Ministerio del Poder popular con competencia en turismo y los órganos o entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal, que en virtud de sus atribuciones participen, bajo la rectoría del Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo, en el desarrollo turístico del país.
- 2.- Los Prestadores de Servicios Turísticos, las formas asociativas de promoción y desarrollo turístico, y las que se crearen con igual, similar o conexas finalidad.
- 4.- Los turistas y visitantes nacionales e internacionales.
- 5.- Las instituciones de educación en el área turística inscritas en el ministerio competente, como soporte del desarrollo turístico sustentable.
- 6.- Las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación, que por su patrimonio natural y cultural, tienen significación turística, garantizando el derecho de preferencia a las comunidades indígenas para el aprovechamiento turístico de los recursos contenidos en su hábitat y tierras colectivas.

Artículo 15. De la Contribución especial por la Prestación de Servicios Turísticos.

Se establece una contribución especial cuyos sujetos pasivos son los prestadores de servicios turísticos y su hecho imponible lo constituye la realización de actividades turísticas dentro del territorio nacional.

Para la determinación de la obligación tributaria de esta contribución especial se deberá aplicar una alícuota del uno por ciento (1%) sobre los ingresos brutos obtenidos mensualmente por los respectivos sujetos pasivos. El sujeto activo de esta contribución especial es el Instituto Nacional de Turismo INATUR, para lo cual deberá aplicar la normativa establecida en el Código Orgánico Tributario.

Los recursos provenientes de esta contribución especial por la prestación de servicios turísticos serán destinados al cumplimiento del objeto del Instituto Nacional de Turismo INATUR. En ningún caso esta contribución podrá ser trasladada al usuario final.

El pago de la Contribución Especial por la Prestación de Servicios Turísticos por quien no hubiere obtenido la licencia a que se refiere el artículo 108 del presente decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Turismo, no implica el reconocimiento del derecho a obtener la misma ni lo exime de las sanciones por el incumplimiento de dicho deber formal ante el ente rector en materia turística.

Artículo 93. Se entiende como prestador de servicios turísticos las personas naturales, jurídicas, comunidades organizadas en instancia del Poder Popular y

demás forma de participación, cuya actividad principal está orientada a satisfacer los requerimientos de los turistas y visitantes, mediante la prestación de algún servicio turístico.

En el artículo antes expuesto, hace referencia a las empresas que prestan un servicio turístico, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, mediante la prestación de un servicio ofertado a los usuarios.

También es importante mencionar el reglamento sobre agencias de viajes y turismo de la Gaceta Oficial N° 5.293 de fecha 26 de enero de 1999, que rige a las agencias de viajes como prestadoras de servicios turísticos, por lo cual esta se ajusta a las disposiciones legales y a las normativas establecidas en dicha ley para su funcionamiento.

Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo (1999).

Artículo 1°: Se consideran Agencias de Viajes y Turismo, las personas jurídicas, que se dediquen a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico, bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

Artículo 2°: Se considera servicio turístico el prestado a turistas nacionales o internacionales, en forma directa o indirecta, por los integrantes del Sistema Turístico Nacional, con el fin de dar información, alojamiento, alimentación, transporte u otros servicios para el desarrollo de la actividad turística.

Artículo 3°: Son actividades propias de las Agencias de Viajes y Turismo las siguientes:

- a) Estudio, organización, promoción, operación y comercialización de giras, circuitos y excursiones a realizarse en el territorio nacional o en el extranjero, bien sean organizadas por ellas o por terceros, las cuales hayan sido consignadas ante la Corporación de Turismo de Venezuela para su debido registro.
- b) Reservación y ventas de boletos aéreos nacionales e internacionales.
- c) Reservación y comercialización de servicios de establecimientos de alojamientos turísticos.
- d) Reservación y comercialización de servicios en establecimiento referidos a alimentos, bebidas y similares.
- e) Reservación y comercialización de servicios de alquiler de vehículos.
- f) estudio, organización, promoción y comercialización de congresos, convenciones y otros eventos de carácter gremial, cultural, religioso, deportivo e institucional, tanto nacional como internacional;
- g) Reservaciones y comercialización de boletos para espectáculos públicos.
- h) Recepción, asistencia y conducción de turistas nacionales y extranjeros en giras, viajes y excursiones en el territorio nacional o fuera de él, directamente o a través de operadores.
- i) Contratar guías, conductores y operadores de turismo en el territorio nacional o en el extranjero.
- j) Tramitación en representación de sus clientes de todo tipo de documentos necesarios para viajar.
- k) Tramitación de pólizas de seguros de personas y bienes contra cualquier riesgo que pueda derivarse de la actividad de viajes y turismo.
- l) Prestar servicio de protección y auxilio al turista.
- m) Reservación y comercialización de servicios recreativos y de esparcimiento.
- n) Facilitación de divisas extranjeras a sus clientes a través de las instituciones legalmente autorizadas, sin perjuicio de lo establecido al respecto por las leyes y reglamentos correspondiente.

o) Representación comercial de otras empresas, tanto nacionales como internacionales dedicadas a la prestación de los servicios turísticos a que se refiere la Ley Orgánica de Turismo excepto de las líneas aéreas de transporte de pasajeros en general con carácter de representantes exclusivo o de agente general.

Artículo 7°: Una vez otorgada la licencia, las Agencias de Viajes y Turismo deberán comenzar a funcionar dentro del lapso de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de expedición de la licencia. Vencido este lapso, sin haber comenzado sus operaciones se revocará la licencia otorgada.

Artículo 8°: Las Agencias de Viajes y Turismo están obligadas a participar a la Corporación de Turismo de Venezuela cualquier cambio de dirección o domicilio de la empresa y el cese de operaciones, en un lapso que no podrá ser mayor a seis (6) meses.

Toda empresa turística tiene el derecho de participar en la corporación de turismo así se haya trasladado de domicilio con un periodo de vigencia de seis meses.

Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOCYMAT).(2005)

Es una herramienta legal, por la cual se debe regir toda organización, debido a que esta garantiza la seguridad labor de los trabajadores y trabajadoras, al igual le permite poseer un ambiente de trabajo agradable en donde los mismos se sientan satisfechos.

En tal sentido, es importante acotar los siguientes art.:

Artículo 58. El empleador o empleadora, el o la contratante o la empresa beneficiaria según el caso adoptaran las medidas necesarias para garantizar con carácter previo al inicio de su labor. Los Trabajadores y Trabajadoras reciban información, capacitación adecuada acerca de las comisiones inseguras de Trabajo a las que vayan estar expuesto así como los medios o medidas preventivas.

En el artículo antes expuesto, se expresa que la empresa a la hora de seleccionar el personal, es necesario darle una inducción sobre el trabajo acerca de las tareas e inseguridad laboral que puede ocurrir en la empresa y así evitar un accidente en el área de trabajo.

Ley del Trabajo, de los Trabajadores y trabajadoras (2012) (LOOT)

Artículo 30. Libertad de trabajo.

Como toda empresa, Viajes Índigo, tiene responsabilidad legal en cuanto a las relaciones laborales derivadas del ejercicio de sus actividades y la misma, debe cumplir con los deberes y derechos de sus trabajadores. En tal sentido es importante considerar, el art 30, el cual expresa:

Toda persona es libre para dedicarse al ejercicio de cualquier actividad laboral sin más limitaciones que las previstas en la Constitución y las que establezcan las leyes. Ninguna persona podrá impedirle el ejercicio del derecho al trabajo a otra, ni obligarla a trabajar contra su voluntad.

Toda persona tiene el deber y derecho al trabajo sin ningún tipo de discriminación

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADDE LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA, C.A.

El departamento de contabilidadrealiza un conjunto de operaciones necesarias para registrar las transacciones y estados financieros de la empresa,

con el propósito de mantener al día la información sobre el activo y el pasivo de la organización.

3.1. Importancia del Departamento de Contabilidad

Es de vital importancia este departamento, ya que se encarga de hacer un seguimiento de todos los registros contables de la empresa, permitiendo administrar correctamente el efectivo, las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, pasivos, costos, gastos y hasta los ingresos que genera la empresa.

El departamento de contabilidad de la agencia Viajes Índigo Isla Margarita C.A., cuenta con una serie de objetivos y funciones, los cuales fueron suministrados por la Sra. Disnelida Fuenmayor, quien es la gerente del referido departamento. Dicha información se muestra a continuación:

3.2. Objetivo del Departamento de Contabilidad

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

✓ Proporcionar datos financieros para evaluar el funcionamiento. En cierto modo, la contabilidad ayuda a una empresa a llevar la cuenta.

✓ Obtener información ordenada y sistemática, sobre el movimiento de los estados de cuenta y financiero de la empresa.

✓ Registrar de forma clara y precisa todas las operaciones de ingresos y egresos de la empresa.

3.3. Funciones del Departamento de Contabilidad

Entre las funciones de este departamento suministrada por su encargada, antes mencionada, se encuentran:

- ✓ Planear, programar, dirigir, coordinar, asesorar y controlar la ejecución y cumplimiento de las normas legales de los sistemas de contabilidad, dirige, supervisa y controla el proceso contable de las unidades bajo su responsabilidad.
- ✓ Iniciar sus labores puntuales en la empresa y organizar la ruta de entrega de documentos.
- ✓ Llevar reportes periódicos de las tareas asignadas, los informes que requieren los altos funcionarios, cuya preparación constituye uno de los trabajos más importantes del gerente contable.
- ✓ Mantener actualizado el análisis de las cuentas contables, que permitan una toma de decisiones en forma oportuna
- ✓ Supervisar la elaboración de las conciliaciones bancarias, en coordinación con las oficinas o áreas involucradas según corresponda.
- ✓ Supervisar la presentación del balance general, estados financieros, y declaración jurada de ingresos (Alcaldía).
- ✓ Contabilizar reportes de aerolíneas e incentivos agentes internos (oficina) y externos (agencias).
- ✓ Asumir, además otras responsabilidades que surjan de sus funciones, las complementarias de las mismas y las que sean encomendadas.

3.4. Actividades Efectuadas por el Pasante en el Departamento de Contabilidad

Antes de abordar las actividades, es necesario explicar que la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A, cuenta con el sistema TravelSistem y Galac,

mediante el cual se manejan las informaciones administrativas y contables de la empresa. Sin embargo, para acceder a estos es un poco complicado porque implica muchos procedimientos, hay que activar varias pestañas para luego poder hacer uso del sistema y extraer la información necesaria.

Las actividades efectuadas por el pasante en el departamento de contabilidad fueron las siguientes:

3.4.1. Revisión y Archivo de documentos.

Revisar y archivar todas las facturas de ingresos que genera la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A, estas facturas se ordenan por fecha y son archivadas con su correspondiente banco, bien sea, Banco Mercantil, Banesco y Fondo Común, este proceso se realiza para el mejor uso y control interno de la empresa; consignando a cada carpeta, la fecha, día, mes y año (Ver figura N°5).

Figura N° 5 Archivos de documentos



Fuente: Agencias de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

3.4.2. Toma Física de Inventario (activo fijo).

El propósito del inventario es recopilar información relevante, que describan los mobiliarios y equipos de la empresa, de tal forma se revisa en qué condiciones se encuentra cada uno de los equipos para la duración de su vida útil, ya que esto, es de un gran valor para la organización, de manera que permita la toma de decisión para su posterior desincorporación o actualización. Los mismos se describen por marca, código, serie entre otros. (Ver figura N° 6).

Luego esta información es registrada en un formato del programa Excel el cual contiene el código del departamento, código del activo, nombre del empleado que tenga el equipo, código de fábrica y de descripción (Ver Figura N° 6)

Viajes Indigo Isla Margarita C.A.
Activos, Mobiliario

Codigo del Activo					A modo de Referencia	(Codigo de Fabrica)	Descripción
Codigo Departamento	Nivel	M (Mobiliario) C (Computacion)	Mes - Año	Numero Correlativo	Nombre. (Empleado que ocupa el puesto)	Codigo del Equipo	
AD	1	C		1	jhoana	92802135342	Monitor
AD	1	C		2	jhoana	LG	c.p.u
AD	1	C		3	jhoana	kks61612062502153	teclado
AD	1	C		4	jhoana	x72689404927	MOUSE
AD	1	M		5	jhoana		escritorio
AD	1	C		6	jhoana	SILLA ERGONOMICA	silla
AD	2	C		1	daneivys	ETS2C08563510	Monitor
AD	2	C		2	daneivys	VICA00024	c.p.u
AD	2	C		3	daneivys	XP1295823522	teclado
AD	2	C		4	daneivys	0706007276	MOUSE
AD	2	M		5	daneivys		escritorio
AD	2	C		6	daneivys	SILLA ERGONOMICA	silla
AD	3	C		1	GENESIS	3903000192	Monitor

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

3.4.3 Aspectos Relevantes del Departamento de Contabilidad.

Este departamento posee las condiciones adecuadas para el desarrollo de las diversas actividades laborales, cuenta con un espacio amplio y agradable y con mobiliarios y equipos en buen estado para el uso de sus respectivas tareas. Además, este departamento cuenta con personal capacitado para la realización de sus diversas funciones.

No obstante, se pudo observar que las facturas de ingreso que se generan en la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A en su respectivo archivo no presentaban un orden cronológico, simplemente se

encuentran ubicadas en carpetas, presentando grandes inconvenientes al momento de requerir alguna factura para cualquier procedimiento.

Cabe destacar, que en el período de pasantías el procedimiento para archivar las facturas de ingresos se realizó correctamente, sin embargo, al momento de culminar las pasantías, se mantienen desorganizados porque esto requeriría invertir mucho tiempo para revertir este problema generado. En tal sentido, se debería contar con un personal calificado para realizar esta actividad y llevar un mejor uso y control interno en este departamento, así los empleados podrían tener de manera oportuna y eficaz la información requerida, agilizando los procesos y aprovechando eficientemente el tiempo.

Es de mencionar, que la pasante tenía plasmada en el cronograma de actividades inicial, ciertas actividades como (Revision y control del movimiento bancario y saldo credito). No obstante una vez ejecutando las referidas pasantías sólo se le permitieron realizar dos de estas, que corresponden a revisión y archivo de facturas e inventario de activos fijos. De allí que sólo estas fueron abordadas y explicadas en este informe.

CAPÍTULO IV. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A

La administración busca el logro de objetivos, mediante técnicas dentro de una empresa, es el subsistema clave dentro de un sistema organizacional ya que se encarga de llevar y administrar los bienes de toda organización, y es fuerza vital que enlaza todos los demás subsistemas. La administración es un

órgano social indispensable, para cualquier empresa independientemente de su ramo y alcance.

4.1. Importancia Del Departamento de Administración

El departamento de administración es el responsable de hacer funcionar los planes y programas de una empresa, además es el encargado de la correcta ejecución del desarrollo organizacional. Este analiza y supervisa los distintos planes de la organización.

4.2. Objetivos del departamento de Administración

El departamento de administración de la agencia Viajes Índigo Isla Margarita C.A., cuenta con una serie de objetivos los cuales fueron suministrados por la Sra. Zoila Morao, quien es la gerente encargada del referido departamento. Dicha información se muestra a continuación:

- ✓ Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social.
- ✓ Permitir a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- ✓ Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.

4.3. Funciones del departamento de Administración

- ✓ Velar por el cumplimiento de las decisiones de la gerencia general.
- ✓ Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas en las diferentes áreas.
- ✓ Mantener buenas relaciones con las instituciones y mantener buenas relaciones con todos los niveles de la agencia de viajes.
- ✓ Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.

- ✓ Analizar de las cuentas individuales el estado de resultados: Ingresos y costos.
- ✓ Analizar los flujos de efectivo producidos en la operación del negocio.
- ✓ Interactuar con las otras gerencias funcionales para que la organización opere de manera eficiente, todas las decisiones de negocios que tengan implicaciones financieras deberán ser consideradas. (las decisiones de negocios de la gerencia general afectan al crecimiento de ventas y, consecuentemente modifican los requerimientos de inversión, por lo tanto se deben considerar sus efectos sobre la disponibilidad de fondos, las políticas de inventarios, recursos, personal, etc.)
- ✓ Negociar con proveedores, para términos de compras, descuentos especiales, formas de pago y créditos. Encargado de los aspectos financieros de todas las compras que se realizan en la empresa.
- ✓ Manejar archivo administrativo y contable.
- ✓ Coordinar conjuntamente con recursos humanos: Los procesos materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- ✓ Mantener buenas relaciones con la organización y con su ambiente tanto interno como externo.
- ✓ Determinar los objetivos, planificar, asignar recursos materiales y de sistema con el fin de optimizar los procesos de la agencia.
- ✓ mantiene el equilibrio dinámico con su medio, para el proceso de toma de decisiones.
- ✓ Tener un buen flujo de información
- ✓ Llevar a cabo cualquier otra actividad determinada por el gerente general

4.4. Actividades Efectuadas en el Departamento de Administración

Antes de explicar las actividades es necesario definir que son proformas, las proformas son códigos que se introducen en el sistema Travelutilizados la agencia de viaje Sistem, con el fin de verificar la información del cliente

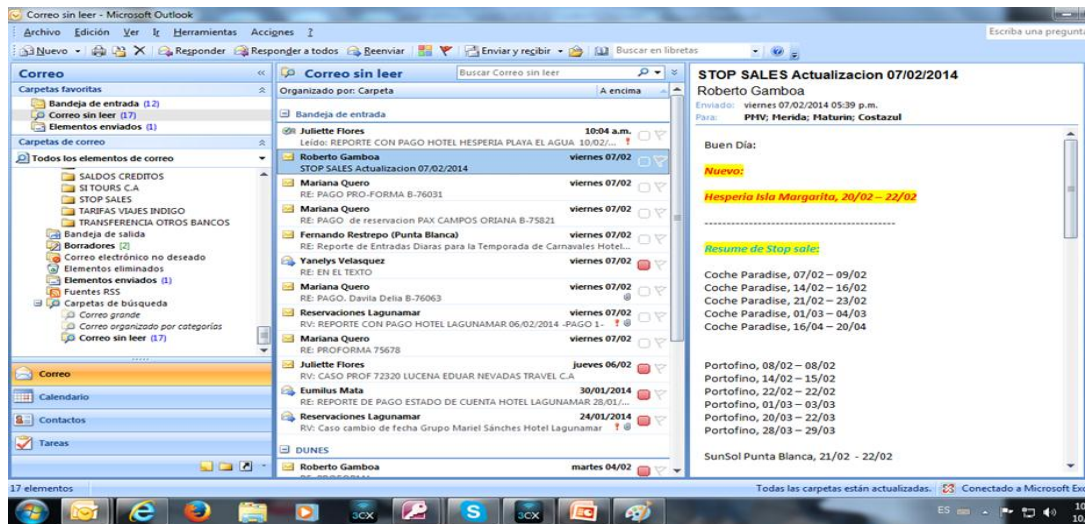
Las actividades efectuadas por el pasante en el departamento de administración fueron las siguientes:

4.4.1 Cuentas por pagar

La siguiente actividad se realiza ingresando en el sistema TravelSistem, para verificar las siguientes proformas a pagar, esta actividad se realiza diariamente para confirmar y pagar todos los hoteles que corresponda a la fecha de entrada del cliente, para realizarlo se toman en cuenta una serie de pasos a continuación:

Paso N° 1. Verificación del correo: Esto lo realiza diariamente la encargada de cuentas por pagar (Sra Nelly Amundarain y Noreksa Moya), con la finalidad de comprobar y pagar las deudas que se tienen con establecimientos hoteleros. (Ver figura N° 7).

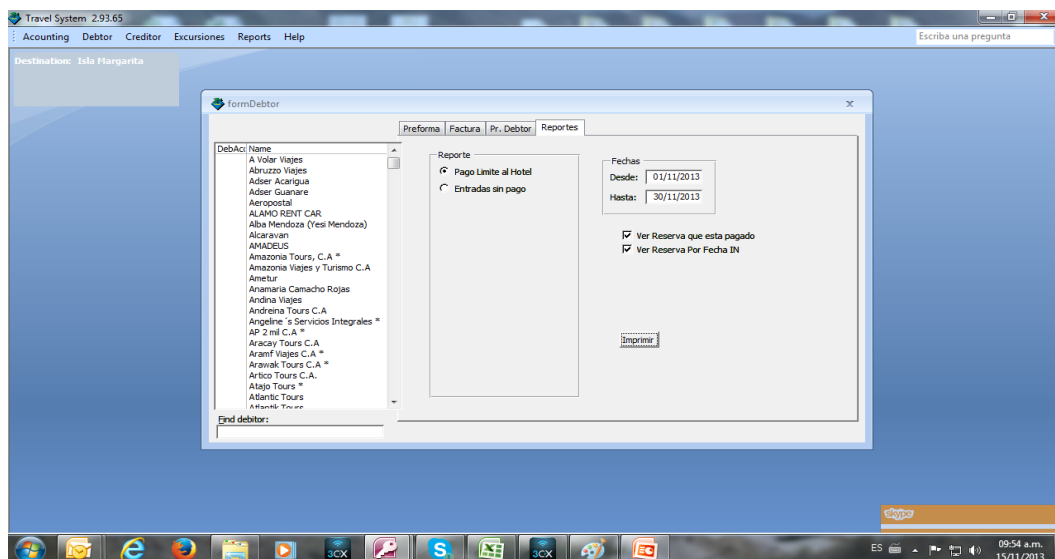
Figura N° 7 Verificación del correo electrónico



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso N° 2. Verificación del reporte: Este se realiza ingresando en el sistema TravelSistem, con el fin de ratificar los siguientes pagos pendientes, donde se selecciona la palabra Accounting enseguida la opción Debtor y luego se presiona la expresión Frondebtor y aparecen diferentes ítems para seleccionar, y luego se le dará clic a la palabra reporte. (Ver figura N° 8).

Figura N° 8 Verificación del reporte



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso N°3.Emisión del reporte: Esto se efectúa seleccionando la opción término pago límite al hotel, luego se coloca la fecha de inicio y fin de cada mes, y ésto arroja el reporte donde se especifica cuáles son las proformas a pagar de cada hotel. (Ver figura N° 9).

Figura N°9Emisión del reporte de pago a los hoteles

e al Hotel]							
Reserva	Fecha Lim	Nombre Pax	Localizador	Fecha In	Costo	Reserva	Pagado
Proveedor						Cobrado	
Agua Dorada							
B-80105-3	19/05/2014	Torrealba, Daniel	COT. CAROL	27/06/2014	10.122,00	100,00%	☒
B-78167-1	03/04/2014	Fuentes, Amilcar	35853	27/06/2014	9.447,00	100,00%	☒
					19.569,00		
Altamira Suites							
B-80741-1	26/05/2014	Ucar, Jorge	AJM-341	27/05/2014	9.402,00	100,00%	☐
					9.402,00		
Apartamento Margarita Real							
B-80770-2	26/05/2014	Rivero, Miguel	cotizacion	29/05/2014	17.280,00	0,00%	☐
					17.280,00		
Bella Vista							
B-79860-5	14/05/2014	Manzione, Vincenzo	176458	26/06/2014	2.952,00	100,00%	☒
B-79860-3	14/05/2014	Manzione, Vincenzo	176455	26/06/2014	2.952,00	100,00%	☒
B-79893-2	14/05/2014	Parra, Nancy	176449	03/08/2014	23.529,60	100,00%	☒
B-79893-1	14/05/2014	Parra, Nancy	176448	03/08/2014	17.956,80	100,00%	☒
B-80573-1	23/05/2014	Gonzalez, Fabiola	COT.MAIRE	30/08/2014	3.749,60	0,00%	☐
B-80580-1	23/05/2014	Carrizo, Levy	CONF.MAIR	30/08/2014	3.749,60	0,00%	☐

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso N° 4. Verificación del estado de cuenta:En esta se verifica las proformas pagadas y las que faltan por pagar, si ésta no posee el saldo suficiente para cubrir el valor a pagar se solicita por medio del correo electrónico un anticipo a la administradora, para que así estas proformas sean pagadas. (Ver figura N° 10).

Figura N° 10 Verificación del estado de cuenta

	A	B	C	D	E	F
2368	30/01/2014	B-73721	Jahen, Fernando. LOC: 6315015		Bs 6.140,00	Bs 305.125,05
2369	30/01/2014	B-75495	Caballero, Rodrigo. LOC: 6327996/6328000		Bs 24.590,00	Bs 280.535,05
2370	01/02/2014	B-75349	Perez, Jose Francisco. LOC: 6326403		Bs 14.784,00	Bs 265.751,05
2371	03/02/2014	B-73531	Quiroga, Rodrigo. LOC: 6313420		Bs 32.300,00	Bs 233.451,05
2372	06/02/2014	B-75446	Rivero, Alino. LOC: 6327285		Bs 7.392,00	Bs 226.059,05
2373	06/02/2014	B-76012	Diaz, Bertha. Free Sales		Bs 20.176,00	Bs 205.883,05
2374	14/02/2014	A-24456	Rondon, Jesus. LOC: 6327943		Bs 3.696,00	Bs 202.187,05
2375	14/02/2014	B-74812	Machado, Taibif. LOC: 6323888		Bs 3.696,00	Bs 198.491,05
2376	14/02/2014	B-75106	Angulo, Edgardo. LOC: 6325137		Bs 18.088,00	Bs 180.403,05
2377	14/02/2014	B-75811	De La Rosa, Andres. LOC: 6329396		Bs 3.696,00	Bs 176.707,05
2378	15/02/2014	A-24439	Cedeño, Liliana. LOC: 6326288		Bs 1.848,00	Bs 174.859,05
2379	15/02/2014	B-76029	Franco, Samuel. LOC: 6331185		Bs 1.848,00	Bs 173.011,05
2380	20/02/2014	B-74747	Valuena, Carla. LOC: 6323361		Bs 14.553,00	Bs 158.458,05
2381	03/03/2014	B-73877	Perez, Nestor. LOC: 6316776		Bs 19.950,00	Bs 138.508,05
2382	03/03/2014	B-75955	Velasquez, Jean. LOC: 6330609		Bs 18.970,00	Bs 119.538,05
2383	21/03/2014	A-24392	Canvajal, Oscar. LOC: 6322968/6322965		Bs 64.814,40	Bs 54.723,65
2384	18/04/2014	A-24473	Rodriguez, Sandra. LOC: 6329074		Bs 11.598,00	Bs 43.125,65
2385			Saldo Crédito	Bs 2.812.860,22	Bs 5.380.453,31	Bs 43.125,65
2386						
2387	Nota: Los cálculos de los pagos realizados se toman de las tarifas establecidas en el contrato.					
2388						
2389						
2390	Elaborado por: Amundarain, Nellys					
2391						

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso N° 5 Redacción del correo: Se le envía un anticipo solicitándole a la administradora una transferencia del hotel al cual se necesita pagar las diferentes proformas, colocándole un breve saludo, el nombre del hotel al cual necesita pagar la proforma y el saldo solicitado, para luego ser procesado. (Ver figura N°11)

Figura N° 11 Solicitud de anticipo



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso N° 6 Destilde de la Proforma: Se efectúa con el propósito de no volver a pagar las mismas proformas, se coloca el número de proformas, luego el sistema arroja el número de reserva, el nombre del hotel, la fecha de entrada al hotel, nombre del cliente, el localizador, la fecha límite de pago, el costo, el porcentaje cobrado, lo pagado y el saldo de la proforma. Luego se debe hacer click al localizador y este proyecta la siguiente pestaña, donde muestra forma de pago del hotel, se coloca el monto total de la proforma y a la misma se le resta el (2 %), ésto representa el Impuesto Sobre la Renta (ISLR), el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual no se calcula porque la empresa es un contribuyente formal por estar ubicado en la Isla de Margarita, luego se coloca

pagada en el renglón de nota y finalmente se presiona la opción agregar. (Ver figura N° 12).

Figura N° 12 Destilde de la proforma

The screenshot shows a software interface for hotel payments. The main window is titled 'formPayCreditor' and contains a form titled 'Pago al Hotel'. The form has fields for 'Fecha' (10/02/2014), 'Reserva' (A-24473-1), and a checkbox 'Ver lo que tiene Full Pago'. Below these is a table with columns: Reserva, Hotel, Fecha In, Nombre Pax, Localizador, Fecha Lim Pago, Costo, Porcentaje Cobrado, Pagado, and Saldo. The table contains one row with data for Hesperia Isla Margarita. A modal window titled 'formPagoHotel' is open in the foreground, containing fields for 'Fecha' (10/02/2014), 'Monto' (11366,04), 'ISLR' (231,96), 'IVA' (0,00), and a 'Nota' field with the text 'PAGADO'. At the bottom of the modal are 'Agregar' and 'Cancel' buttons.

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

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

4.4.2. Proceso de facturación, clasificación y envío de factura

Primeramente se ingresa en el sistema TravelSistem, donde se selecciona la palabra Accounting enseguida Debtor y se presiona la expresión Frondebtor, luego se procede a facturar todas aquellas proformas que estén en cero, presionando la pestaña **cambiar a factura** donde se realiza el proceso de facturación.

Este proceso se realiza diariamente por servicios consumidos y se toma como fecha de facturación la fecha de entrada, se revisa los correlativos

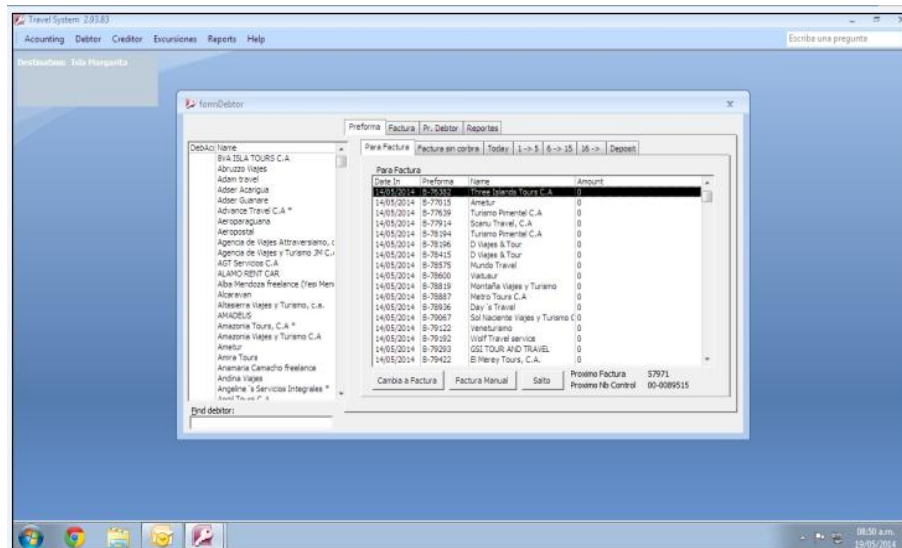
correspondientes, tanto para el número de facturas, como para el número de control, de las mismas se desprenden originales y copias en orden cronológico y deben ser clasificadas por estados y por agencias, luego se archivan las originales en un sobre manila identificándola con el nombre de la agencia y se envían a éstas mediante una empresa de envíos (ZOOM y MRW), y las copias se le hace llegar a la supervisora contable de la empresa Viajes Índigo Margarita, C A . (Ver figura N° 13, 14).

Figura N° 13 Ingreso al sistema TravelSistem



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Figura N° 14 Proceso de facturación



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014)

Figura N° 15Factura



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

FACTURA

Av. 4 de Mayo C.C. Galerías Fente Nival
Mezzanina Local 27 Sector Centro de
Portomar Mun. Mariño - Edo. Nueva Esparta.
Telf: +58 (295) 264.00.25 Fax: +58 (295) 264.65.68
WEB: www.viajes-indigo.com - Email: info@viajes-indigo.com

FORMA LIBRE
Nº DE CONTROL 00- 0138595

Contribuyente Formal

Factura N° 63973

Locaciones.com.ve C.A.

Rio Pastor a Puente Victoria Edif. Centro Parque
Carabobo Piso 10 ofi. 1001 La Candelaria
Caracas 1010
Distrito Capital Venezuela

RIF: J-31022812-4
Teléfono: 0212-5763922 ext
Fax: 9421127 (7104)

Fecha: 30/10/2014
Elaborado por: Jennifer León
Reserva: B-89632
Vendedor: Mayra Forero
Condiciones de Pago: DE INMEDIATO

Descripción de servicio	Pax	Noches	Precio	Sub Total	Total
NADO CON DELFINES (TARI	30/10/14	4	Bs 990,00	Bs 3.960,00	(E) 3.960,00
PARQUE EL AGUA (VACACI	31/10/14	4	Bs 387,00	Bs 1.548,00	(E) 1.548,00
Servicio Adicional					
PASAJERO Nerea Maldonado		4			
Sub Total					(E) 5.508,00
					(E) 5.508,00
TOTAL GENERAL				Bs	(E) 5.508,00

MOORE DE VENEZUELA, S.A. RIF: J-07980100-4 AV. BOLIVAR PUNTO ZONA DEL LAMARCA MARCAVI LLOZ APARUA TEL: +58(029) 822971 (8 LINEAS) Dto. Providence SEDIC 1000055-21/01/2003 REGION CENTRAL FECHA: 21-05-2014 DESDE EL N°: 00-0135001 HASTA EL N°: 00-0145000

ORIGINAL - CLIENTE

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

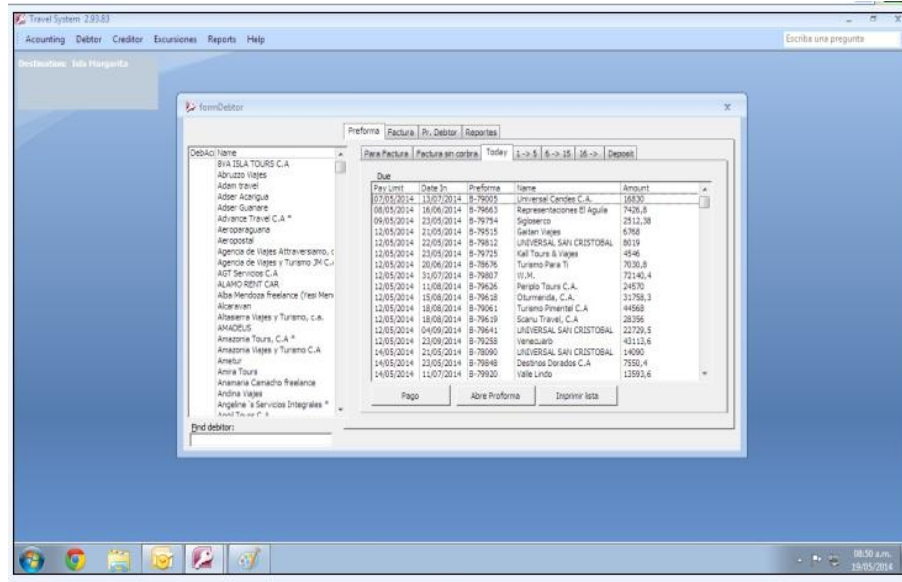
4.4.3. Cierre de Caja Diaria

Se realiza diariamente con las ventas de servicios ofertados, la ejecutiva de tráfico se encarga de entregarle el cierre de caja diaria al jefe de facturación, debido a que el éste se encarga de verificar el monto reflejado en la factura del cierre de caja.

4.4.4. Ingreso de pago

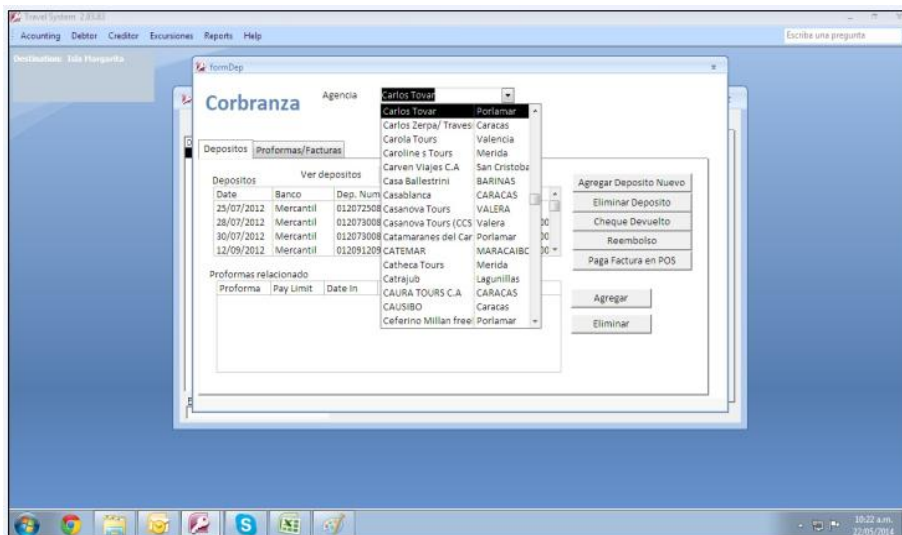
Se efectúa ingresando al sistema TravelSistem, se selecciona la opción *today*, se accede a la proforma de ingreso de pago, en el cual va arrojar una pestaña de cobranza, en esta se elige el nombre de la agencia a la que se le va ingresar el pago, luego se tilda la palabra depósito, inmediatamente éste arroja nuevamente la pestaña de cobranza, seleccionando *agregar depósito nuevo*, posteriormente se le da enter a *agregar*, seguidamente muestra una ventana donde se llenan todos los datos solicitados como: registra pago de proforma, fecha, tipo de pago, monto depositado, tipo de cuenta, número de depósito y se le da clic a la palabra **agregar**; rápidamente se va arrojar una ventana que va a contener el depósito seleccionado y al mismo se le presiona *agregar*, finalmente se escoge el tipo de pago **parcial o completo** y se activa la alternativa *ejecutar*. (Ver figura N° 16, 17, 18, 19, 20, 21).

Figura N° 16 Ingreso de pago



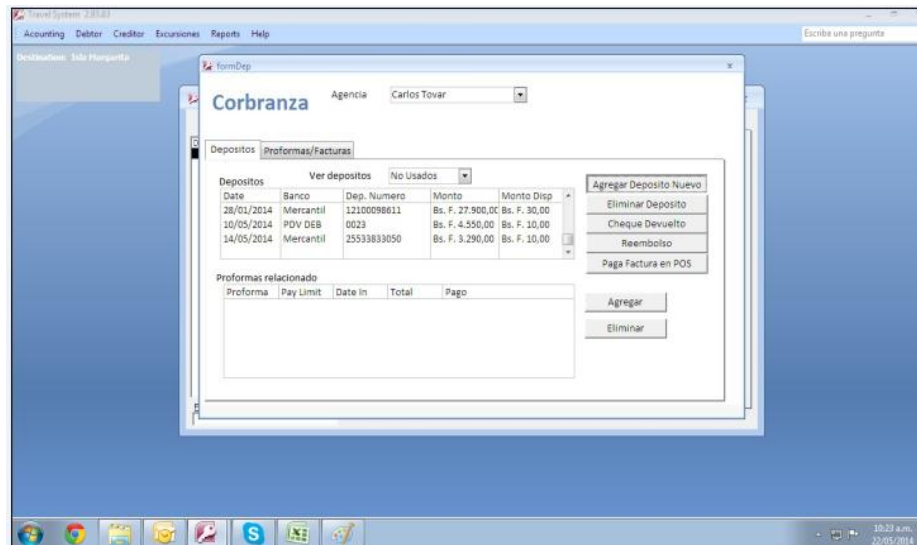
Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Figura N° 17 Selección de la Agencia a la cual se le va a cargar el pago



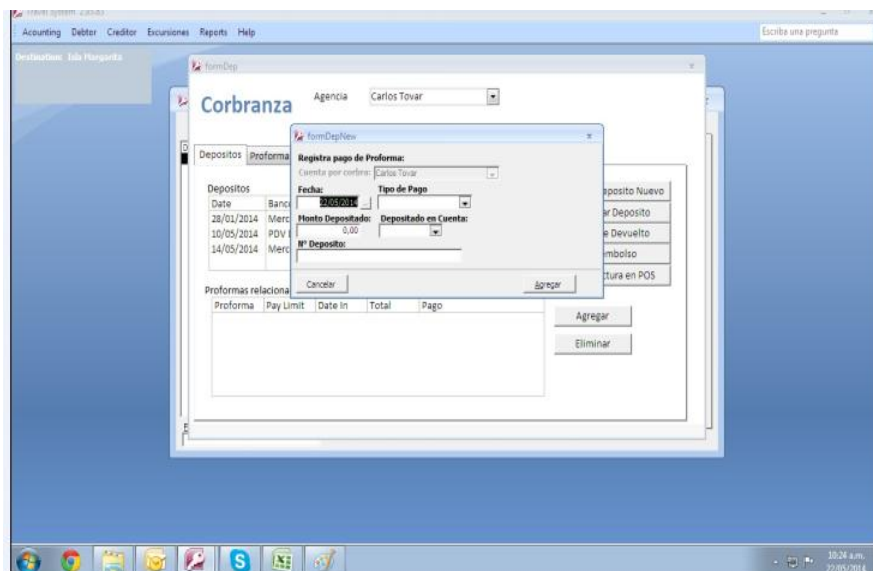
Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Figura N°18Añadir depósito nuevo



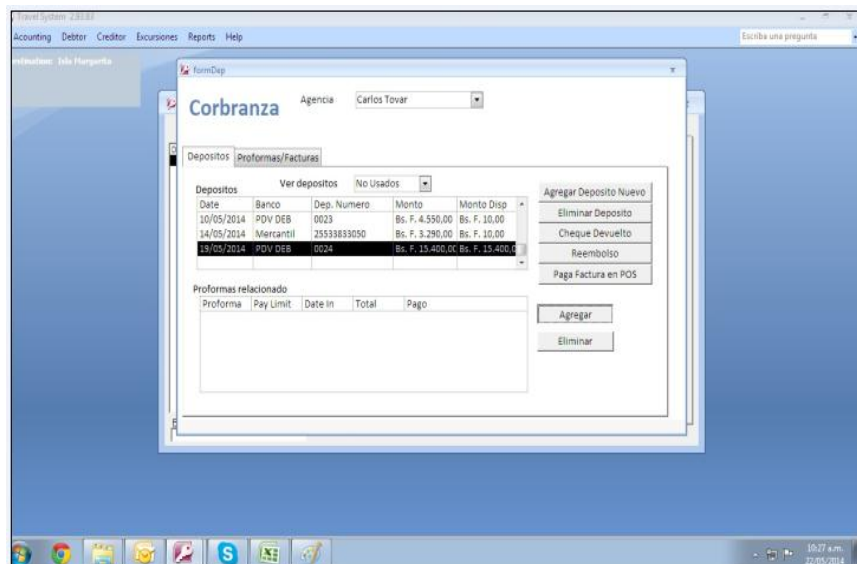
Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Figura N° 19 Ingreso de los datos solicitados



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Figura N° 20 Selección del depósito a pagar



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

Figura N° 21 Tipología de pago

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

4.4.5. Aspectos Relevantes del Departamento Administración.

Durante la realización de las pasantías, específicamente en este departamento, se pudo presenciar que el mismo cuenta con equipos y mobiliarios necesarios para realizar las funciones que le competen. Sin embargo, no cuenta

con un espacio suficiente para la realización de las actividades de manera cómoda, la cantidad de trabajadores supera la capacidad del área, por lo que en ocasiones colapsa la misma, especialmente donde se ubica la impresora.

Por otra parte, se pudo evidenciar que para acceder al sistema Travel Sistem, se hace un poco complicado ya que se tienen que activar varias ventanas para entrar al mismo y extraer la información necesaria de las actividades anteriormente mostradas.

Otro aspecto relevante, es que el encargado del departamento de facturación, realiza diversas labores como, pago de comisiones a agentes, cierre de caja de diarios (el día siguiente de cada actividad), facturación, entre otros. No obstante, en muchas ocasiones esta persona, se encuentra saturada en sus labores porque este proceso de facturación lleva consigo varias tareas, debido a que estas facturas son clasificadas por estado, agencias, hay que verificar el número de correlativo y número de control para su respectivo archivo. A lo anterior se le suma que para llevar estas facturas, ya clasificadas, a su respectivo archivo, esta persona tiene que salir de la oficina (piso 1) hacia el pasillo del centro comercial y dirigirse a la oficina del departamento de contabilidad (piso 3).

Lo anterior genera una inversión de tiempo adicional, por lo que se debería contar con un personal calificado que se encargue de las tareas de clasificación y archivo de las facturas, debido que Viajes Índigo Isla Margarita C A brinda sus servicios a otras agencias del país, de modo que dicha actividad se haga de manera eficaz para que la organización tenga el mayor éxito con sus cliente. Cabe destacar, que este encargado del departamento de facturación, cuando procede a realizar el cierre de caja, tiene que igualmente

salir de su oficina hacia el pasillo del centro comercial y dirigirse al departamento de tráfico ubicado en el mismo piso.

CAPÍTULO V. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A.

Este departamento se encarga de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también del control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, ya que la organización representa el medio que permite a las personas que allí laboran, alcanzar los objetivos individuales relacionados directos o indirectamente con el trabajo.

Según la información suministrada por el departamento de recursos humano de la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita, se describen a continuación su importancia, objetivos y funciones.

5.1. Importancia del Departamento de Recursos Humanos

El área de recursos humanos humana es importante para el manejo de las relaciones laborales, en el fortalecimiento de la cultura organizacional, su aporte permite a las organizaciones garantizar la selección, capacitación y reclutamiento del personal adecuado, que se adapte a las normas y políticas de la organización.

5.2. Objetivo del Departamento de Recursos Humanos

- ✓ Crear, mantener y desarrollar un contingente de recursos humanos con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- ✓ Desarrollar condiciones organizacionales de aplicación, ejecución satisfacción plena de recursos humanos y alcance de objetivos individuales.
- ✓ Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.
- ✓ Cumplir con las obligaciones legales.

5.3. Funciones del Departamento De Recursos Humanos

- ✓ Dirigir, controlar y gestionar las actividades referidas a la administración de personal (control de asistencias, regímenes de ascensos, régimen disciplinario, liquidación de haberes, historia laboral y cuenta personal).
- ✓ Dirigir, controlar y gestionar el diseño, la implementación y el mantenimiento de sistemas de información y de registro de

actividades del personal que provean elementos para la planificación y la toma de decisiones sobre los recursos humanos del organismo.

- ✓ Velar por el cumplimiento de la normativa legal laboral vigente y realizar actividades de seguimiento para el control y aplicación de las mismas.
- ✓ Analizar y evaluar el impacto de las actividades del departamento, elaborar y dirigir la implementación de planes de contingencia frente a posibles riesgos relativos a la gestión de recursos humanos.
- ✓ Estar al día con todo lo concerniente a la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT), cumplimiento con llevar un registro de vacaciones, registro de horas extras, aprendices del Instituto Nacional de Capacitación Empresarial (INCE), cancelar ticket alimentación, Seguro social, Seguro de paro forzoso, Fondo de Ahorro Voluntario para la Vivienda (FAOV) y otras de carácter obligatorio.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las decisiones emanadas por la Gerencia General.
- ✓ Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas en la dependencia de recursos humanos. Mantener buenas relaciones con todos los empleados de la empresa.
- ✓ Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.
- ✓ Dirigir el desarrollo del talento humano.
- ✓ Dirigir, controlar y gestionar la formulación de políticas, proyectos, planes y programas relativos al reclutamiento, búsqueda y selección e inducción, para proveer de recursos humanos en la cantidad y calidad necesaria para el logro de los objetivos del organismo y su posterior implementación.
- ✓ Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados.

- ✓ Contabilizar las nóminas quincenales.
- ✓ Contabilizar los pagos mensuales de comisiones por ventas directas y ejecutivos de ventas (oficina).
- ✓ Dotar al personal de uniformes y herramientas de trabajo, para un mejor desarrollo de sus funciones diarias.

5.4. Funciones del Asistente de Recursos Humanos

- ✓ Llevar el control de la contratación de personal y logística.
- ✓ Orientar a los empleados, en el desarrollo y la formación en logística y mantenimiento de registros.
- ✓ Mantener los archivos de los empleados.
- ✓ Ayudar con la operación de la oficina de recursos humanos. Analiza las hojas de vida de los posibles candidatos dispuestos para las entrevistas.
- ✓ Mantener la armonía en el ambiente de trabajo.
- ✓ Desarrollar y ejecutar los planes de los empleados en materia de motivación.
- ✓ Planificar, coordinar y supervisar todos los programas de capacitación para los empleados.
- ✓ Contabilizarla liquidación de personal, anticipos de prestaciones, pago de vacaciones, pago de directores, pago de utilidades, préstamos personales, horas extras y bonificación a empleados.

5.5 Actividades efectuadas en el Departamento de Recursos Humanos

5.5.1. Departamento de Recursos humanos

El departamento de recursos humanos, además reclutar, planificar, seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal en la organización,

también lleva a cabo la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros. Para poder alcanzar los objetivos de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos en la empresa, lo cual debe tomar en cuenta, conceptos tales como: La comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.

5.5.2. Procedimiento del sistema Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih)

Esta actividad se realiza los primeros cinco (5) días de cada mes, de no ser así se paga intereses, para realizarlo se toman en cuenta una descrita a continuación:

Paso 1. Primero se debe sumar todos los ingresos generados por el empleado durante el mes, donde el monto total, según lo establecido por ley, se multiplica por el tres por ciento (3 %), en el cual el empleado aporta el uno por ciento (1 %) y la empresa aporta el dos por ciento (2 %), (ver figura N° 22).

Figura N° 22 Entrada a la página del Banavih

feovl.banavih.gob.ve/index.php/empleador_login/login

EMPLEADOR
A partir del
día 15 de cada mes,
tienes disponible en el sistema
FAOV en línea
La opción para imprimir
tu planilla definitiva y pagarla ante
el Operador Financiero de tu preferencia.

Bienvenidos al Sistema FAOV en Línea

Usuario:
El usuario esta conformado de la siguiente forma
R/FA, sin espacios, ni guiones.
Ejemplo: J12345678901_V12345678901

Clave:

Ingrese el código que ve en la imagen:

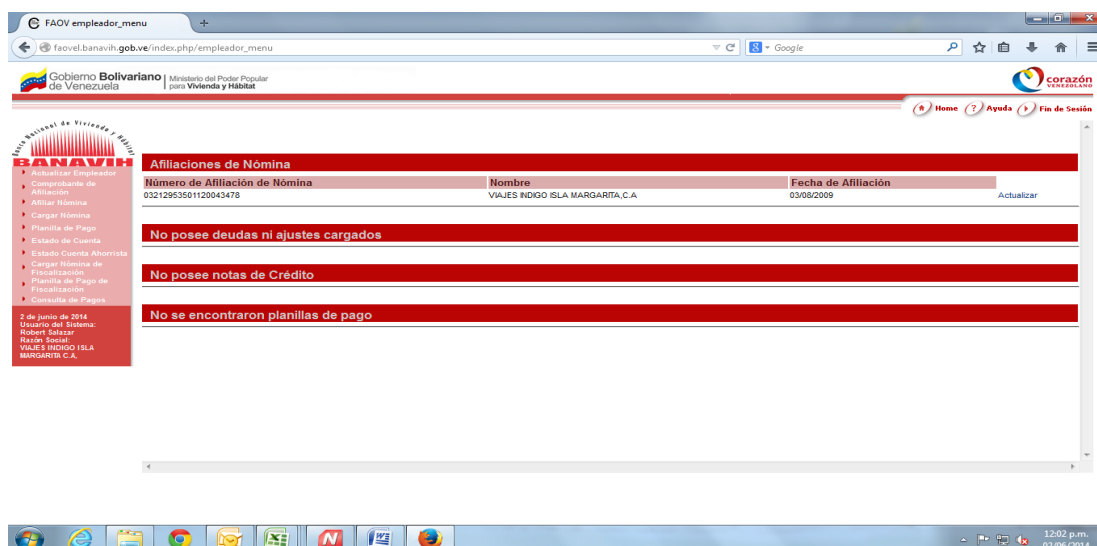
37661

Usuario desconocido o clave incorrecta

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso 2. Se ingresa en la página de Banavih con su respectivo usuario y contraseña, se procede a solicitar una nueva nómina, el sistema muestra dos opciones: A) crear nómina nueva y B) modificar nómina, (ver figura N° 2).

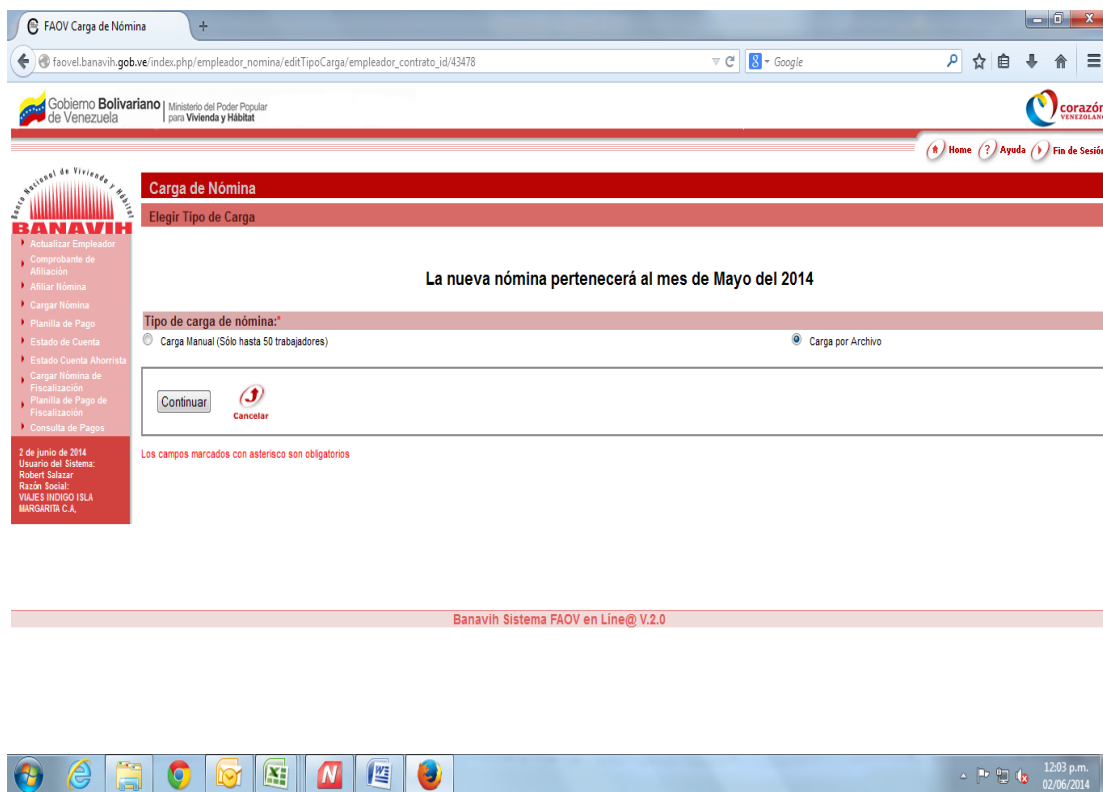
Figura N°23Ingreso a la página web



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso 3. Se selecciona la opción *nómina manual* si es sólo hasta (50) trabajadores, si son más de (50) empleados se selecciona cargar a archivo, este archivo se crea a exigencia del sistema, el cual debe llevar inicial de nacionalidad del empleado, seguido de una coma, cédula de identidad, primer nombre, inicial del segundo nombre, primer apellido, inicial del segundo apellido, ingreso obtenido incluyendo dos decimales y fecha de ingreso de la persona a la empresa, seguido de una coma; ejemplo: V, 17418749, Yodalis, J, Farías, F, 5000,00, 01/04/2014, (ver figura N° 24).

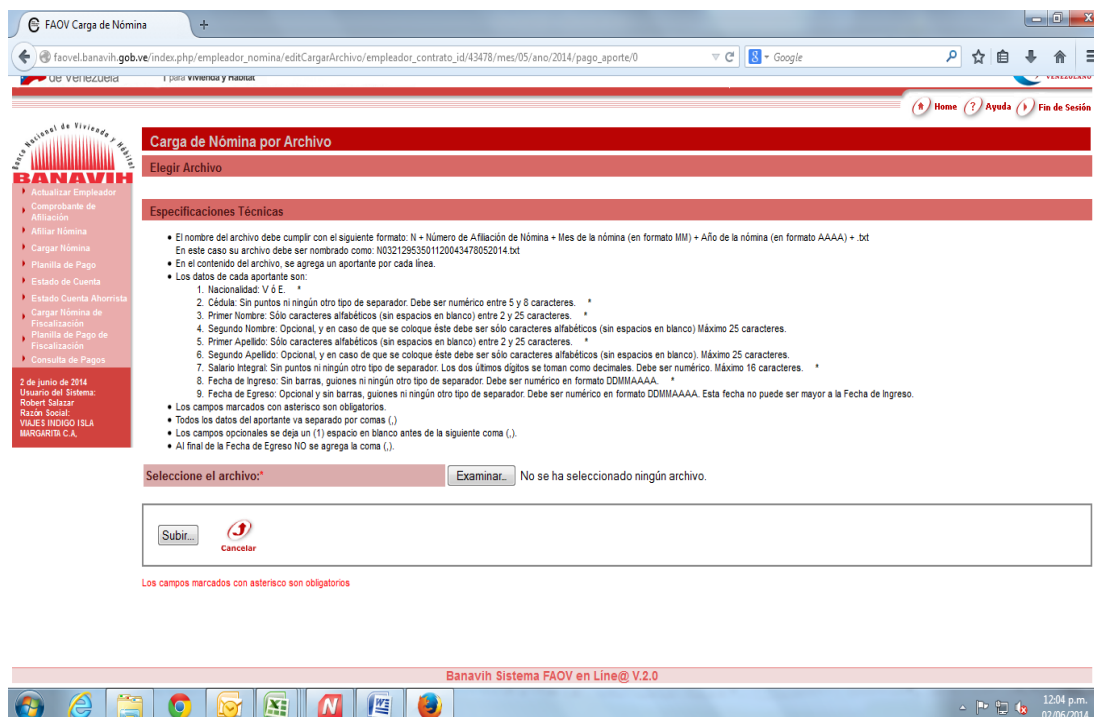
Figura N° 24Selección nómina manual o cargar a archivo



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso 4. Luego de esto se verifica que todos los datos estén correctos y se procede a cargar el archivo, (ver figura N° 25).

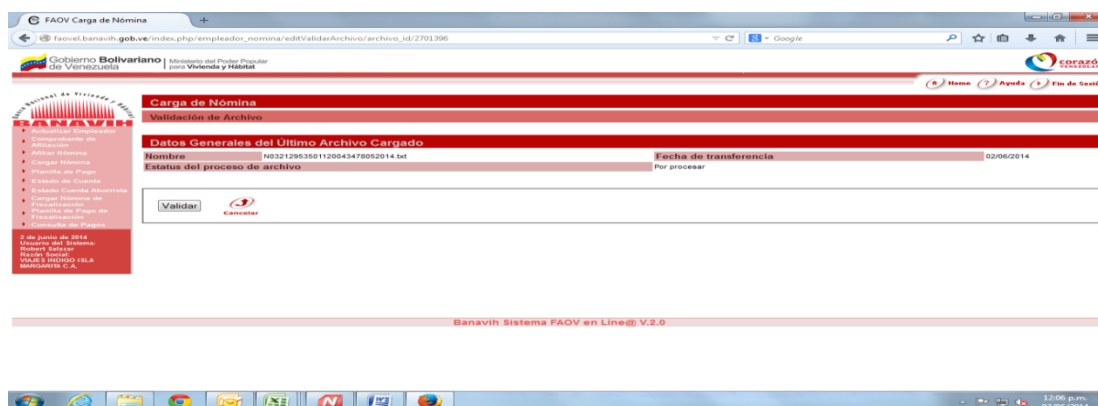
Figura N° 25Carga de nómina por archivo



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso 5. Se descarga la planilla de pago, (ver figura N° 26).

Figura N° 26 Descarga de la planilla de pago del Banaviah



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso 6. Una vez que se verifican que todos los datos estén correctos, se procede a activar la opción *solicitar la planilla de pago* en la referida página web (ver figura N° 27)

Figura N° 27 Solicitud de la planilla de pago

The screenshot displays the Banaviih web application interface. The browser address bar shows the URL: `faovel.banaviih.gob.ve/index.php/empleador_nomina/editValidarArchivo`. The page header includes the logo of the **Gobierno Bolivariano de Venezuela** and the **Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat**. The sidebar menu on the left lists various options: **Activar Empleado**, **Comprobante de Afiliación**, **Afiliar Nómina**, **Cargar Nómina**, **Planilla de Pago**, **Estado de Cuenta**, **Estado Cuenta Ahorrista**, **Cargar Nómina de Fiscalización**, **Planilla de Pago de Fiscalización**, and **Consulta de Pagos**. The main content area is titled **Carga de Nómina** and **Procesamiento de Archivo**. It displays **Datos Generales del Último Archivo Cargado** with the following information: **Nombre**: N03212953501120043478052014.txt, **Fecha de transferencia**: 02/06/2014, and **Estatus del proceso de archivo**: Validado. A prominent red banner across the center of the main area reads **ARCHIVO VALIDADO CORRECTAMENTE!!!**. Below this banner, there are two buttons: **Procesar** and **Cancelar**. The footer of the application indicates **Banaviih Sistema FAOV en Linea@ V.2.0**. The Windows taskbar at the bottom shows the system clock as 12:06 p.m. on 02/06/2014.

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso 7. Por último se imprime la planilla de pago, luego de ser pagada las respectivas planillas, se archiva en una carpeta con el nombre de Banaviih (ver figura N° 28).

Figura N° 28 Impresión de la planilla de pago

FAOV Planilla de Pago

faov.banaviih.gob.ve/index.php/empleador_planilla/editPlanillas/empleador_contrato_id/43478

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat

corazón VENEZOLANO

Home Ayuda Fin de Sesión

Planilla de Pago

Datos Básicos de la Afiliación de Nómina

Número: 03212953501120043478 Nombre: VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA, C.A.

Fecha de afiliación: 03/08/2009

Lista de Planillas Cargadas

Mes	Año	Estatus de la Planilla
Mayo	2014	Planilla de pago generada

Imprimir Planilla

Cancelar

Banaviih Sistema FAOV en Linea V.2.0

2 de junio de 2014
Usuario del Sistema:
Robert Salazar
Razón Social:
VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA C.A.

12:10 p.m.
02/06/2014

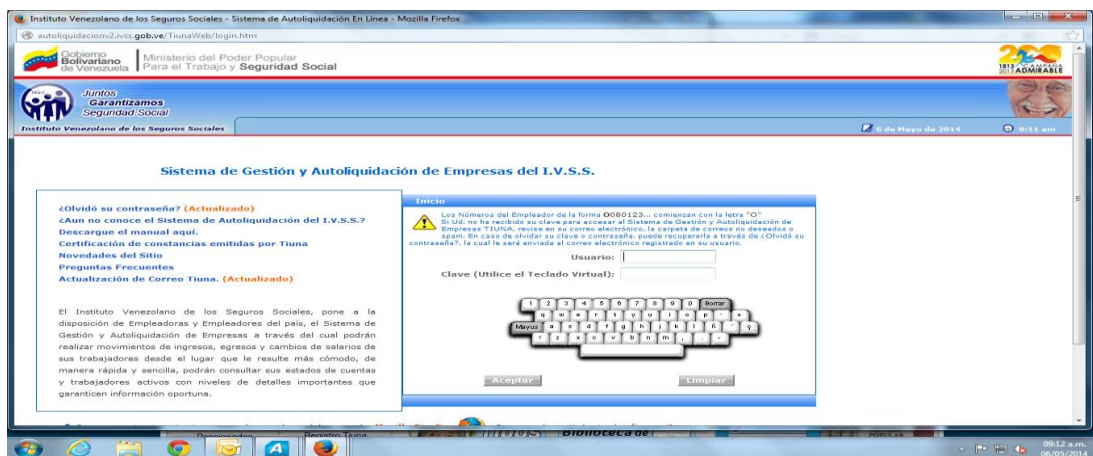
Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

5.5.3. Procedimiento para el pago del Seguro Social

Esta actividad se realiza en el cierre de cada mes, para realizarlo se toman en cuenta los siguientes pasos a continuación:

Paso 1. Se ingresa a la página del Seguro Social, para entrar al sistema y luego realizar el pago, (ver figura N° 29).

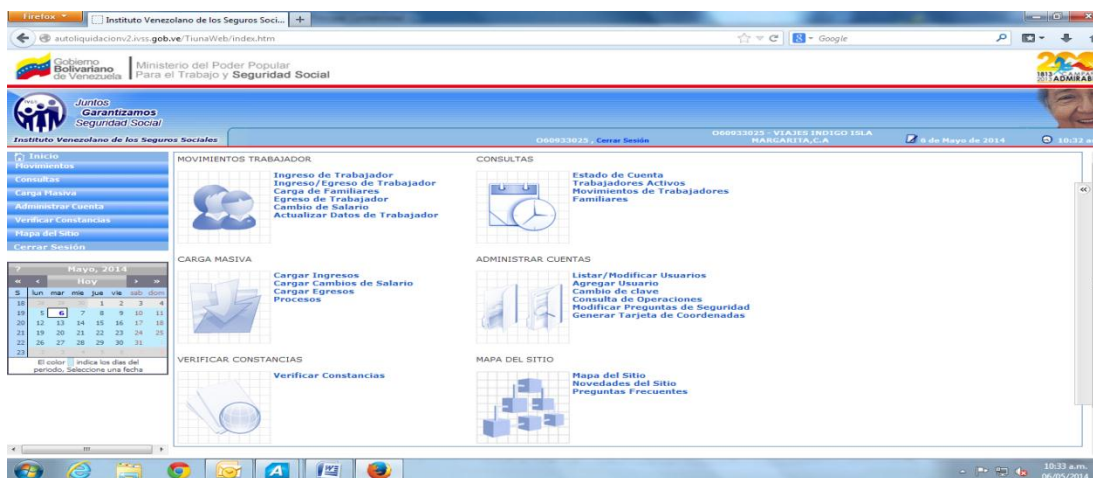
Figura N°29 Ingreso a la página del Seguro Social



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso N°2. Se ingresa al sistema (Tiuna) Sistema de Gestión y Autoliquidación de Empresas, con su respectivo usuario y contraseña, (ver figura N° 30).

Figura N° 30 Ingreso al sistema Tiuna



Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso 3. Se selecciona la pestaña de *consultar descarga* y luego éste arroja el estado de cuenta al periodo de pago correspondiente, (ver figura N° 31).

Figura N° 31 Pestaña de consulta del estado de cuenta

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

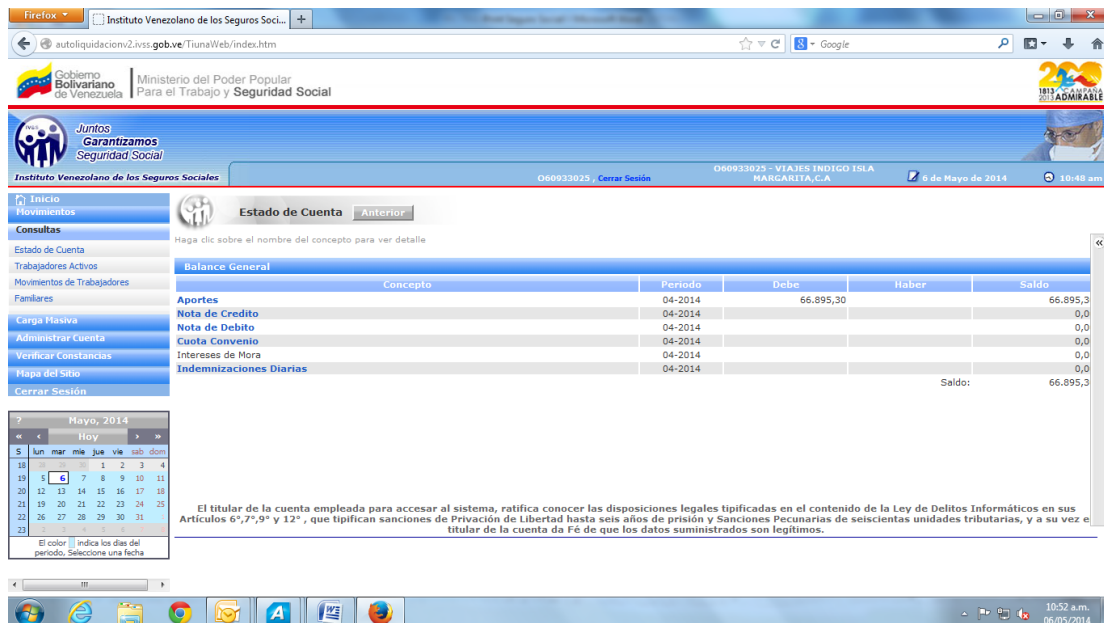
Paso 4. Se selecciona el periodo de pago para detallar el monto de lo que se va a pagar, (ver figura N° 32).

Figura N° 32 Selección del periodo de pago del Seguro Social

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

Paso 5. Después se imprime la planilla y se envía al departamento de administración para que se realice el pago y luego de ser pagada se archiva en su respetiva carpeta, (ver figura N° 33).

Figura N° 33 Planilla para el pago del seguro social



Concepto	Periodo	Debe	Haber	Saldo
Aportes	04-2014	66.895,30		66.895,3
Nota de Credito	04-2014			0,0
Nota de Debito	04-2014			0,0
Cuota Convenio	04-2014			0,0
Intereses de Mora	04-2014			0,0
Indemnizaciones Diarias	04-2014			0,0
Saldo:				66.895,3

Fuente: Datos suministrados por la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A (Junio 2014).

5.5.4 Aspectos Relevantes:

Este departamento no cuenta con un espacio físico adecuadopara la realización de sus actividades. Sin embargo cuenta con materiales y equipos suficientes para realizar las tareas y con personal capacitados para las mismas. Este personal, es dotado de uniforme para una mejor identificación, presentación personal y proyección de una imagen positiva.

Cabe resaltar, que con relación a las actividades concernientes al Seguro Social, a la hora de entrar a realizar la actividad en las páginas de la misma, se presentan muchos inconvenientes, porque la página en internet se demora en cargar generando pérdida de tiempo y atraso en las demás tareas.

Este departamento también realiza el proceso reclutamiento, selección e inducción de personal, destacando que poseen manuales de descripción de cargo los cuales benefician al trabajador tanto en el proceso de inducción como para orientar a los trabajadores en cuanto a las tareas que le corresponden cumplir. Es de acotar, que los encargados de cada departamento se encargan de cumplir la función de inducción.

Los departamentos de administración y contabilidad, no cuenta con un organigrama físico, ni visible, ya que solo estos se pueden visualizar en el organigrama general de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A

En esta agencia se planifican programas de capacitación para el personal, los cuales son dictados fuera de las instalaciones de la agencia, contratando los servicios de empresas especializadas según sea el caso. También, se incentiva al personal en su fecha de cumpleaños, realizándoles una reunión, dentro de las instalaciones de la agencia, al final de la jornada de trabajo. Así mismo, les regalan paquetes turísticos por desempeño, con el fin de que sus empleados se sientan motivados a realizar sus respectivas labores.

Finalmente, es necesario resaltar que el personal, de cada uno de los departamentos, dispone de teléfonos inalámbricos, para mantenerse en constante comunicación, considerando que muchos de los departamentos se encuentran distantes y hasta en otros pisos del Centro Comercial Galerías Fente.

5.6. Teoría y Praxis

Al transcurrir la carrera se cursaron muchas asignaturas que sirvieron de utilidad para el desarrollo de las diferentes actividades realizadas, entre las cuales se mencionan a continuación:

Agencia de viajes y turismo dictada por el profesor Austin Mata, en el 4to semestre, esta asignatura facilitó información relacionada con la clasificación de las agencias, tanto mayorista, minorista y tour operadoras y su funcionamiento empresarial desde el punto de vista operativo y funcional.

Legislación del turismo facilitada por el profesor Pascual Hernández en el 3er semestre, esta asignatura sustenta las bases legales, como lo es la Ley Orgánica de Turismo, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, entre otras, éstas son de gran importancia para sostener cualquier base teórica a la hora de realizar un trabajo de investigación o trabajo de grado, como basamento legal que sustenta la información.

Contabilidad de empresas turísticas impartida por la profesora María Gabriela Fernández en el 3er semestre, ya que esta asignatura dio a conocer, tanto los ingresos como los egresos, los tipos de cuentas y la situación financiera de la empresa.

Por último entrenamiento profesional dictada por la profesora María Gabriela Molina, en el 5to semestre, ya que la misma proporciona las herramientas necesarias para la elaboración del trabajo de grado y al mismo tiempo ir al campo laboral adquirir los conocimientos necesarios y aplicar lo aprendido durante el referido entrenamiento.

CONCLUSIONES

Viajes Índigo Isla Margarita C.A, tiene una ubicación estratégica en la Avenida 4 de mayo, centro comercial Galería Fente, piso N° 1, local 27, en la ciudad de Porlamar, Municipio Mariño, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. Este lugar actualmente posee avenidas en buen estado, sin embargo el espacio de las mismas son muy estrechas y dificultan el paso del tránsito terrestre para quien la visita.

Cabe resaltar que Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., cuenta con un manual de procedimientos donde especifican las debidas funciones, reglas y normas que sirve como material de apoyo para las áreas específicas de trabajo de la organización.

No obstante, los departamentos de administración, contabilidad y recursos humanos no cuentan con una estructura organizativa visible, donde especifiquen los niveles jerárquicos y funciones de cada uno de los empleados que se encuentran en los mismos, sólo cuentan con la estructura organizativa general que abarca todos los departamentos.

Por motivo del crecimiento inflacionario que ha habido en el país, la empresa se ha visto en la necesidad de realizar incremento en todos sus servicios ofertados, generando disminución en las ventas de los mismos.

En función a las actividades efectuadas por la pasante en la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A, se llevaron a cabo como diariamente se estaba acostumbrado a realizar, sin embargo a la hora de trabajar en el sistema

TravelSistemse hizo algo difícil porque implica muchos procedimientos, para poder entrar al sistema y extraer la información necesaria.

Viajes Índigo, motiva al personal dotándolos de equipos y materiales necesarios para su eficiente rendimiento, además les brinda uniformes, así como adiestramiento y capacitación, para garantizar una atención de calidad a sus clientes y lograr cada uno de los objetivos trazados por la empresa.

La persona encargada de facturación del departamento de contabilidad requiere de otro personal que le ayude en las tareas.

En los departamentos de Administración y Recursos Humanos los espacios son reducidos lo que en ocasiones se colapsen ciertos espacios.

RECOMENDACIONES

Durante el lapso de pasantías efectuado en la Agencia de Viajes Índigo Isla Margarita C.A, se evidenció varias debilidades que obstaculizan los objetivos propuestos, en base a ello y a las conclusiones expuestas, se desglosan las siguientes recomendaciones:

Cabe resaltar que todo departamento debe poseer su estructura organizativa debida, a que esta especifica los puestos de trabajos y nivel jerárquicos de cada uno de los empleados que la determinen.

Viajes Índigo Isla Margarita C.A, debe estar precavida por los motivos inflacionarios y brindarle la mejor opción de servicios a sus clientes para así no tener disminución de los mismo y generar ingreso.

En función a las actividades efectuadas por la pasante, la organización debería de mejorar, por medios tecnológicos, los procedimientos del sistema TravelSistem para obtener una información precisa y veraz.

Mantener los programas de capacitación y adiestramiento dirigido al personal como lo han estado desarrollando

Incorporar personal que se encargue de clasificar las facturas en el departamento de administración y contabilidad.

Organizar mejor los espacios en los departamentos de Administración y Recursos Humanos, para un mejor desenvolvimiento del personal en el área.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acerenza, M. (2005). Agencias de viajes organización y operación. México Trillas.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (Nº 36.860). (1999, Diciembre 30). [Transcripción en línea]. Disponible: <http://pdpa.georgetown.edu/Parties/Venezuela/Leyes/constitucion.pdf> [Consultado: 2014, Mayo 15]

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo. (Nº 6.079). (2012, Junio 15)[Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.mintur.gob.ve/mintur/wp-content/uploads/2014/02/Decreto-con-Rango-Valor-y-Fuerza-de-Ley-Organica-de-Turismo-2012-.pdf> [Consultado: 2014, Mayo 15]

Enrique, F. (2004). Organización de empresas. Segunda edición. MCGRAW HILL

Fleitman, J. (2000). Negocios exitosos. MCGRAW HILL.

Joao Da Acosta (1993:152) del diccionario de turismo y hotelería

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

Ministerio del Poder Popular para el Turismo, [Página virtual] disponible en:
http://www.mintur.gob.ve/descargas/reglamento_sobre_agencia_de_viajes_y_turismo_vigente.pdf

Melinkoff, R. (1986) La estructura de la Organización Los organigramas – Caracas
Venezuela

Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo. (Nº 5.293). (1999, Enero 13). [Transcripción en línea].

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (2013) Módulo de Política Empresarial. [Documento en línea] Disponible en http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102051/Contenido_en_exe_modulo/EXE%20POLITICA%20EMPRESARIAL%20MODULO%202013/leccin_1_que_es_una_politica_empresarial.html. [Consultado enero 2015]

Viajes Índigo Isla Margarita. [página virtual] Disponible en: www.viajes-indigo.com

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES EJECUTADAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONTABILIDAD, ADMINISTRACIÓN Y RECURSOSHUMANOS EN LA AGENCIA DE VIAJES ÍNDIGO ISLA MARGARITA C.A MUNICIPIO MARIÑO, ESTADO NUEVA ESPARTA.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
FARIAS FERMIN YODALIS	CVLAC: 17418749 E MAIL:YODALISFARIAS
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

DEPARTAMENTOS DE CONTABILIDAD ADMINISTRACION Y

RECURSO HUMANOS DE LA AGENCIA DE VIAJES INDIGO

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
CIENCIAS ADMINISTRATIVA	TURISMO

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
MARIA GABRIELA MOLINA	ROL	CA	AS	TUX	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
MARIA GABRIELA FERNADEZ	ROL	CA	AS	TU	JUX
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
PERLINA MARCANO	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:

15	02	06
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TRABAJO DE GRADO_YODALIS_FARIAS	.docx
TRABAJO DE GRADO _YODALIS -FARIAS	.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:

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

ÁREA DE ESTUDIO:

__TSU_EN_ADMINISTRACION__DE__EMPRESA__TURISTICA__

INSTITUCIÓN:

__UNIVERSIDAD_DE_ORIENTE_NUCLEÓ_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"

AUTOR**Farias Fermín Yodalis José****Lcda. María Molina****JURADO****Lcda. María Fernández****JURADO****Lcda. Perlina Marcano****JURADO****POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO**