



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

**ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN HUMANA,
RESERVACIONES Y TRÁFICO AÉREO DE LA AGENCIA VIAJES INDIGO
ISLA MARGARITA, C.A.**

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

Autora:

Br. Neidybel Marcano Villarroel

C.I: 19.585.964

Guatamare, Febrero de 2014



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

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantías Titulado: **“ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN HUMANA, RESERVACIONES Y TRÁFICO AÉREO DE LA AGENCIA VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA, C.A.”**. Presentado por la bachiller: **Br. Neidybel Marcano Villarroel**, portador de la cédula de identidad N° V-19.585.964-, como requisito parcial para optar al Título de T.S.U. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

Aprobado


Lcdo. Juan Villarroel
TUTOR ACADÉMICO


Lcda. Soniuska Valerio
JURADO PRINCIPAL


Lcda. Maria Anés
JURADO PRINCIPAL

**ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN HUMANA,
RESERVACIONES Y TRÁFICO AÉREO DE LA AGENCIA VIAJES INDIGO ISLA
MARGARITA, C.A.**

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



Marciano Villarroel Neidybel

AUTORA



**Lcdo. Juan Villarroel
TUTOR ACADÉMICO**



**T.S.U. ROMELYS MOYA
TUTOR EMPRESARIAL**

DEDICATORIA

A mi madre Nereída, por todo su empeño y esfuerzo por salir adelante, y por brindarme siempre su apoyo incondicional.

A mi niña Scarlett Isabella, por llenar de felicidad cada día de mi vida y ser el impulso para alcanzar mis metas, y a mi sobrino Derek, quien también forma parte de mi vida. Los adoro mis niños.

A mi abuela Urbana Villarroel, por cuidarme y siempre estar pendiente de mí.

AGRADECIMIENTO

A Díos, por guiarme por el camino del bien, y siempre escucharme.

A la Universidad de Oriente por ser mi segunda casa, donde me forme profesionalmente y viví tantos momentos especiales de mi vida.

A mi profesor tutor Juan Villarroel, por guiarme en la preparación de este trabajo, y a la profesora María Anez por su valiosa colaboración y asesoramiento en el mismo.

A todo el personal que labora en Viajes Indigo Isla Margarita, y muy especialmente al T.S.U Robert Salazar, a la T.S.U Rosmelys Moya, a la Lic. Disnelida Fuenmayor, a las Señoras Magnolia Marín, Gisela Albí, Sonia Rodríguez y al Señor René Heddegar por brindarme la oportunidad de realizar la pasantía en tan prestigiosa empresa, por todo el apoyo que me ofrecieron permitiéndome capacitarme y aprender mucho más acerca de mi carrera.

A mi esposo Carlos y a mi tía Gumersinda por brindarme su apoyo y acompañarme a lo largo de este camino lleno de momentos buenos y otros no tanto.

A todos gracias...

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
TABLA DE CONTENIDO.....	VI
LISTA DE FIGURAS.....	VIII
LISTA DE CUADROS.....	IX
LISTA DE ANEXOS.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA	
C.A.....	3
1.- ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.....	4
1.1.- TIPO DE EMPRESA:	4
1.2.- RESEÑA HISTÓRICA.....	4
1.3.- UBICACIÓN.....	5
1.4.-MISIÓN Y VISIÓN.....	6
1.4.1 MISIÓN.....	6
1.4.2.- VISIÓN.....	7
1.5.- OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	8
1.6.- POLÍTICAS Y NORMAS DE LA EMPRESA.....	9
1.6.1.-POLÍTICAS DE LA EMPRESA.....	9
1.6.2.- NORMAS DE LA EMPRESA.....	9
1.7.- SERVICIOS OFERTADOS.....	10
1.8.- MARCO LEGAL.....	12
1.9.- RELACIÓN DE LA EMPRESA CON EL ENTORNO.....	21
1.9.1.- DIAGNOSTICO INTERNO.....	21
1.9.2.- DIAGNOSTICO EXTERNO:.....	27
1.10.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:.....	31
1.11.- FUNCIONES POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS.....	33
CAPÍTULO II. DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN	
HUMANA, RESERVACIONES Y TRÁFICO AÉREO DE VIAJES INDIGO ISLA	
MARGARITA, C.A.....	47
2.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.....	48
2.1.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.....	48
2.1.3- IMPORTANCIA.....	48
2.1.4.- OBJETIVOS.....	48
2.1.5.- FUNCIONES.....	49
2.1.6.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.....	49
2.1.7.- COMPARACIÓN DE TEORÍA CON PRAXIS.....	56
2.2.- DEPARTAMENTO DE GESTION HUMANA.....	57

2.2.1.- DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTION HUMANA	57
2.2.2.- IMPORTANCIA.	58
2.2.3.-OBJETIVOS.....	58
2.2.4.- FUNCIONES.....	59
2.2.5.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.	60
2.2.6.- COMPARACIÓN TEORÍA CON PRAXIS.....	64
2.3.- DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.	65
2.3.1.- DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO RESERVACIONES	65
2.3.2.- IMPORTANCIA.	65
2.3.3- OBJETIVOS.....	65
2.3.4.- FUNCIONES.....	66
2.3.5.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.	66
2.3.6.- COMPARACIÓN DE TEORÍA CON PRAXIS.....	70
2.4.- DEPARTAMENTO DE TRÁFICO AÉREO	71
2.4.1.- DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DE TRÁFICO AÉREO.....	71
2.4.2.- IMPORTANCIA.	71
2.4.3.- OBJETIVOS.....	72
2.4.4.- FUNCIONES.....	72
2.4.5.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.	73
2.4.6.- COMPARACIÓN DE TEORÍA CON PRAXIS.....	82
2.5.- RELACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS OBJETO DE ESTUDIO CON LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS.	83
CAPÍTULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES.....	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	91

LISTA DE FIGURAS

Figura N°1.Ubicación de la empresa. Nota: Tomado de:	6
FIGURA N° 2. Organigrama de Viajes Indigo. Nota: Elaborado con información suministrada por la empresa. (Febrero, 2013)	32

LISTA DE CUADROS

CUADRO N° 1. EMPRESAS PROVEEDORAS DE EXCURSIONES Y RECREACIONES.....	23
CUADRO N° 2. EMPRESAS PROVEEDORAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE	24
CUADRO N° 3. EMPRESAS PROVEEDORAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO AÉREO.....	25
CUADRO N° 4. CUIDADES NACIONALES	74
CUADRO N° 5. CUIDADES INTERNACIONALES	75
CUADRO N° 6. ALFABETO TURÍSTICO PARA TRÁFICO AEREO	76

LISTA DE ANEXOS

N° 1. PAQUETE TURISTICO CUBA.....	92
N° 2. PAQUETE TURISTICO MARGARITA.....	93
N° 3. PAGINA WEB DE VIAJES INDIGO	94
N° 4. PRESUPUESTO PARA RESERVA DE GRUPOS.....	95
N° 5. ENTRADA AL SISTEMA BSP (Pagina web IATA)	96
N° 6. COMUNICADO DE LA IATA	97
N°7. REPORTE DE VENTAS DE BOLETOS	98
N° 8. POLÍTICAS DEL HOTEL LAGUNAMAR.....	99
N° 9. OFICINA PRINCIPAL Y SUCURSAL	100

INTRODUCCIÓN

La actividad turística tiene su origen desde tiempos remotos cuando las personas salían de su entorno habitual, hacia un destino, por eventos religiosos, en busca de descanso, esparcimiento, recreación, cultura, entre otras necesidades. Venezuela en toda su extensión está apta para el desarrollo de la actividad turística, puesto que cuenta con una diversidad de paisajes increíbles y únicos en el mundo.

La isla de Margarita, por años ha sido uno de los principales destinos turísticos del país, por sus bellas playas, buenos hoteles, atractivos naturales, parques temáticos, sitios históricos, centros comerciales, entre otros, es por ello, que se ha venido consolidando como destino turístico de preferencia para el visitante nacional e internacional, que si bien ha tenido sus épocas de gran éxito, no deja de ser un destino con necesidad de mejoras en cuanto a la infraestructura y calidad de servicios, siendo los prestadores de servicio turístico y la sociedad en conjunto con la Administración del Estado los responsables de garantizar la sostenibilidad de los recursos de provecho turístico y por ende del desarrollo de la actividad.

Las agencias de viajes juegan un papel fundamental dentro de la actividad turística, ya que por mucho tiempo han servido a los viajeros como intermediarios entre el turista potencial y las empresas turísticas nacionales y extranjeras, para asesorar en cuanto a vuelos, hospedaje, paquetes turísticos, entre otras necesidades requeridas por los mismos, y las encargadas de promocionar los destinos a través de los distintos medios.

En este sentido, el presente trabajo busca describir las actividades y procedimientos aplicados en los Departamentos de Administración, Gestión Humana, Reservaciones y Tráfico Aéreo, que se llevan a cabo en una

Agencia de Viajes, en este caso particular, en la Agencia Viajes Indigo, Isla Margarita, C.A.

La metodología usada para el desarrollo de esta investigación fue de campo, ya que se tomó como base las condiciones reales de las diferentes aéreas de trabajo de la empresa y la revisión documental-bibliográfica. Para ello fue necesario emplear diferentes técnicas de recolección de datos como: la observación directa a los distintos procedimientos, entrevistas a los empleados, revisión de páginas web, libros impresos, folletos, entre otros.

El informe estará estructurado por capítulos los cuales son los siguientes:

Capítulo I: Aspectos generales de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A.

Capítulo II: Actividades realizadas en los Departamentos de Administración, Gestión Humana, Reservaciones y Tráfico Aéreo.

Capítulo III: Conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE VIAJES INDIGO ISLA
MARGARITA C.A**

1.- ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

A continuación se describe la empresa Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. con la información adquirida en el periodo de pasantía.

1.1.- TIPO DE EMPRESA:

Viajes Indigo Isla Margarita C.A, es una empresa mayorista operadora de turismo receptivo a nivel nacional e internacional. Creada bajo la legislación venezolana Registro Turístico Nacional (R.T.N): 90B3, Licencia de Turismo (V.T): 2953, Transporte Turístico Terrestre (T.T.T): 669. Dedicada a promocionar el turismo en Venezuela; ofreciéndole al visitante los mejores servicios en cuanto a alojamiento en hoteles y posadas, excursiones boletería aérea, tour y circuitos, así como los diferentes atractivos turísticos brindándole una excelente atención al visitante haciendo su estadía más placentera, con más de 14 años en el mercado turístico.

1.2.- RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1967 se creó en Dinamarca la empresa Falk Lauristen / 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 viajes y turismo en la Isla de Margarita. (Venezuela).

Es así como el 21 de agosto de 1996 crearon su propia agencia de turismo denominada Viajes Indigo, C.A. ubicada en la calle Malavé c/c Jesús María Patiño en el Edificio Residencial Vacacionales PB- Local N° 2 Porlamar. Isla de Margarita, Venezuela, con licencia de Viajes y Turismo bajo el Renglón (V.T- 2026), Numero 1.961 36, con un capital social de bolívares (Bs. 938.000,00).

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

En julio de 2003 los accionistas realizaron una asamblea extraordinaria para el aumento del capital social el cual fue de bolívares (Bs. 40.000.000,00), y al mismo tiempo trasladar la sede de la empresa a otro sitio, razón por la cual el primero de Mayo de 2006 la empresa fue trasladada para la Avenida 4 de Mayo en el centro comercial Galería Fente, piso N° 1 local 27 en la ciudad de Porlamar, municipio Mariño. El 25 de abril de 2008, los accionistas realizaron una asamblea general extraordinaria con motivo del aumento del capital social de un 80 %.

El domicilio principal de la sociedad es en Porlamar, municipio Mariño, estado Nueva Esparta y la denominación de la empresa paso a ser de Falk Lauritsen Viajes Indigo C.A, a Viajes Indigo Isla Margarita, Bajo el Tomo 68-A Numero 25.

1.3.- UBICACIÓN

Viajes Indigo Isla Margarita C.A, está ubicada, en la Avenida 4 de Mayo, en el centro comercial Galerías Fente, piso N° 1, local 27 en la ciudad de Porlamar, municipio Mariño, estado Nueva Esparta. (Figura N° 1).



Figura N°1. Ubicación de la empresa. Nota: Tomado de:
<http://www.pac.com.ve/empresas/viajes-indigo-isla-margarita> (2013)

1.4.-MISIÓN Y VISIÓN

1.4.1 MISIÓN

Para Ferrel y Hirt (2004), la misión de una organización es un propósito general. Responde a la pregunta: ¿Qué se supone que hace la organización?

Por otra parte, Castro, García, Martín y Periañez (2001), señalan que la misión o propósito es el conjunto de razones fundamentales de la existencia de la compañía. Contesta la pregunta: ¿Por qué existe la compañía?

La misión de Viajes Indigo Isla Margarita expresa lo siguiente:

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. (parr.2.)

Después de comparar la teoría de Ferrel y Hirt con la misión expresada por la empresa, esta plantea el tipo de servicio que ofrece lo que hace suponer a que se dedica la organización. Sin embargo, comparando la misión de la empresa con la teoría planteada por Castro y otros, se puede decir que esta no cumple con lo establecido por los autores, ya que en la misión no se logra identificar el porqué de la existencia de la compañía.

1.4.2.- VISIÓN

Chiavenato (2009), describe la visión:

Como la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro. Es el acto de verse a sí misma proyectada en el tiempo y en el espacio. Toda organización debe tener una visión correcta de sí misma, de los recursos que tiene a su disposición, del tipo de relación que desea tener con sus clientes y mercados, de lo que quiere hacer para la continua satisfacción de las necesidades y los deseos de los clientes, de cómo alcanzar sus objetivos, de las oportunidades y desafíos que debe enfrentar, de sus principales agentes de la fuerzas que la impulsan y de las condiciones en las cuales opera. (p.67)

La visión de Viajes Indigo, establece lo siguiente:

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. (parr.3.)

Según lo establecido por Chiavenato y lo que expresa la visión de la empresa, se puede decir, que esta si se proyecta a futuro en el tiempo, también establece lo que quiere hacer para la satisfacción de las necesidades de los clientes. Sin embargo, la visión es corta y precisa, es por ello que no hace mención a muchos aspectos que señala el autor, como los recursos a su disposición, lo que quiere hacer para la continua satisfacción del cliente, cómo alcanzará sus objetivos, las oportunidades y desafíos que debe enfrentar, las fuerzas que la impulsan y las condiciones en las cuales opera.

1.5.- OBJETIVOS DE LA EMPRESA

El sitio web CreceNegocios.com (2013), define los objetivos como resultados que una empresa pretende alcanzar, o situaciones hacia donde ésta pretende llegar. El establecimiento de objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos establecen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa.

El objetivo planteado por la empresa, señala lo siguiente:

Mantenerse en el mercado con la exclusiva atención a sus clientes brindando servicios y productos turísticos de alta calidad, ofreciendo puntualidad, respeto, seriedad, responsabilidad, amabilidad y honestidad para alcanzar un excelente desarrollo empresarial en el ámbito turístico. (parr.4.)

Al comparar la definición de objetivos del sitio web con los objetivos planteados por la empresa, se puede decir que, se coincide con la teoría ya que los objetivos indican la situación a la que la empresa quiere llegar, la cual es, mantenerse en el mercado a través de la exclusiva satisfacción de sus clientes.

1.6.- POLÍTICAS Y NORMAS DE LA EMPRESA

1.6.1.-POLÍTICAS DE LA EMPRESA

La empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A, establece las siguientes políticas:

1. Evaluar diariamente al personal.
2. El pago de los empleados se hará los 15 y 30 de cada mes.
3. El personal debe mantener un buen comportamiento dentro de la empresa.
4. El empleado puede ser despedido de la empresa si comete alguna irregularidad.
5. La liquidación del personal se hace de acuerdo al tiempo de trabajo.
6. 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.
7. Está prohibido mandar correos no relacionados con el trabajo.
8. No se puede usar el teléfono celular durante la jornada de trabajo.

1.6.2.- NORMAS DE LA EMPRESA

Viajes Índigo Isla Margarita C.A, establece unas normas para el personal que allí labora las cuales son:

1. El horario de trabajo es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 1:00 p.m., y de 2:00 a 5:30.
2. El personal debe cumplir con las tareas asignadas por su supervisor.
3. Cada gerente de Unidad debe supervisar que los equipos estén en buen estado y que el personal esté cumpliendo sus obligaciones.
4. Todas las facturas, depósitos o transacciones bancarias deben estar a nombre de Viajes Índigo Isla Margarita C.A.

5. Los empleados deben atender al cliente con amabilidad y respeto.
6. 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.

1.7.- SERVICIOS OFERTADOS.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., como agencia operadora mayorista de turismo receptivo, brinda a sus usuarios una amplia gama de servicios turísticos entre los cuales se pueden mencionar:

Servicios de Alojamiento: la empresa contacta servicios de alojamiento a través de alianzas que ha conseguido a lo largo de su trayectoria dentro del mercado turístico. La agencia tiene la disponibilidad de habitaciones mensualmente las cuales compra para luego vender a las agencias minoristas y al público en general, los hoteles con los que posee alianzas la agencia son los siguientes:

- Hesperia Isla Margarita.
- Venetur Margarita.
- Isla Caribe
- Lagunamar.
- Hesperia Playa el Agua.
- Dunes.
- LTI Costa Caribe.
- Flamingo Beach.
- Bella Vista.
- Le Flamboyant.
- Palm Beach.

- Portofino Complex.
- Margarita Village.
- Coral Caribe.
- Margarita Dynasty.
- Flamenco Villas.
- Tropical Refuge.
- Marbellamar.
- Costa Linda.
- Margarita Internacional.
- Howard Johnson.
- Surf Paradise.

Servicio de Excursiones: este tipo de servicio se da en diversas rutas dentro o fuera de la Isla de Margarita, entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- Excursiones Aéreas (Canaima, Los Roques, Delta Orinoco-Canaima).
- Excursiones Marítimas (Coche, Los Frailes, Cubagua, incluido el buceo, entre otros).
- Excursiones en la Isla de Margarita (Jeep Safari, Vuelta a la Isla de Margarita, la Restinga, Caminata en El Copey, Tour de Artesanos, Nado con los Delfines, Paseo a Caballos, entre otros).

Servicio de Circuitos: estos servicios son recorridos por varios atractivos de Venezuela, alojando al usuario en un hotel, de preferencia en la Isla de Margarita, donde reciben información pertinente sobre el circuito, dándoles la bienvenida e instrucciones previas de lo que será el viaje, al siguiente día se dirigen al Aeropuerto Internacional Santiago Mariño para partir hacia el lugar que se desee conocer. Entre los circuitos que ofrece Viajes Índigo Isla Margarita, C.A., se encuentran:

- Circuito Siguiendo las huellas del Humboldt (6 Días – 5 Noches).
- Circuito Los Andes – Los Llanos (7 Días – 6 Noches).
- Circuito Delta Orinoco – Gran Sabana (7 Días – 6 Noches).

Además de los servicios antes mencionados, la agencia ofrece servicios de cruceros y paquetes turísticos para los clientes que lo requieran.

Por otra parte, la empresa Viajes Índigo Isla Margarita C.A, ofrece a sus clientes los siguientes servicios turísticos:

- Venta y reservación en posadas y hoteles de categorías 3, 4, y 5 estrellas.
- Reservación y venta de boletería aérea nacional e internacional.
- Traslado aeropuerto / hotel / aeropuerto.
- Asistencia al turista las 24 horas del día.
- Venta y reservación de excursiones y circuitos a nivel nacional.
- Información general de los servicios turísticos, excursiones y circuitos organizados por ella y terceros.
- Información gratuita sobre los destinos turísticos, sus tarifas y promociones.
- Reservación de cruceros.
- Elaboración de cotizaciones.

1.8.- MARCO LEGAL

Según la Ley Orgánica de Turismo (2012), en el Capítulo XIII, Prestadores de Servicios Turísticos, Art. 100, son deberes formales de los prestadores de servicios turísticos, los siguientes:

1. Inscribirse en el Registro Turístico Nacional (RTN).
2. Solicitar la licencia de turismo correspondiente para su funcionamiento.

3. Cumplir con la contribución especial establecida en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.
4. Solicitar los permisos necesarios para el desarrollo funcionamiento y modificación de proyectos turísticos.
5. Prestar el servicio de acuerdo a la licencia de turismo y su respectiva clasificación y categorización; todo ello conforme a las condiciones ofrecidas de servicio, tarifas, calidad, eficiencia e higiene.
6. Mantener actualizada toda la documentación requerida conforme a la actividad desarrollada.
7. Promover la identidad y los valores nacionales, sin alterar o falsear el idioma, las manifestaciones histórico-culturales y folklóricas del país.
8. Cumplir con lo ofrecido en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.
9. Incorporar con personal venezolano formado o capacitado para el trabajo en la actividad turística
10. Incorporar en sus procesos productivos a la comunidad de su entorno directo.
11. Ejecutar acciones de corresponsabilidad y solidaridad social en su entorno directo, en coordinación con las comunidades organizadas, en instancias del poder popular y demás formas de participación.
12. Mantener a la vista y a disposición del turista y visitante en cada uno de los establecimientos en donde se preste el servicio el libro oficial de sugerencias y reclamos.

13. Contar con personal capacitado e instalaciones idóneas, para atender a niños y niñas, adolescentes, adulta o adulto mayor y a las personas con alguna discapacidad o necesidades especiales.
14. Cumplir con las normas de clasificación y categorización cuando sea aplicable, establecidas por el presente Decreto de Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, sus Reglamentos y Resoluciones.
15. Permitir, a solicitud del Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo o del Instituto Nacional de Turismo (INATUR), la distribución y exhibición dentro de sus instalaciones y en un lugar visible, del material de promoción de sus actividades.
16. Mantener todos los días del año, enarbolada la Bandera Nacional, en un lugar visible del establecimiento, donde se preste o contrate la prestación del servicio turístico de conformidad con la normativa que se dicte al efecto.
17. Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas o visitantes, un directorio de los servicios de emergencia, apoyo y asistencia, de conformidad con lo establecido por el órgano rector.
18. Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas y visitantes, las tarifas por los servicios prestados, previamente notificadas al órgano rector.
19. Ofrecer sus servicios turísticos en moneda nacional.
20. Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas y visitantes, las normas aplicables para la prestación de servicio.

21. Prestar el servicio turístico sin discriminación de alguna raza, credo, condición socioeconómica o sexual.
22. Suministrar a los órganos y entes, de la Administración Pública con competencia en el área de turismo la información requerida sobre la actividad turística que desarrolle.
23. Denunciar la presunta comisión de delitos y especialmente, aquellos relacionados con la prostitución y trata de personas en todas sus formas.
24. Cumplir con la normativa vigente, especialmente la relacionada con la legitimación de capitales; tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas; armas y explosivos y productos y sustancias peligrosas.
25. Preservar y cumplir con la normativa vigente relacionada con el patrimonio histórico, cultural y arqueológico; antigüedades y especies protegidas.
26. Cumplir con la normativa vigente referida a la materia de ordenación del territorio y zonas costeras.
27. Cumplir con lo establecido en el presente Decreto de Rango Valor Y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, sus reglamentos, resoluciones y demás normativas aplicables en la materia.

Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, cumple con la mayoría de los deberes planteados en el Art. 100 de la Ley Orgánica de Turismo (2012).

La empresa fue inscrita ante el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del estado Nueva Esparta en fecha 21 de agosto de 1996 mediante documento anotado bajo el N° 1961 Tomo II, Adicional 36 y, en el Registro de Comercio bajo el N°: 17 – Tomo – 60 –A. y el documento

de su constitución refleja que tendrá una duración de cincuenta (50) años, desde el momento de su inscripción ante la oficina de Registro Mercantil respectivo.

Cumpliendo con los aspectos legales de la Ley Orgánica de Turismo (2012), la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR) otorga a la empresa Falk Lauritsen - Viajes Índigo C.A, licencia para el funcionamiento como Agencia de Viajes y Turismo quedando inscrita en el Registro Turístico Nacional (R.T.N – 0405-9) bajo el renglón (V.T 2026); (T.T.T. 669) Empresa Transportista y de Turismo Receptivo y con el Registro de Información Fiscal (R.I.F) bajo el número J- 30379609-5.

En relación con las contribuciones especiales, la Ley señala en el Art.15:

Los prestadores de servicios turísticos deberán cancelar la contribución especial equivalente al uno por ciento (1%) sobre los ingresos brutos obtenidos mensualmente. El monto de la contribución especial será destinado al cumplimiento del objeto del Instituto Nacional de Turismo (INATUR).

Se pudo conocer, que Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, cumple con la contribución especial por la prestación de servicios turísticos, establecida por la Ley Orgánica de Turismo (2012).

Sin embargo, la empresa no cumple con los deberes siguientes:

1. No mantiene a la vista y a disposición el libro oficial de sugerencias y reclamos para turistas y visitantes.
2. No cuenta con personal capacitado e instalaciones idóneas para atender a niños, niñas, adolescentes, adultos y adulta mayor y a personas con discapacidad.
3. No mantiene enarbolada la bandera nacional en un lugar visible.

Por otra parte, el Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo (1999), en el Capítulo I, de las Agencias de Viajes y Turismo, 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) Contratación de 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) Brindar 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 extranjeras 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.

Viajes Indigo Isla Margarita C.A, lleva a cabo cada una de las actividades propias de las Agencias de Viajes, establecidas en el Art. 3 del Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo (1999).

Con respecto a la Ley del Seguro Social Obligatorio, en la Reforma parcial del Reglamento General de la Ley del Seguro Social (Gaceta Oficial N° 39.912 del 30 de abril de 2012), en el Artículo 63 señala lo siguiente:

Artículo 63: Los patronos están obligados a inscribir a sus trabajadores en el Seguro Social dentro de los tres (3) días siguientes al de su ingreso al trabajo. En caso de incumplimiento, quedan sujetos a las sanciones y responsabilidades que señalen la Ley y el presente Reglamento.

La empresa cumple con lo establecido en el artículo antes mencionado, y de igual manera realiza el pago correspondiente por cada trabajador cada mes.

Por otro lado, en relación a la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (2012), mediante el Decreto N° 9.048 del 15 de junio de 2012, publicado en la Gaceta Oficial N° 39.945 del 15 de junio de 2012, se modificó parcialmente el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat ("LRPVH") de fecha 31 de julio de 2008 publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.889. Es importante resaltar en los siguientes términos:

1. El Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de Vivienda y Hábitat (el "Ministerio") podrá regular los mecanismos y parámetros en segmentos, tramos y periodos de forma anual, semestral, trimestral o mensual para que las Instituciones del Sector Bancario den cumplimiento a la Cartera Hipotecaria Obligatoria. Igualmente, podrá

direccionar dicha Cartera de conformidad con las líneas estratégicas establecidas por el Poder Ejecutivo Nacional.

2. En las otras modalidades de préstamo, diferentes a los préstamos para adquisición de vivienda principal con los recursos de los Fondos a que se refiere la LRPVH, el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (el "BANAVIH") podrá considerar la constitución de garantías de otro tipo, tomando en cuenta el tipo de solicitud, el monto del financiamiento y las condiciones socioeconómicas del o los solicitantes.

La empresa se encarga de realizar el cálculo y pago de las retenciones mensuales al (R.P.V.H).

Por último, la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), en el Capítulo I Del Salario, Artículo 98, establece lo siguiente:

Artículo 98. Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su familia las necesidades materiales, sociales e intelectuales. El salario goza de la protección especial del Estado y constituye un crédito laboral de exigibilidad inmediata. Toda mora en su pago genera intereses.

También, en el Capítulo II Del Contrato de Trabajo, de la Ley antes mencionada, en el artículo 58 formula lo siguiente:

Artículo 58. El contrato de trabajo se hará preferentemente por escrito, sin perjuicio de que pueda probarse la existencia de la relación de trabajo en caso de celebrarse en forma oral.

Cuando esté aprobada la relación de trabajo y no exista contrato escrito, se presumen ciertas, hasta prueba en contrario, todas las afirmaciones realizadas por el trabajador o trabajadora sobre su contenido.

Cumpliendo con lo establecido en la LOTTT, los empleados que laboran en Viajes Índigo Isla Margarita C.A, gozan del pago de salario justo, y los nuevos beneficios laborales establecidos en la Ley antes mencionada. De igual forma, todo el personal excepto los propietarios y socios de la empresa poseen su contrato de trabajo por escrito, el cual especifica todo lo exigido por la Ley.

1.9.- RELACIÓN DE LA EMPRESA CON EL ENTORNO

Las empresas que prestan servicios turísticos como cualquier otra organización se encuentran determinadas por factores en el ambiente tanto internos como externos. Una agencia de viajes está sujeta a acciones previstas para alcanzar sus objetivos y garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes, enfrentándose a factores que tienen un impacto positivo y otros que pueden afectar negativamente.

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

1.9.1.- DIAGNOSTICO INTERNO.

El diagnostico interno se hace con el fin de conocer las fuerzas y debilidades de los recursos fundamentales de la empresa, como: Capacidad directiva, competitiva, financiera, tecnológica y talento humano.

Capacidad Directiva

Toda organización cuenta con una dirección la cual debe velar por el buen funcionamiento de la misma. La empresa Viajes Indigo Isla Margarita,

C.A, está dirigida por un Director General, quien establece las pautas, planes y estrategias que procede del Gerente General, quien está al pendiente de todo lo que se está realizando diariamente en la empresa.

El Gerente General de la agencia se ocupa de velar por el éxito de la empresa para ello supervisa diariamente a los empleados, luego es la Gerente General quien se dirige a los empleados para comunicar cualquier información acerca del desempeño de sus actividades, cualquier cambio, inconveniente, entre otras situaciones que se puedan presentar.

Los Proveedores

Los proveedores son aquellas personas o empresas, que suministran bienes o servicios a otros, necesarios para el desarrollo de sus actividades diarias.

Viajes Índigo Isla Margarita, cuenta con diferentes empresas proveedoras de servicios, que garantizan a sus clientes un servicio de calidad, su oferta hotelera cuenta con el aval de reconocidos hoteles ubicados en el territorio Venezolano, Empresas proveedoras de Excursiones y Recreación (Cuadro N° 1), diversos transportes Turísticos Terrestres (TTT) , (Cuadro N° 2), Líneas Aéreas Nacionales e Internacionales (Cuadro N° 3) , suministrado por diferentes proveedores con los que mantiene convenios o contratos bajo condiciones de crédito y contado.

CUADRO N° 1. EMPRESAS PROVEEDORAS DE EXCURSIONES Y RECREACIONES

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

Nota: Información suministrada por la empresa, (Febrero, 2013)

**CUADRO N° 2. EMPRESAS PROVEEDORAS DE TRANSPORTE
TURÍSTICO TERRESTRE**

EMPRESA	CAPACIDAD DE SUS UNIDADES (PAX)
Adritours	12
La Flor del Caribe	6 – 14
Ardentia	12 – 28
Turismo De Lujo	48 – 52
Double Group	2 – 12
JH Service	28
Viajes Center	6 - 12
Kafiory Tours	5 – 28
Transmar	28 – 32
Skytrans	12 – 28

Nota: Información suministrada suministrado por la empresa. (Febrero, 2013).

**CUADRO N° 3. EMPRESAS PROVEEDORAS DE TRANSPORTE
TURÍSTICO AÉREO**

DL	Delta Airlines inc
AC	Air Canadá
UA	United Air Lines inc
AR CONTINUACIÓN CUADRO N°3	Aerolineas Argentinas
IB	Iberia Líneas Aéreas
G3	Vrg Linhas Aéreas SA
LR	Líneas Aéreas Costar
AV	Aerovias del Contine
CU	Cubana de Aviación
AM	Aerovias de México s
VH	Aeropostal Alas de V
LH	Deutsche Lufthansa A
CM	Compañía Panameña
S3	Santa Barbara Airline
EQ	Tame
VO	Conviasa

AW	Rutas Aéreas
9H	Dutch Antilles Expre
G2	Alianza Glancelot c
R7	Aserca
9V	Avior Airlines C.A.
QL	Laser C.A.
JJ CONTINUACIÓN CUADRO N°3	Tam Linhas Aereas S.
71	Insel Air Internatio
UX	Air Europa Lineas AE

Nota: Elaborado con información suministrada por la empresa. (Febrero 2013).

Clientes

Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. posee clientes fijos que gozan del servicio de la agencia para realizar sus viajes en repetidas oportunidades, esto gracias a la calidad de los servicios prestados, y el prestigio de ser una reconocida empresa mayorista de viajes, la cual no solo dirige su oferta al usuario final, sino a las agencias de viajes y turismo de tipo minorista o detallista.

Talento Humano

La definición de talento, según la Real Academia Española de la Lengua (RAE), (2001). Se refiere a la persona inteligente o apta para determinada ocupación; inteligente, en el sentido que entiende y comprende, y que tiene la capacidad de resolver problemas dado que posee las habilidades, destrezas y experiencia necesaria para ello; apta, en el sentido que puede operar competentemente en una determinada actividad debido a su capacidad y disposición para el buen desempeño de la ocupación.

El personal que labora en Viajes Indigo está capacitado para sus funciones dentro de la empresa, la mayoría tiene estudios en turismo o carreras a fin para los diferentes puestos de trabajo.

Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, se encarga de seleccionar a personas altamente capacitadas para laborar dentro de la empresa. Cada empleado posee una función definida así como también, tareas y responsabilidades que estos desempeñan a cabalidad de acuerdo al cargo que ocupan dentro de la empresa.

1.9.2.- DIAGNOSTICO EXTERNO:

Las agencias de viajes, se encuentran con factores externos que pueden afectar el funcionamiento de la organización, estos factores pueden ser económicos, políticos, sociales, tecnológicos, geográficos y competitivos.

Económicos

Ramírez (citado por Malaver, 2011), establece que los factores económicos que podrían afectar la economía de las empresas de turismo

son: el nivel de desarrollo económico del país y de la región, la distribución de las riquezas, el nivel de salarios y rentas que incide en mayor o menor grado en el incremento o disminución de la demanda turística, el balance de pagos, y las políticas impositivas que pueden motivar o desmotivar a la inversión turística.

La Agencia Viajes Indigo Isla Margarita C.A, a través de la venta de servicios produce ingresos para la economía a nivel local, con el pago de impuestos reactivando la economía nacional, además de generar empleos directos e indirectos, y contribuir con la importación directa e indirecta de divisas. Sin embargo la empresa de igual manera se ve afectada por las constantes subidas de inflación, lo cual es notable en el alto costo de los servicios que se contratan generando así un aumento en el precio de los servicios ofertados por la empresa.

Políticos

Según Ramírez (citado por Malaver, 2011), algunos de los factores políticos por los cuales se puede ver afectada las empresas de turismo son: La estabilidad política, el apoyo de la empresa privada por parte del estado, el manejo de la inmigración y emigración del país, las relaciones internacionales, el manejo del desarrollo regional presentado por un gobierno y las políticas de empleo.

En este sentido, las empresas del ramo turístico se pueden ver afectadas por la situación política del país, así como por el reemplazo y la implementación de normas y leyes del gobierno. Las situaciones de inestabilidad política, pueden crear un desequilibrio para la empresa, además de crear una imagen poco atractiva para el país, lo cual interviene en la

decisión del turista a la hora de la escogencia del destino, afectando así la economía de las empresas.

Tal es el caso de Venezuela, que no está aislada de esta situación política. Sin embargo, Viajes Indigo Isla Margarita, por su larga trayectoria en el mercado turístico y gracias al personal altamente capacitado para brindar a sus clientes la confiabilidad y la atención necesaria, ha podido desempeñar sus actividades de la mejor manera posible a pesar de las distintas situaciones de cambio en el país.

Sociales

El factor social está representado por todo aquello que afecta al ser humano en conjunto, en el lugar y espacio donde se encuentren, estos pueden ser: la pobreza, la violencia, el consumismo, la industrialización, entre otros.

Este factor es muy determinante para las personas que deciden usar su tiempo de ocio en viajes, puesto que, requieren de una inversión de dinero y se espera cumplir con las expectativas que se tienen del destino escogido.

Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, con la intención de atender las necesidades y deseos de sus clientes nacionales e internacionales, diseña paquetes turísticos adaptados a las diferentes necesidades, gustos y expectativas (Ver anexos 1 y 2), así como también para la venta de los boletos aéreos, con la ventaja de que trabaja con una amplia gama de empresas proveedoras de transporte aéreo y así el cliente pueda escoger la que más se adapte a sus necesidades.

Tecnológico

La evolución de las nuevas tecnologías y la creciente implantación del comercio electrónico en los diferentes sectores empresariales es uno de los principales retos que las empresas han de afrontar en esta década del siglo XXI.

El apoyo que pueda prestar las Administraciones Estadales en cuanto al financiamiento que inciden directamente en las inversiones de las nuevas tecnologías en la empresa resulta de gran importancia para las mismas. Las empresas turísticas no escapan de esta realidad, es por ello que las administraciones estadales en conjunto con la empresa privada podrían llegar a acuerdos en cuanto a este aspecto tan importante para el desarrollo de las empresas y por ende para la economía del país.

La Agencia de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, posee una red de internet, el cual es un medio indispensable para desarrollar las actividades diarias del personal que allí labora, y una página Web que les facilita el manejo de las solicitudes de sus clientes con la eficacia necesaria. La red les permite promocionar a nivel nacional e internacional, los diferentes servicios turísticos que presta la empresa, esta es muy atractiva a la vista, puesto que muestra imágenes, textos y videos, con la información necesaria para responder cualquier inquietud de los clientes (Ver anexo 3).

Geográficos

La localización geográfica de una empresa en una determinada localidad, municipio, zona o región es una medida de tipo estratégico. Esta decisión

dependerá de ciertos factores que pueden favorecer o perjudicar la actividad económica presente y futura de la empresa.

Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, se ubica en la Avenida 4 de Mayo. Esta avenida se extiende por aproximadamente unos 5 kilómetros, su área más comercial solo abarca 2.5 kilómetros, es decir, la mitad de su extensión, lo que la hace una de las zonas más destacadas de la Isla por su desarrollo comercial, lo cual favorece a la empresa, puesto que el turista la ubicará de manera fácil y rápida.

La empresa también posee una sucursal en el C.C Parque Costa Azul, este es un centro comercial nuevo en la Isla, lo cual resulta muy beneficioso para la compañía, ya que atrae muchos turistas nacionales e internacionales permitiendo un mayor alcance de sus servicios (Ver anexo 9).

Competencia

Una de las fuerzas más importantes en el entorno externo de las empresas turísticas es la rivalidad entre los competidores existentes, ya que estas empresas en cuanto a los servicios que ofrecen y la oferta son similares.

La Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, tiene como agencias de competencia a Hovers Tour, Turaser, SI tours, Viajes Mazzocchi, Unitravel, BTravel, entre otras. Vale destacar que en cuanto a los servicios que oferta la empresa, esta no cuenta con características diferenciales a los de la competencia.

1.10.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

Melinkoff (2010), señala a la estructura organizativa como un indicador de la relación, disposición orgánica, arreglo y jerarquía. La estructura

organizativa es creada para llevar a cabo las actividades, y las funciones a cumplir con las responsabilidades de las diferentes áreas de la organización.

Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, posee una estructura organizativa lineal, por cuanto existe una línea directa entre superiores y subalternos. Se muestra en la Figura nº 2 el organigrama de la empresa.

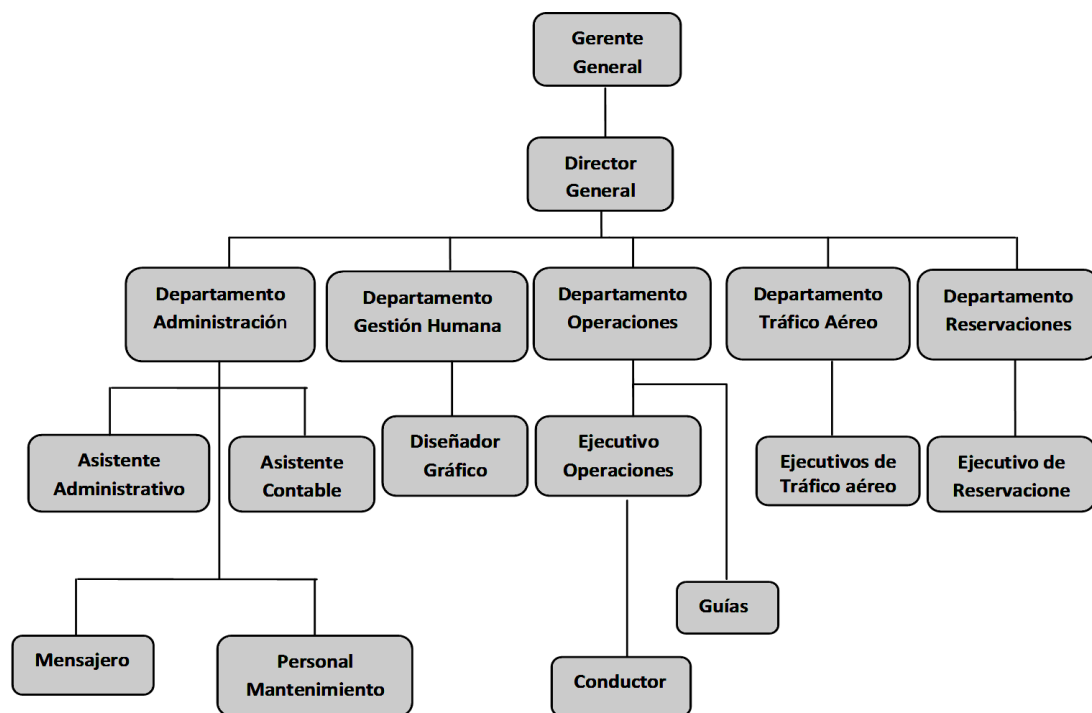


FIGURA Nº 2. Organigrama de Viajes Indigo. Nota: Elaborado con información suministrada por la empresa. (Febrero, 2013)

1.11.- FUNCIONES POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

A continuación, se presenta la descripción de las diferentes funciones por unidades administrativas que se señalan en la estructura organizacional de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A.

Gerente General

Es quien representa el mayor rango dentro de la organización. Sus funciones son las siguientes:

- Hacer cumplir las normas y políticas de la empresa.
- Velar por el buen funcionamiento de la empresa.
- Tomar las decisiones que afectan a la empresa.
- Autorizar las compras y los pagos correspondientes.
- Establecer relaciones y contratos con las empresas prestadoras de servicios.
- Controlar las actividades de los empleados de los diferentes departamentos.
- Analizar los costos de las excursiones y circuitos, fijar las tarifas y autorizar los descuentos de las mismas.
- Realizar los reportes mensualmente para ver cómo va evolucionando la empresa.
- Mantener contacto con los clientes.
- Aprobar y firmar los cheques.

Director General.

La Directora General es quien establece las pautas, planes y estrategias procedentes del Gerente General. Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Firmar y representar a la compañía en todas las actividades dentro y fuera de la Agencia.
- Llevar el control diario de las operaciones que realiza el personal.
- Mantener constante comunicación con las empresas proveedoras de transporte aéreo con las cuales trabaja y con las demás compañías de servicios turísticos.
- Dirigir a los empleados con la implementación de estrategias de trabajo.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Jefe de Administración.

El Jefe de Administración cumple con las siguientes funciones:

- Controlar los ingresos y egresos de la empresa.
- Elaborar el pago a los proveedores de servicios.
- Costear las excursiones para el pago de las comisiones.
- Verificar los reportes de ventas de las excursiones.
- Registrar la relación de tickets de entradas a los parques de recreación.
- Elaborar un informe sobre movimientos de la empresa para el Gerente General.

- Controlar los cheques emitidos diariamente.
- Pagar los servicios básicos (agua, luz, teléfono, aseo, entre otros).
- Elaboración y pago quincenal de las nóminas del personal.
- Elaboración y pago mensual de BANAVIH, Ley de Política Habitacional y Seguro Sociales.
- Controlar y supervisar los saldos de los bancos de la empresa.
- Dotar la agencia de materiales y equipos necesarios.
- Llevar el control de la asistencia del personal.
- Verificar y pagar los cálculos de las horas extras mensuales de los empleados.
- Autorizar y controlar los permisos solicitados por el personal.

Jefe de Contabilidad.

La Jefa de Contabilidad, cumple las siguientes funciones:

- Elaborar los Estados de Cuenta de los Hoteles con los cuales se trabaja, a través de anticipos.
- Realizar transferencias bancarias on line por medio de las cuentas bancarias de la empresa a Hoteles y proveedores varios.
- Revisar si las facturas enviadas por los hoteles cumplen con los requerimientos formales, establecidos; realizar sus registros contables y luego archivarlas.
- Realizar la declaración del IVA, a través de la página web del SENIAT.
- Realizar mensualmente la declaración jurada de ingresos brutos antes la alcaldía del municipio Mariño.

- Elaborar los estados financieros de la empresa y llenar la planilla de impuestos en la página web, para así declarar anualmente el impuesto sobre la renta.
- Hacer los dictámenes para los estados financieros, cuando se necesiten para algún trámite legal.
- Hacer los cálculos de vacaciones y prestaciones sociales de los empleados.

Asistente Administrativo.

La empresa cuenta con tres asistentes administrativos, sus funciones son:

- Recibir las proformas y archivarla por fecha y por hotel en sus respectivas carpetas.
- Chequear todos los días las entradas de pax en los hoteles en las carpetas y por el sistema.
- Chequear la fecha límite de pago que el hotel coloca a cada proforma para poder proceder al cobro a las respectivas agencias las cuales solicitaron algún servicio a la empresa.
- Preparar expediente para pagarle a los hoteles, bien sea por cheque o transferencia.
- Enviar voucher de servicio a las agencias una vez pagados en su totalidad cada proforma para que éstos sean entregados a los pasajeros-
- Llevar un control de los estados de cuentas.
- Facturar los pagos de la agencia y pagar sus respectivas comisiones.
- Archivar las facturas que entran a la empresa.

- Facturar todas las proformas realizadas por los Departamentos de Reservas y Operaciones que estén pagadas una vez que se consuman los servicios solicitados.
- Imprimir la relación de ISLR retenido a las agencias cuando se termine la facturación del mes para proceder al pago del mismo.
- Realizar la relación mensual de comisiones para agente. En ella hay que especificar todos los datos de los agentes vendedores: Nombre y Apellido, agencia, monto de la comisión, banco y cuenta bancaria para realizar los depósitos respectivos.
- Llevar una carpeta con los saldos a favor de las agencias que pagan en exceso los servicios así como también los estados de cuenta de los hoteles, estas deben estar clasificadas por hoteles.
- Armar carpetas con los diferentes hoteles con el fin de archivar preformas con los servicios solicitados por las agencias para llevar un mejor control de las cobranzas.
- Enviar las facturas originales a cada agencia por mes a través de la empresa de envíos MRW.
- Verificar que las preformas confirmadas por reservas estén cotizadas correctamente.
- Archivar las facturas por destino diferenciadas con letras.
- Elaborar la conciliación bancaria (Banco Mercantil, Fondo Común y Banesco).
- Elaboración de retenciones mensuales a personas naturales y jurídicas.
- Control y manejo de la caja chica para los gastos normales de la oficina.
- Control sobre las facturas de comisiones de las líneas aéreas.
- Elaborar de la relación mensual de la Ley de Política Habitacional (LPH) (BANAVIH).

- Elaborar de los depósitos en efectivo de la compra de la compra de boletos y control de los pagos por punto de venta Mercantil.
- Comprar materiales de oficina.

Asistente Contable.

La empresa cuenta con dos asistentes contables y sus funciones son:

- Costear los servicios nacionales e internacionales.
- Analizar las cuentas en el libro de contabilidad.
- Revisar los libros de compra y venta.
- Verificar los reportes de ventas.
- Imprimir los operativos de excursiones y transportes
- Contabilizar las ventas.
- Efectuar el libro de compra y venta.
- Contabilizar los ingresos de las entradas de los hoteles, venta de boletos, excursiones y publicidad.
- Controlar los cheques que se pagan.
- Contabilizar las cuentas por pagar de los hoteles.
- Analizar las cuentas de las agencias tanto las por cobrar como las pagadas por anticipado.

Mensajero.

La empresa posee un mensajero, quien realiza las siguientes funciones:

- Llevar correspondencia a MRW.

- Llevar facturas y cartas a todas empresas prestadoras de servicios.
- Realizar los depósitos bancarios de las ventas diarias.
- Realizar el pago de los servicios públicos (teléfono, luz, agua).
- Entregar las facturas de comisión a las líneas aéreas.
- Presentar las planillas de retenciones de IVA e ISLR a las entidades financieras.

Personal de Mantenimiento.

La agencia tiene una persona encargada de la limpieza, quien cumple las siguientes funciones:

- Realizar la limpieza diaria de las oficinas y de los diferentes departamentos con que cuenta la empresa.
- Lavar utensilios del comedor.
- Preparar café para empleados y clientes.
- Realizar la lista de los materiales de limpieza.

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

Jefe de Gestión Humana

La Jefa de Gestión Humana, posee entre sus funciones las siguientes:

- Dirigir, controlar y gestionar las actividades referidas a la administración del 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 el talento humano de la organización.
- Velar por el cumplimiento de la normativa legal laboral vigente y realizar actividades de seguimiento para el control y aplicación de las mismas.
- Estar al día con todo lo concerniente a la LOTTT.
- Velar por el cumplimiento de las decisiones emanadas por la Gerencia General.
- Dirigir, planificar y controlar las metas establecidas por la dependencia del talento humano.
- Mantener las buenas relaciones con todos los empleados.
- Tomar decisiones acertadas para el logro de los objetivos.
- Dirigir, controlar y gestionar la formulación de políticas, proyectos, planes y programas relativos al reclutamiento, búsqueda y selección e inducción, para proveer de talento humano en la cantidad y calidad necesaria para el logro de los objetivos de la organización y su posterior implementación.
- Proyectar y coordinar programas de capacitación y entrenamiento para los empleados.

Diseñador Gráfico.

Viajes Indigo, posee un diseñador gráfico, quien está subordinado a la Jefa de Gestión Humana.

Sus funciones son:

- Organización y estructuración de base de datos fotográficos de la empresa.
- Diseño, diagramación y montaje de la papelería en general de la empresa.
- Diseño y diagramación de piezas gráficas como volantes impresos y digitales, banner publicitarios para la Web.
- Diseño y diagramación anuncios de prensas y revistas.
- Diseños para material P.O.P.
- Verificar de que la imagen (logo, colores, slogan), sean los exactos para darle salida a piezas publicitarias.
- Diseño, diagramación y mantenimiento de página web (próximamente programación de la misma)

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

Jefe de Reservasiones.

La Jefa de Reservasiones, cumple con las siguientes funciones:

- Supervisar los representantes de ventas en la zona.
- Preparar los operativos para los programas de charter.
- Visitar los diferentes hoteles con los que se tiene convenios.
- Cotizar los paquetes individuales para grupos, eventos y corporativas.
- Preparar los incentivos de ventas para los agentes.
- Motivar a los agentes por medio de obsequios.

Ejecutivos de Reservaciones.

La empresa cuenta con seis ejecutivos de reservas, entre sus funciones se encuentran las siguientes:

- Asesorar a los clientes sobre los servicios que pueden comprar según sus necesidades.
- Atender las solicitudes de cotización y reserva de las diferentes agencias.
- Chequear disponibilidad de habitación en los hoteles.
- Hacer solicitudes de reservas a los hoteles.
- Realizar factura proforma como confirmación para ser enviada a las agencias o clientes directos.
- Mantener la comunicación con hoteles y líneas aéreas con la finalidad de obtener información sobre las promociones y servicios que ofrecen.
- Solventar los problemas que se le presente a los clientes en los que respecta a los servicios que solicitaron.
- Procesar las reservaciones internacionales, por medio de un listado inicial de reserva.
- Chequear y enviar las reservaciones de los pasajeros a los diferentes hoteles de la Isla de Margarita.
- Realizar los cambios de las reservaciones.
- Atender los requerimientos de los pasajeros de acuerdo con las reservas de los hoteles, a través de los guías.
- Archivar, controlar y chequear las reservaciones y confirmaciones de las reservas por parte de los hoteles.
- Chequear y enviar los cierres de ventas a los hoteles.
- Enviar cartas y notificaciones a los hoteles.
- Chequear las llegadas y salidas de los clientes.
- Chequear la asistencia de los guías internacionales a los hoteles.

- Notificar al hotel del briefing que se vaya a realizar.
- Autorizar los descuentos de servicios tanto para agentes como empleados.
- Elaborar paquetes turísticos nacionales e internacionales.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Jefe de Operaciones.

El Jefe del Departamento de Operaciones, ejerce las siguientes funciones:

- Realizar contratos con operadoras de excursiones y transportistas
- Elaborar tarifas y paquetes turísticos para los diferentes mercados.
- Elaborar la orden de servicios para los prestadores de servicios.
- Modificar y programar el sistema contable, administrativo y de reserva.
- Realizar mantenimiento técnico al sistema computarizado.
- Chequear que todas las computadoras estén en buen estado.
- Solucionar cualquier problema que ocurra con el sistema de la empresa

Ejecutivo de Operaciones

La agencia de viajes cuenta con un ejecutivo de operaciones, quien cumple con las siguientes funciones:

- Realizar los operativos diariamente.
- Chequear las llegadas y salidas de los pasajeros en sistema diariamente

- Chequear las excursiones en sistema para los días siguientes e enviarlos por correo electrónico o fax a los proveedores de servicios.
- Llamar a los diferentes conductores para ver la disponibilidad de cada uno y chequear si pueden realizar los servicios.
- Llamar a las diferentes compañías que realizan las excursiones, para ver la disponibilidad de cada una.
- Colocar en sistema las excursiones por medio de los tickets que brindan los guías.
- Realizar, imprimir y enviar fax o correo electrónico las órdenes de servicios para los conductores.
- Realizar para los guías el esquema de los autobuses los días de llegada y salida de los pasajeros.
- Llamar y recibir llamadas de los clientes, conductores, guías suecos, daneses y locales, las 24 horas del día.
- Llamar a los guías locales para los diferentes tours que se puedan presentar.
- Llamar a los restaurantes y atractivos para avisar el número de pasajeros.
- Chequear el número de pasajeros para no exceder los cupos de las diversas excursiones, antes del *briefing*.
- Brindar información necesaria a los guías en sobres (entradas, folletos, etc.) cuando es temporada alta nacional.
- Archivar las excursiones por fechas.
- Archivar y colocar en sistema los *refounds* (excursiones canceladas).
- Chequear los mensajes del *Outlook* y responder las mismas en algunas oportunidades.
- Chequear el *checklist* (llegadas) enviado desde Suecia.
- Imprimir y chequear por el sistema la lista enviada por la oficina de framtidsesor y colocar el hotel correspondiente.

Conductor

La empresa cuenta con dos conductores, quienes tienen como funciones las siguientes:

- Recibir las órdenes por medio de fax, correo electrónico o directamente por la oficina.
- Realizar traslado de pasajeros aeropuerto- hotel- aeropuerto.
- Comunicarse con el ejecutivo de Operaciones para cualquier irregularidad o duda.
- Buscar los pasajeros en los hoteles y/o en los diferentes sitios de encuentro para llevarlos a los tours.
- Notificarle al Ejecutivo de Operaciones algún *no show*.
- Esperar mínimo una hora en el aeropuerto al pasajero cuando corresponda hacer traslado aeropuerto hotel.
- Buscar a los guías en su domicilio y llevarlo a los hoteles o aeropuerto dependiendo del servicio.

DEPARTAMENTO DE TRÁFICO AÉREO

Jefe de Tráfico Aéreo

La Jefa de tráfico aéreo quien a su vez es la Gerente BSP, puesto que toda agencia de viajes que posee licencia IATA debe tener una Gerencia BSP (Billing and Settlement Plan) que significa, Plan implantado por las compañías aéreas, a través de IATA, para la liquidación de los billetes emitidos por las agencias de viajes (Ver anexo 5 y 6).

Sus funciones son las siguientes:

- Llevar el control de la boletería.
- Realiza reservación y emisión de boletos aéreos.
- Elaborar reportes de ventas de las distintas líneas aéreas con las cuales trabaja.
- Representar a Viajes Índigo Isla Margarita, C.A en todo lo referente al tráfico aéreo a nivel nacional e internacional.
- Solicitar reembolsos a las aerolíneas en caso de anulación de boletos.
- Inscribir a las ejecutivas de tráfico en cursos de sistemas.
- Elaborar reportes de boletería para la IATA (Ver anexo 7).

Ejecutivas de Tráfico Aéreo Nacional e Internacional

El Departamento de Tráfico Aéreo cuenta con cinco asesoras de viajes, quienes se encargan de las siguientes funciones:

- Emitir y solicitar boletos aéreos.
- Asistir al cliente en los horarios de vuelos de las diferentes líneas aéreas.
- Atender las solicitudes de cotización y reservaciones de los clientes.
- Chequear disponibilidad de los vuelos.
- Asesorar a los clientes en cuanto a la documentación y trámites legales necesarios a la hora de viajar.
- Elaborar proforma por la venta de los boletos y del servicio adicional por la venta del mismo.

**CAPÍTULO II. DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN
HUMANA, RESERVACIONES Y TRÁFICO AÉREO DE VIAJES INDIGO
ISLA MARGARITA, C.A.**

2.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

2.1.2 DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

En el Departamento de Administración se realizan todas las actividades administrativas y contables de la agencia. En éste se registran y se lleva tanto el control de los ingresos por concepto de ventas de los servicios como los egresos que se efectúan diariamente en la empresa.

2.1.3- IMPORTANCIA

El Departamento de Administración es de gran importancia para una organización, ya que lleva un control de los registros contables, los cuales son muy útiles y obligatorios que permiten conocer el estado financiero en el que se encuentra la empresa, además de que es información que solicitan los proveedores, los posibles inversionistas, los empleados y las instituciones públicas.

2.1.4.- OBJETIVOS.

Según información suministrada por el Jefe de Administración, el Departamento de Administración tiene entre sus objetivos los siguientes:

- Mantener al día las asignaciones del personal que se tiene a cargo.
- Garantizar la buena administración de los recursos económicos y del personal de la agencia.
- Procesar la facturación de cada una de las ventas.
- Formalizar los egresos, ingresos y registros contables diarios de la agencia.
- Llevar el control de la caja chica, el reporte de ventas, la entrega de pagos y cobranzas y el mantenimiento de la empresa.

2.1.5.- FUNCIONES.

Según el Jefe de Administración de Viajes Indigo Isla Margarita C.A, las funciones de esta unidad son las siguientes:

- Coordinar, supervisar y registrar las ventas diarias.
- Realizar y archivar cada una de las facturas efectuadas diariamente.
- Emitir los cheques de pago a las empresas proveedoras de servicios turísticos a la empresa.
- Llevar un registro de las ventas en los libros destinados para este proceso.
- Realizar los depósitos bancarios.
- Realizar cobro por las tarjetas de créditos y/o débitos a los clientes.
- Controlar los ingresos y los egresos que se realicen diariamente en la organización.
- Informar al contador sobre los compromisos tributarios de la empresa.
- Elaborar reportes de ventas con tarjetas de créditos y/o débitos.
- Procesar los cheques para el pago de la nómina. Realizar facturaciones.

2.1.6.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.

Los procedimientos de trabajo realizados en el Departamento de Administración estuvieron basados en las siguientes actividades:

1. Revisar, archivar y verificar los cheques emitidos, si tienen las facturas debidamente soportadas y cumpliendo con las especificaciones exigidas por el SENIAT, y solicitar los soportes faltantes.

Primeramente, se procede a revisar todos los cheques que se emiten, en cuanto a las facturas recibidas, estas deben indicar la razón social, el RIF, la dirección, el número de factura y el número de control de la misma. Después estos soportes de cheques se archivan en una carpeta identificada con el nombre del proveedor y la fecha correspondiente.

2. Revisar y archivar facturas.

La agencia elabora dos tipos de facturas unas son emitidas para boletería aérea y otras para las excursiones, traslados, paquetes, entre otros servicios.

Normalmente, el cliente recibe dos (2) facturas una por el monto de los boletos aéreos y otra por concepto de pago de servicio a la agencia denominado “Fee” el cual varía su monto si el boleto es nacional o internacional. Todas las facturas elaboradas por la empresa y las recibidas por los proveedores de servicios u otras empresas deben ser enviadas al Departamento de Administración.

La pasante se encargó de revisar y archivar las facturas por concepto de venta de boletos aéreos, mediante un proceso manual el cual se describe a continuación:

Luego de recibir las facturas ordenadas por fecha de emisión de boleto y vendedor se debe verificar cada una, que estén soportadas con la forma de pago que pueden ser: recibos de tarjeta de crédito o débito, depósitos bancarios, copias de cheques o transferencias bancarias. Seguidamente, se procede a engrapar en las hojas de los boletos aéreos electrónicos (copia) las facturas por orden correlativo, junto con el soporte de pago cuyo monto debe coincidir con el que indica la factura, de no ser así se debe notificar al vendedor del boleto.

La factura contiene los siguientes datos:

- Logo de la empresa con el número de Registro de Identificación Fiscal (RIF), de la licencia de Viajes y Turismo (VT), del Registro Turístico Nacional (RTN), teléfono, correo y dirección.
- Número de Control y número de factura.
- Razón Social a quien se emite la factura con su respectivo RIF y teléfono.
- Fecha, el nombre de quien la elabora, número de la reserva, nombre y apellido del vendedor y las condiciones de pago.
- Descripción del servicio, número de pasajeros, número de noches, precio, sub-total y el total de la factura.
- El total general.

Por último, estas carpetas son archivadas en carpetas identificadas por etiquetas con el logo de la empresa, mes y año, con el fin de guardarlas en forma ordenada y poder localizarlas con rapidez cuando se requiera.

3. Elaborar comprobantes provisionales y definitivos de retenciones ISLR, correspondientes a pagos de servicios y otros:

Luego de recibir la orden de pago por concepto de servicio (alquiler de vehículo, alojamiento, excursiones, publicidad, traslados, entre otros), se procede a realizar el cálculo de la retención de ISLR, este se realiza sobre la tarifa neta que se especifica en la cotización. Este procedimiento se debe hacer porque la empresa Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, es un agente de retención, lo cual según el servicio nacional integrado de administración aduanera y tributaria (SENIAT), son aquellas personas designadas por la ley o por la administración tributaria que por sus funciones públicas o en razón de sus actividades privadas, intervienen en actos u operaciones en los cuales

debe efectuarse la retención del tributo correspondiente, aplicable a toda persona jurídica.

En este sentido, la agencia aplica diferentes retenciones según sea el servicio, el porcentaje retenido para las empresas de alojamiento y excursiones es de 2%, y 5% para las empresas de publicidad y propaganda, especificado en la tabla de retenciones del decreto 1808, según gaceta oficial N° 36.203 del 12 de mayo de 1997.

La aplicación de retenciones a hoteles y empresas de excursiones, domiciliados fuera del estado Nueva Esparta, se realiza de la siguiente manera: luego que las empresas envían la factura por pagar, la tarifa neta, el valor del impuesto al valor agregado (IVA) y el total, se realiza la retención correspondiente sobre la tarifa neta, y al monto resultante se le suma el valor IVA, dando el monto a pagar.

De igual forma, las retenciones a empresas de alojamiento y empresas de excursiones domiciliadas en la isla de Margarita consiste en lo siguiente:.

La ley que establece el impuesto al valor agregado, presentada en gaceta oficial n° 37.999 de fecha 11 de agosto de 2004, en el capítulo 11 de las exenciones, específicamente en el artículo 17, plantea que estarán exentos del impuesto establecido en esta ley las importaciones de bienes, así como las ventas de bienes y prestaciones de servicios, efectuadas en la puerto libre del estado Nueva Esparta. Por lo tanto, estas empresas no cobran el IVA. Se les emite el pago restándole el porcentaje de retención correspondiente a la tarifa neta que especifica la factura.

Es obligación de la agencia como agente de retención entregar a los contribuyentes, es decir a sus proveedores, un comprobante por cada retención del impuesto, en el cual debe indicar, razón social, domicilio fiscal,

número de RIF, teléfonos, fecha, base imponible, porcentaje de retención y la cantidad retenida. (Decreto 1.808, artículo 24), por lo que la agencia emite dos comprobantes, uno para los proveedores y otro para el agente de retención.

4. Elaboración de cheques.

Los pagos a proveedores y pagos generales en su mayoría, se realizan con cheques, por lo que esta es una de las actividades de mayor control para el departamento administrativo. Para llevar a cabo este procedimiento se verifican los saldos de los bancos de las agencias para determinar de cuáles serán descontados los pagos, seguidamente se llena el chequeo con la razón social de la empresa, el monto, la fecha y se le coloca el sello "NO ENDOSABLE", lo cual significa que el cheque solo puede ser pagado a su titular u original beneficiario, no pudiera ser transferido a terceros, por lo tanto este sello debe colocarse en el anverso del mismo.

Por otra parte, si el cheque será depositado en la cuenta del proveedor, se endosa a la cuenta correspondiente, y se llena la planilla de depósito. Luego a cada cheque emitido se le imprime un comprobante de egreso, a través del sistema administrativo "GALAC", el cual contiene los datos del cheque, la fecha, el monto y el concepto de pago.

Seguidamente, se registra cada cheque como un egreso, en el control de los bancos con el fin de visualizar los saldos disponibles de cada banco de la empresa. A ciertos pagos se le debe realizar la retención del Impuesto Sobre la Renta (ISLR), e imprimir el respectivo comprobante. Finalmente, se envía a la gerencia, los cheques con su respectiva factura, comprobante de egreso, y comprobante de retención, de ser necesario, para que sea firmado.

5. Inducción al sistema administrativo y contable a fin de procesar comprobantes contables verificar cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

Como ya se mencionó anteriormente la empresa utiliza un sistema administrativo y contable denominado GALAC SOFTWARE, el cual es un sistema moderno y fácil de utilizar. Con el fin de que la pasante tuviera un conocimiento básico de los diferentes procesos administrativos y contables de este sistema, se le hizo una inducción para el proceso de verificación de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Para dicha inducción en primer lugar se le indico a la pasante como ingresar al sistema a través de un nombre de usuario y contraseña, luego utilizando el menú se seleccionan los datos necesarios para los distintos procedimientos, el proceso de verificación de cuentas por pagar y cuentas por cobrar se describe en el punto siguiente.

6. Análisis de Cuentas.

Según la Jefa de Contabilidad, el análisis de cuentas consiste básicamente en limpiar y reclasificar los movimientos que presentan las cuentas en la contabilidad.

Estas cuentas están clasificadas por nombres de empleados tanto de Viajes Indigo como de otras agencias de viajes minoristas que venden servicios de la agencia. Este procedimiento se realiza a través del sistema administrativo GALAC, luego de ingresar al sistema se procede a buscar en el menú, la opción cuenta empleados se busca cada cuenta colocando los nombres de la persona en el registro verificando las respectivas cantidades que estos contienen en el debe y en el haber, este proceso se realiza para verificar que la empresa no tenga deudas con sus empleados o por el contrario los empleados posean deudas a la empresa.

7. Relación de Comisiones Agencia y Agentes.

Esta relación es también realizada a través de sistema GALAC SOFTWARE. De acuerdo a las ventas mensuales por agente se les realiza una relación de comisiones de un 2% sobre el monto total de las ventas. En ella hay que especificar todos los datos de los agentes vendedores: Nombre y Apellido, agencia, monto de la comisión, banco y cuenta bancaria para realizar los depósitos respectivos.

8. Estado de Cuentas de Hoteles.

A través del sistema Travel System, el cual es propio de Viajes Indigo Isla Margarita, se verifica el estado de cuenta de los hoteles. Este procedimiento se realiza de esta manera:

Luego de recibir las facturas de los hoteles que incluyen los paquetes vendidos por la agencia, se procede a realizar los estados de cuenta verificando que los montos sean los correctos, en caso contrario se debe pasar un correo electrónico al hotel notificando que se les enviara de nuevo la factura para que la corrijan y la envíen nuevamente a la empresa, una vez chequeadas las facturas se clasifican por fechas, luego se imprime las reservas día por día para costear según las tarifas de acuerdo con los contratos, una vez chequeada las facturas se hace un cuadro donde se lleva la relación de entradas y salidas de los pasajeros.

Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, les envía a los hoteles un anticipo para que estos descuenten por cada persona que ingrese al hotel.

9. Conciliaciones Bancarias.

La conciliación bancaria, contribuye con el fortalecimiento del control interno de la empresa. Este proceso permite confortar y conciliar los valores

que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.

Los pasos para la realización de la conciliación bancaria en Viajes Indigo Isla Margarita, C.A son los siguientes:

- Solicitar estado de cuenta (imprimir desde el banco)
- Chequear y/o verificar los egresos realizados contra el estado de cuenta.
- Solicitar listado, depósitos ingresados al sistema de cobranzas (Travel System).
- Verificar los depósitos contra el estado de cuenta del banco.
- Ubicar en el estado de cuenta las notas de débito y transcribirlas en el sistema administrativo (GALAC).
- Informar al personal de cobranza en caso de haber cheques devueltos.
- Ingresar el mes y el banco a conciliar mediante el sistema GALAC.
- Se concilia cotejando los movimientos bancarios según estado de cuenta.
- Se coloca en el sistema el saldo según bancos.
- Se ingresan los movimientos en tránsito.
- Una vez que los saldos según banco coinciden con lo registrado por la empresa, quiere decir que la cuenta bancaria esta conciliada.
- Se imprimen los movimientos, las transacciones en tránsito y los datos resumidos,
- Se archivan en carpetas identificadas por mes y año.

2.1.7.- COMPARACIÓN DE TEORÍA CON PRAXIS

A través de la observación directa de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Administración, y la puesta en

práctica de estos, se puede describir el resultado del aprendizaje previsto en las cátedras de contabilidad y presupuesto, ya que se observaron los elementos fundamentales de la contabilidad (activo, pasivo, capital, debe, haber, saldo, costos, gastos, egresos, ingresos), estados de cuentas, conciliaciones bancarias, así como también balances generales, balances de comprobación entre otros. Por lo tanto la pasante se encontraba familiarizada con los términos utilizados para los procesos administrativos, lo cual facilitó su desenvolvimiento en dicho departamento.

Por otra parte, el Departamento de Administración tiene en su haber una serie de responsabilidades que de no ser cumplidas a cabalidad, traerían consigo procesos perjudiciales para la empresa. El departamento administrativo de Viajes Indigo Isla Margarita, C. A. cumple diariamente con cada una de sus responsabilidades de la mejor manera posible, ya que, este lleva el control diario de egresos e ingresos, coordina y supervisa sus reportes diarios de venta, realiza todos los pagos correspondientes puntualmente, así como también los cobros, está al día con los compromisos tributarios y procesa las facturaciones.

Sin embargo, el Departamento de Administración de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, posee una gran cantidad de facturas sin revisar ni archivar, lo que indica que este procedimiento está atrasado, y por tanto, no es cumplido cabalmente.

2.2.- DEPARTAMENTO DE GESTION HUMANA

2.2.1.- DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTION HUMANA

Chiavenato (2010), refiere que el Departamento de Gestión Humana es aquel que se encarga de administrar al personal, realiza funciones de

reclutamiento, selección, formación, evaluación, remuneración, higiene y seguridad, y las relaciones laborales y sindicales.

2.2.2.- IMPORTANCIA.

El Departamento de Gestión Humana tiene su importancia en el manejo del personal, siendo estos los que aumentan o reducen las fortalezas y debilidades de una organización, las personas pueden ser fuente de éxito como también problemas, pero sin duda son los responsables de la eficacia y el desarrollo que pueda alcanzar la empresa.

2.2.3.-OBJETIVOS.

El Departamento de Gestión Humana de Viajes Indigo, no posee objetivos definidos, es por ello que se realiza la cita de los objetivos planteados por Chiavenato en su libro Gestión del Talento Humano.

Según Chiavenato (2010), los objetivos de la Administración del personal son los siguientes:

- Ayudar a la empresa a lograr sus objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar a la empresa personas capacitadas y motivadas para la actividad.
- Aumentar la satisfacción y la superación de las personas en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida del trabajador dentro de la organización
- Mantener políticas éticas y comportamiento responsable.

- Ayudar a construir la mejor empresa con el mejor equipo.

2.2.4.- FUNCIONES.

Según información suministrada por la Jefa del Departamento de gestión Humana de Viajes Indigo, este departamento tiene entre sus funciones las siguientes:

- Realizar el cálculo de la nómina mensual de empleados.
- Realizar el cálculo y pago de las retenciones mensuales al seguro social (S.S.O), (R.P.V.H), (R.P.E).
- Gestionar solvencia ante los entes públicos y privados (INCES, S.S.O, Ministerio de Trabajo, entre otros).
- Calcular y realizar pagos a INATUR.
- Organizar la selección del personal.
- Dar la información solicitada a los jefes de cada departamento así como a la dirección general.
- Realizar seguimiento y control de la asistencia del personal.
- Calcular las horas perdidas y horas trabajadas.
- Establecer acciones de formación e información de salud laboral y prevención de accidentes.
- Confeccionar mensualmente el recibo individual de salarios y demás documentos complementarios.
- Organizar eventos especiales de la organización.

2.2.5.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.

A continuación se describen las actividades realizadas por la pasante en el Departamento de Gestión Humana.

1. Realizar cálculo de la nómina mensual de los empleados:

En primer lugar se realiza la relación en Excel, se coloca en cada una de las cuentas de cada empleado el sueldo que devenga mensualmente, luego se realizan las deducciones por concepto de faltas injustificadas (si es necesario), préstamos y pago de retenciones. Luego esta relación se pasa al sistema administrativo GALAC NÓMINA, al cual solo tiene acceso la Jefa de Gestión Humana. Por último se imprimen dos recibos de pago uno para el empleado y otro que debe devolver firmado al departamento.

2. Realizar cálculo y pago de las retenciones mensuales a Seguro Social obligatorio (S.S.O), Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat (R.P.V.H), Régimen Prestacional de Empleo (R.P.E):

La empresa debe realizar aportes mensuales a estos entes para beneficio de los empleados, según lo establecen las leyes y reglamentos. A continuación se describirá este procedimiento para el pago de aportes para cada institución.

En primer lugar, para realizar el cálculo del pago del Seguro Social Obligatorio, se debe tomar en cuenta, como aporte del empleado un 4%, esta deducción se realiza para cada 30 días. Se calcula de la siguiente manera:

Sueldo básico multiplicado por 12 meses entre 52 semanas, que son las laborales del año, este resultado se multiplica por el 4% de retención y después por los lunes que tenga el mes que pueden ser cuatro o cinco.

En segundo lugar, el cálculo del pago del Régimen Prestacional de Vivienda y Habitación (R.P.V.H), este aporte mensual en la cuenta de cada trabajadora o trabajador es equivalente al 3% de su salario integral.

En tercer y último lugar, el cálculo del pago del Régimen Prestacional de Empleo es de 0,50% por el salario semanal lo que es el equivalente al aporte por Paro Forzoso.

1. Calcular y gestionar pagos al Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) e Instituto Nacional de Turismo (INATUR).

Según la ley del INCES, las empresas con más de cinco trabajadores deben afiliarse al INCES y efectuar una contribución del 2% de sueldos y salarios pagados al personal, así como retener el 0.5% de las utilidades anuales pagadas a los trabajadores y trabajadoras. También es obligación de las empresas la contratación de aprendices I.N.C.E.S.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo todos los prestadores de servicios turísticos tienen el deber de realizar una contribución especial del 1% sobre los ingresos brutos obtenidos mensualmente al Instituto Nacional de Turismo, dentro de los primeros 15 días hábiles siguientes al cierre del respectivo mes.

Por último, luego de realizar estos cálculos se pide el cheque por el monto correspondiente a cada institución al Departamento de Administración, para ser depositados a las cuentas bancarias de los mismos.

2. Gestionar solvencia ante los entes públicos y privados. (INCES, SSO).

Para gestionar las solvencias, primeramente se ingresa a la página web del ente público o privado, esta página pide una clave de usuario, en este

caso la clave de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, seguidamente se llena una planilla de solicitud de solvencia, la cual se debe imprimir.

Luego se acude al ente para llevar la planilla y se pide certificado de contribución, una vez que se obtiene este certificado se gestiona la solvencia ante la respectiva institución.

3. Realizar cálculo trimestral de los empleados ante el Ministerio de Trabajo.

La empresa debe elaborar cálculo trimestral ante el Ministerio de Trabajo, este proceso consiste en lo siguiente:

Se ingresa a la página web del Ministerio del Trabajo, y se procede a llenar la planilla para la declaración trimestral de empleo, horas trabajadas y salarios pagados en el Registro Nacional de Empresas y Establecimientos.

En esta planilla se indican datos generales de la empresa y si posee algún establecimiento o sucursal. Luego se llenan los datos para cada uno de los meses del trimestre, como el número de trabajadores, entre hombres y mujeres, en los diferentes cargos como: propietarios y socios, gerentes y directivos, empleados, obreros, aprendices INCES, trabajadores adolescentes, extranjeros, personas con discapacidad, trabajadores con salario mínimo. Y por último se ingresan los diferentes sueldos para los diferentes cargos, se guarda la información suministrada y de esta forma se realiza el cálculo trimestral de empleados ante dicho Ministerio.

4. Realizar cálculo de horas extras, actualizar el cuaderno de las horas extras y el horario diario ante la Inspectoría de Trabajo.

La nueva Ley Orgánica de Trabajo, establece que las jornadas laborales serán reducidas además de otras modificaciones, es importante destacar las siguientes:

- La jornada laboral baja de 44 a 40 horas diurnas a la semana. EL trabajador tiene derecho a dos días consecutivos libres. Sábado y Domingo son días no laborables.
- Las empresas de trabajo continuo tendrán una jornada de 42 horas y se les sumará un día adicional de vacaciones cada vez que laboren seis días a la semana.
- La jornada nocturna, comprendida entre las 7:00 pm y las 5:00 am, no podrá exceder de siete horas diarias ni de treinta y cinco horas semanales. Toda prolongación de la jornada nocturna en horario diurno se considerará como hora nocturna.

En este sentido, el cuaderno de horas extras, no se maneja desde los últimos meses del año 2012, puesto que, se le otorgó un año a las empresas para adecuarse al nuevo horario, quedando eliminado dicho cuaderno en la agencia.

5. Colaborar en la organización de eventos especiales.

Los eventos especiales pueden surgir regularmente, se realizan actividades dentro de la empresa bien sea por el cumpleaños de algún empleado o sino por el retiro de alguno de ellos, entre otras eventualidades, que se realizan fuera de la agencia, estos deben ser organizados y preparados por la Jefa de Gestión Humana.

Durante el periodo de pasantía, se pudo colaborar con la jefa para realizar una despedida de dos empleados que se retiraron de la empresa, se planifico una reunión sencilla con entrega de reconocimiento por los años de servicio

prestados, y un brindis por parte de los empleados y propietarios de Viajes Indigo.

2.2.6.- COMPARACIÓN TEORÍA CON PRAXIS.

De acuerdo con la información adquirida en la empresa Viajes Indigo, Isla Margarita, C.A, y las teorías facilitadas por la universidad, el Departamento de Gestión Humana de dicha empresa, cumple en gran parte con sus responsabilidades, ya que dirige, controla y gestiona las actividades referidas a la administración del personal, control de asistencia, régimen disciplinario, liquidación de haberes, historia laboral, cuenta personal, higiene y seguridad laboral, igualmente cumple con lo concerniente a la LOTTT, entre otras obligaciones.

Por consiguiente, durante el periodo de pasantía la estudiante tuvo una importante participación dentro de las actividades propias de este departamento, ya que, se encontraba al tanto de lo que representan la mayoría de los procedimientos que allí se llevan a cabo y lo complicado que este puede llegar a ser, pues se trata del capital humano, quienes presentan diferentes personalidades y estados de ánimo, y al mismo tiempo son los responsables del funcionamiento de la empresa.

Es importante resaltar, que el Departamento de Gestión Humana posee una gran cantidad de funciones de las cuales depende mucho la eficacia de la organización, y cuya responsabilidad recae sobre una sola empleada, la Jefa, es por ello que en ocasiones se dificulta mantener las buenas relaciones con los empleados o atender las exigencias de tipo personal, lo cual afecta negativamente el ambiente laboral.

2.3.- DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES.

2.3.1.- DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO RESERVACIONES

El Departamento de Reserva de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A se encarga de vender y reservar hoteles y otros establecimientos de alojamiento, principalmente en los estado Nueva Esparta y Mérida, también suministra información turística gratuita, realiza reservaciones de cruceros, elabora cotizaciones y paquetes turísticos. Los Agentes de Reservas, se encuentran divididos por regiones, a saber: Los Llanos, Los Andes, Centro y Oriente, con el propósito de ofrecer un trato personalizado y eficiente a las agencias que solicitan sus servicios.

2.3.2.- IMPORTANCIA.

Este departamento resulta de mucha importancia para la empresa ya que es una de las principales fuentes de ingresos que posee, puesto que, las reservas hoteleras aportan gran parte de las ganancias, además de la prestación de servicios a nivel nacional e internacional en cuanto al alojamiento, brindando a los clientes una excelente atención.

2.3.3- OBJETIVOS.

De acuerdo con la información suministrada por la Jefa de Reservas, los objetivos de este departamento son los siguientes:

- Poseer una amplia cartera a nivel nacional de proveedores hoteleros y clientes.
- Captar otros nichos de mercado internacional.
- Prestar atención personalizada a clientes y agencias.
- Brindar mayor responsabilidad y eficiencia a cuentas y clientes.

2.3.4.- FUNCIONES.

Dentro de las funciones que se realizan en el departamento se encuentran las siguientes:

- Elaboración de cotizaciones.
- Suministrar información gratuita sobre cualquier hotel o sitio de interés de la Isla.
- Solicitud y reservación de servicios hoteleros.
- Confirmación y pago de reservas hoteleras.
- Reservación y emisión de voucher para cruceros.
- Elaboración de paquetes turísticos.
- Elaboración de reservas para grupos.

2.3.5.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.

Los procedimientos de trabajos realizados por la pasante dentro del Departamento de Reservas, estuvieron basados en las siguientes actividades:

1. Inducción al Sistema de Reservas de Viajes Indigo.

La agencia cuenta con un sistema llamado Travel System, (sistema interno de reserva de la empresa Viajes Índigo Isla Margarita, C.A), mediante el cual se efectúan los procedimientos que se realizan a diario en la organización, una de ellos son las reservas hoteleras. Con el fin de orientar a la pasante acerca del funcionamiento del mismo se le realizó una inducción por parte de una de las agentes de reservas, dicha inducción consistió en indicar como ingresar al sistema, por medio de una contraseña, luego mostrando cada uno de los procesos que se efectúan en este, y finalmente se le indico como realizar una reserva hotelera, llenando una planilla con los

diferentes datos suministrados por el cliente al momento de la solicitud, para luego enviar al hotel por correo electrónico.

2. Atender clientes particulares y agencias de viajes.

Este procedimiento se trata principalmente, en brindar con un trato cordial y respetuoso la ayuda necesaria a los clientes que contactan los servicios, así como también a aquellos que visitan personalmente a la empresa, se debe hacer lo posible por satisfacer sus necesidades, bien sea sobre los hoteles que posee la Isla, el tipo de habitaciones que tienen, planes, servicios, instalaciones, ubicación, formas de pago, entre otros. Además de esto resolver inconvenientes, realizar cambios en reservas, confirmaciones y estar en contacto permanente con clientes particulares y agencias de viajes minoristas con las cuales se relaciona Viajes Indigo Isla Margarita, C.A.

3. Procesamiento de reservas hoteleras. Seguimiento.

Para procesar una reserva hotelera en Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se debe hacer por medio del Travel System. Una vez que se recibe la solicitud ya sea de una de agencia o un cliente particular se procede a elaborar la reserva la cual consiste en los siguientes pasos:

Se envía la solicitud de reserva al hotel por correo o fax en el cual se detallan los datos necesarios para realizar el servicio, entre ellos: número de pasajeros, nombre de los pasajeros, tipo de habitación, nombre del hotel, fecha de entrada (IN), fecha de salida (OUT), número de niños y algún otro requerimiento.

Una vez recibida la respuesta del hotel, la cual debe indicar el código de localizador y la fecha límite de pago, se elabora la proforma por medio del Travel System.

Es importante revisar que lo confirmado sea lo que fue solicitado, la fecha límite que coloca el hotel para que la empresa coloque su fecha límite de pago para la agencia o cliente, y de igual forma revisar que el monto de cobro sea correcto, La fecha límite de pago se coloca como tope para realizar la liquidación de la reserva. Luego se envía la proforma a la agencia que solicitó la reserva.

Por último, se imprime la proforma y todas las solicitudes que hicieron tanto con el hotel como entre agencias, se realiza un expediente y se archiva en la carpeta de cuentas por cobrar en el Departamento de Administración para que el personal de cobranzas le hagan el seguimiento correspondiente para el cobro y envío de voucher de servicio, lo que les va a permitir a los pasajeros la entrada al hotel.

4. Envío de confirmación a clientes o agencias de viajes.

Las agencias o clientes realizan las solicitudes al Departamento de Reservaciones, para ser enviadas al hotel y así, este verifique si hay disponibilidad para la fecha solicitada, luego se le envía la confirmación a la agencia con un número de localizador.

Luego, se introduce este número en una proforma que posee el sistema, se imprime y se envía a la agencia o cliente, a través de un correo electrónico o fax, una vez enviada la confirmación se debe llamar a la agencia o al cliente para asegurarse de que se recibió la confirmación.

5. Elaboración y procesamiento en cambios en reservas.

Si se recibe una solicitud de cambio por parte de agencias o clientes, las cuales pueden ser para cambiar fecha, para agregar o disminuir el número de huéspedes o cambiar de hotel, se procede a realizar los cambios requeridos en la proforma que se previamente fue elaborada. Es importante tomar en cuenta si dicha proforma posee algún pago, ya que, los cambios pueden aumentar o disminuir la tarifa, y por lo tanto debe realizarse una nueva cotización.

6. Manejo de reservas hoteleras para grupos.

Las agencias de viajes minoristas que venden hoteles envían la información a Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, para que sea esta quien envíe la información al hotel, ya que tiene un contacto directo y continuo.

La empresa maneja grupos de 15 personas o más, es por ello que la reserva es diferente, puesto que el número de habitaciones es mayor y el arreglo por habitación es variable, puede ser que para un mismo grupo se soliciten habitaciones sencillas, doble, triples y cuádruples, ubicándolos

preferiblemente en las mismas áreas del hotel, si los grupos son muy grandes el proceso es más demorado y existen algunos hoteles que exigen listados de habitaciones con nombres y apellidos de todos los pasajeros.

Por otra parte, existen grupos participantes de eventos (conferencias, convenciones, entre otras.), quienes a parte de una habitación requieren de salones, montajes, comidas, *coffe break*, asistencia de medios audiovisuales, personal calificado y dedicado a la atención de los participantes, áreas sociales para actividades especiales, lo cual implica disposición del personal indicado y las instalaciones del establecimiento.

El manejo de grupos requiere de dedicación y tiempo por parte del agente, ya que son muchos los detalles los que se deben registrar. Del mismo modo se deben tomar en cuenta las políticas del hotel, las cuales son notificadas a la agencia que solicita la reservación.

2.3.6.- COMPARACIÓN DE TEORÍA CON PRAXIS.

A través de la puesta en práctica de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en el Departamento de Reservaciones, se pudo establecer una comparación con la teoría impartida por la universidad, por lo cual se puede decir, que este Departamento ejerce funciones que no son vistas a profundidad durante el periodo de estudio de la carrera, entre ellas se pueden mencionar, elaboración de cotizaciones solicitadas por agencias y clientes, envío de confirmaciones de hoteles, realización de reservas para grupos, entre otras.

Vale destacar, que los procesos de trabajo de reservaciones son rutinarios, y requieren de un seguimiento, cualquier error por parte de un agente podría ocasionar la pérdida de clientes, lo cual afecta negativamente

a la empresa. Sin embargo el departamento tiene la ventaja de contar con un buen número de agentes, los cuales están altamente capacitados, ellos realizan todas sus funciones con mucha responsabilidad y empeño, son profesionales en turismo, entre sus ejecutivos de reserva existen Licenciados en Turismo, Hotelería y Técnicos en Administración de Empresas Turísticas.

2.4.- DEPARTAMENTO DE TRÁFICO AÉREO

2.4.1.- DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DE TRÁFICO AÉREO

El Departamento de Tráfico Aéreo de Viajes Índigo Isla Margarita, C.A, se encarga de la venta, reservación, pago, confirmación y reconfirmación de boletos aéreos nacionales. Del mismo modo emite boletos internacionales, ya que posee licencia de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), la cual le permite a la agencia promover el transporte aéreo seguro regular y económico para beneficio de las personas de todo el mundo.

2.4.2.- IMPORTANCIA.

El Departamento de Tráfico Aéreo al igual que los demás departamentos es de gran importancia para la agencia, ya que se encarga de la venta de boletos aéreos lo cual genera uno de los principales ingresos para la empresa, además de representar la imagen de la organización mediante la atención a clientes directos brindando la mejor atención.

2.4.3.- OBJETIVOS.

De acuerdo con la información suministrada por la jefa de Tráfico Aéreo los objetivos de los departamentos son:

- Atender a los clientes de manera cortés y amable.
- Brindar un servicio eficaz y de calidad.
- Cumplir eficientemente con todas sus funciones.
- Ofrecer toda la ayuda necesaria a todos aquellos clientes que lo requieran.

2.4.4.- FUNCIONES.

Según la Jefa de Tráfico Aéreo de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, las funciones que se cumplen en este departamento son las siguientes:

- Reservar y emitir boletos aéreos.
- Mantener contacto con las líneas aéreas y otros proveedores para conocer nuevas tarifas, planes especiales y cualquier otra información de interés.
- Verificar el porcentaje actual que se maneja de las comisiones por venta de boletos.
- Elaboración de reportes de ventas de las diferentes líneas aéreas con las cuales operan.
- Ofrecer información a los clientes sobre los requisitos de viaje y documentos que necesita para viajar.
- Facturar cada venta de boletos.
- Elaborar itinerarios de vuelo.
- Asesorar a clientes en cuanto a vuelos.

2.4.5.- PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO.

Las actividades realizadas por la pasante en el Departamento de Tráfico Aéreo, fueron las siguientes:

1. Inducción al sistema de líneas aéreas.

La Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, cuenta con cuatro (4) sistemas de reservaciones aéreas, que permiten reservar y emitir boletos de las diferentes líneas aéreas a las que la agencia está autorizada a vender, los cuales son: ESAVTRAVEL, KIU, SABRE y AMADEUS.

Con el fin de dar a conocer las funciones básicas del Departamento de Tráfico Aéreo a la pasante, le fue facilitada una inducción al sistema Amadeus, el cual es el principal sistema de distribución mundial de reserva.

2. Atención a clientes y agencias de viajes

La atención a clientes y agencias de viajes por parte de los agentes de tráfico aéreo puede ser vía telefónica o personalizadas.

Constantemente los clientes o agencias realizan llamadas a los agentes de viajes, quienes se encargan de brindar la información y tomar los datos necesarios para la reservación o cualquier otro tipo de requerimiento, esta información debe ser ingresada en el sistema automatizado utilizado para tal fin. Por otra parte, cuando el cliente se presenta personalmente en la agencia, este solicita al agente de viajes información acerca de los vuelos, itinerarios y tarifas, brindando la mejor atención y asesoramiento durante el proceso, el agente ubica la información en el sistema y le notifica la disponibilidad del mismo, si el pasajero desea viajar realiza su reserva o compra el boleto.

3. Procesamiento y elaboración de reservas aéreas.

Antes de describir el procesamiento de las reservas aéreas, es necesario conocer los códigos de las ciudades nacionales, ciudades internacionales, y el alfabeto fonético, para explicar el procedimiento de reserva para los sistemas. (Cuadros N° 4, N° 5 y N° 6).

CUADRO N° 4. CUIDADES NACIONALES

CUIDAD	CODIGO
Acarigua	AGV
Anaco	AAO
Barcelona	BLA
Barinas	BNS
Barquisimeto	BRM
Canaima	CAI
Caracas	CCS
Carúpano	CUP
Cuidad Bolívar	CBL
Coro	CZE
El Vigía	VIG

CONTINUACIÓN CUADRO N°4

Maracaibo	MAR
Maracay	MYC
Maturín	MUN
Mérida	MRD
Porlamar	PMV
Puerto Ayacucho	PYH
Puerto Ordaz	PZO
San Antonio	SVZ
San Fernando	SFD
Santa Bárbara	STB
Valera	VLV

Nota: Información suministrada por la empresa, (Febrero 2013).

CUADRO N° 5. CUIDADES INTERNACIONALES

CUIDAD	CODIGO
Ámsterdam	AMS
Barcelona	BCN

CONTINUACIÓN CUADRO N° 5

Barranquilla	BAQ
Bogotá	BOG
Brasilia	BSB
Bonaire	BON
Buenos Aires	BUE
Cancún	CUN
Londres	LON
Los Ángeles	LON
Madrid	MAD
New York	NYC
Orlando	ORL
Washington	WAS

Nota: Datos suministrado por la empresa, (Febrero 2013).

CUADRO N° 6. ALFABETO TURÍSTICO PARA TRÁFICO AEREO

A	América
B	Brasil

CONTINUACIÓN CUADRO N°6

C	Caracas
D	Dinamarca
E	Ecuador
F	Francia
G	Guatemala
H	Hondura
I	Indio
J	Jamaica
K	Kilo
L	Lima
M	Managua
N	Nicaragua
O	Orinoco
P	Panamá
Q	Quito
R	Roma
S	Santiago
T	Tamanaco

CONTINUACIÓN CUADRO N°6

U	Uruguay
V	Venezuela
W	Washington
X	Xiomara
Y	Yucatán

Nota: Datos suministrado por la empresa, (Febrero 2013).

A través del Sistema de Reservas AMADEUS, se puede obtener información sobre itinerarios, disponibilidad de transporte tanto terrestre como aéreo.

Para elaborar una reserva a través del sistema Amadeus, se debe verificar la disponibilidad para el destino solicitado, fecha y línea aéreas, ingresando la información en comandos del sistema y códigos como los que se ejemplifican a continuación:

an19FEBCCS/MIA/ a CM (Enter)

(an)= Se utiliza para iniciar la reserva.

CCS= Caracas

MIA= Miami

a= para colocar la línea aérea

CM= COPA (línea Aérea)

Luego de ingresar estos comandos y códigos, el sistema indicará todos los vuelos disponibles para esa fecha con la línea aérea indicada, el pasajero debe elegir el que más le convenga.

Los elementos para la elaboración de la Reservación son:

- Número de pasajeros
- Nombre del pasajero, (Como aparece en el pasaporte o cédula de identidad) si es uno: 1 Salcedo / Scarlett (Enter).

Si son varios pasajeros con distintos apellidos, la entrada es: NM1 Marcano / Neidy Mrs / 1 Salcedo / Scarlett Mrs.

Si son varios pasajeros de igual apellido la entrada es:

NM2 Salcedo / Scarlett Mrs. / Carlos Mr. / Maria Mrs.

- La información del Agente de Reservación o de la agencia.

(ap) = Para Ingresar número de teléfono de la agencia o agente.

ap 0414 - 5555555 Att. Luis González (Nombre del agente).

Vale destacar, que es de suma importancia indicar un número de contacto, ya que, así la línea aérea podrá comunicar a la agencia cualquier inconveniente relacionado con los vuelos, y de esta forma la agencia le podrá avisar al pasajero.

Por otra parte, se debe indicar tiempo límite el cual tiene un máximo de 24 horas y el correo electrónico del pasajero para enviarle la reserva si este no se dirige directamente a la agencia. El tiempo límite se indica colocando el comando: TKTL.

Para enviar la reserva al correo electrónico de pasajero se debe colocar el comando: (iepj-eml) seguido de la dirección de correo.

De igual forma, si no se realiza el pago antes de las fechas establecida por el sistema; estas son canceladas automáticamente. Este sistema de reservación es efectivo y fiable, permite acceder una gran variedad de establecimientos de ventas de líneas aéreas en el mundo, además permite el acceso a los proveedores locales e internacionales, tales como: hoteles, compañías arrendadoras de vehículos, cruceros, ofrecen conexión y acceso en tiempo real a las bases de datos, un lenguaje unificado para todas las aplicaciones a través de códigos locales y sencillos y una cantidad extraordinaria de información.

4. Emisión de boletos aéreos.

El proceso de emisión de los boletos aéreos se realiza una vez que el cliente hace el pago correspondiente y para ello el Agente de Trafico debe ingresar por modificación de reserva en el sistema Amadeus esto solo si ya se tiene una reserva establecida. El proceso es el siguiente:

Se busca en el sistema la reserva con el comando de entrada RT seguido del Apellido del pasajero o número de localizador. Ejemplo:

RT/ Marcano (Enter)

Luego se debe verificar la tarifa con el comando de entrada FXP, Seguidamente se agrega la comisión para la agencia, la cual varía si el boleto es nacional o internacional, esta se indica con el comando de entrada FM (número de comisión). Ejemplo:

FM6 (6= % Comisión para boleto Internacional.) (Enter)

Después se indica la forma de pago con el comando FP. El ejemplo a continuación indica que el boleto será cancelado con tarjeta de crédito, indicando número de tarjeta, fecha de vencimiento y numero de autorización del cliente. Ejemplo:

FPCCVI (Enter).

En caso de cancelar con efectivo se indica: FPCASH

Una vez indicada la forma de pago, se firma con el comando de entrada FR seguido de la firma del agente, la cual puede ser las iniciales de su nombre. Ejemplo:

FRNM (Enter)

Se procede a emitir el boleto con el comando de entrada TTP, se ingresa TWD/TKT# Boleto= buscar y ver boleto.

Por último, se imprime el boleto, el cual es entregado al cliente deseándole un feliz viaje de manera amable y sonriente.

5. Elaboración de reportes de las diferentes líneas aéreas.

A través del sistema Travel System se obtienen las listas de boletos facturados por la agencia, las cuales se imprimen para comparar con el sistema GDS, el cual es un sistema informático que engloba la información de los diferentes sistemas de reservaciones, esto se realiza manualmente, verificando que cada boleto vendido se encuentre registrado en el sistema de la agencia.

Cabe destacar que estos reportes se realizan cada 15 días.

2.4.6.- COMPARACIÓN DE TEORÍA CON PRAXIS.

Para establecer una comparación entre la teoría impartida por la universidad y la práctica de los procedimientos de trabajo del Departamento de Tráfico Aéreo de Viajes Indigo, se debe mencionar que en el pensum de estudio de la carrera de Administración de Empresas Turísticas se incluye la cátedra de Agencias de Viajes, la cual contiene las teorías acerca de su origen, sus funciones y tipos, así como también los sistemas de reservaciones aéreas, los códigos y el alfabeto de uso turístico, por lo tanto sirvió como base para el periodo de pasantía en dicha empresa.

Por consiguiente, el Departamento de Tráfico Aéreo de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, cumple estrictamente sus actividades a diario, ya que, atienden a clientes y agencias para asesorar y brindar información turística, realizan reservación y emisión de boletos a través de los sistemas SABRE, AMADEUS y KIU, facturan cada uno de los boletos vendidos y realizan reporte de venta.

Por otro lado, la principal clave para el éxito de este Departamento es la calidad en el servicio, pues el agente de tráfico debe tener esta vocación, se pudo observar que la empresa no facilita cursos de atención al cliente a estos, lo cual es de mucha importancia para las empresas que ofrecen servicios turísticos, y existen agentes que no cursaron alguna carrera de turismo.

Cabe destacar, que a través del tiempo cada una de las Ejecutivas de Tráfico Aéreo desarrolla una manera determinada de trabajar de acuerdo con los hábitos que adopta, esto no siempre resulta beneficioso para la organización, puesto que, en muchas ocasiones han surgido inconvenientes con clientes y demás departamentos. Este departamento es tan importante como complejo.

2.5.- RELACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS OBJETO DE ESTUDIO CON LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS.

Luego de analizar y estudiar los Departamentos de Administración, Gestión Humana, Reservaciones y Tráfico Aéreo de la Agencia Viajes Indigo Isla Margarita, C.A. se pueden establecer las relaciones que mantienen las distintas unidades departamentales de la Organización durante el desarrollo de sus actividades, estas son las siguientes:

El Departamento de Administración, mantiene relación principalmente con la Gerencia General, ya que, este último autoriza las compras y pagos correspondientes que se deben realizar. El Departamento de administración abarca la planificación, organización mando y control de todas las actividades que se realizan en la agencia. Por tanto, el Departamento de Administración, posee relación con todos los departamentos.

El Departamento de Gestión Humana, es el encargado de enviar la información sobre pagos a empleados e instituciones públicas y privadas a la administración de la empresa, para que sea esta quien realice los depósitos o transferencias correspondientes. El Departamento de Gestión Humana al igual que el Departamento de Administración, mantiene relación con todas las unidades departamentales, puesto que, es quien gestiona y dirige el desarrollo de todo el personal que labora en la agencia.

El Departamento de Reservaciones, mantiene relación con el Departamento de Administración, ya que, este último se encarga de manejar las cuentas de los hoteles y por tanto se encuentran en constante comunicación para el registro de las entradas y salidas de los clientes a los hoteles que incluyen los paquetes turísticos, de igual manera el personal de reservaciones debe enviar las carpetas con los expedientes y solicitudes de reservas hacia el departamento de administración para ser archivados.

El Departamento de tráfico Aéreo, este departamento guarda relación con el Departamento de Administración, para el envío de facturas que se emite por venta de boletería para ser archivadas y revisadas. Del mismo modo, mantiene relación con el Departamento de Reservaciones, ya que facilita a los ejecutivos de reservas información sobre los vuelos, en caso de ser requerido por algún cliente que contacte al personal de reservaciones.

El Departamento de Operaciones, también posee relación con los otros departamentos objeto de estudio, ya que, debe suministrar al Departamento de Administración información acerca de las entradas y salidas de los pasajeros, con el Departamento de Gestión Humana para la coordinación de eventos especiales relacionados con las excursiones incluidas en los paquetes promocionados por la agencia, con el Departamento de Reservaciones mantiene relación, ya que, el Jefe de Operaciones, requiere información sobre los requerimientos solicitados por el cliente en cuanto a los establecimientos de alojamiento, para solventar cualquier inconveniente notificado por el cliente.

De igual forma, con el Departamento de Tráfico Aéreo, para chequear los status de vuelo de las diferentes líneas aéreas en caso de que el cliente contacte al ejecutivo de operaciones.

CAPÍTULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las investigaciones contribuyen con el enriquecimiento del conocimiento e influyen en el desarrollo de las personas y de las sociedades. Una vez estudiadas y descritas las actividades y procedimientos realizados en los Departamentos de Administración, Gestión Humana, Reservaciones y Tráfico Aéreo de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, se pueden destacar las siguientes conclusiones:

Viajes Indigo Isla Margarita, C.A, cuenta con una gran trayectoria en el mercado turístico, lo que le ha permitido obtener un prestigio dentro de la actividad turística del país, es por ello que es la agencia de viajes de preferencia para muchos turistas nacionales e internacionales.

La ubicación geográfica de cualquier empresa u organización debe ser escogida tomando en cuenta muchos elementos importantes, como la zona o ciudad, y el área comercial, si esta es mayor mas público tendrá a su alcance, siendo así la ubicación uno de los factores claves para el éxito de la empresa, Viajes Indigo Isla Margarita. C. A, se ubica en una de las avenidas más importantes de la Isla de Margarita, como es la Avenida 4 de Mayo, lo cual es una de las zonas comerciales más importantes de la Isla y por lo tanto es muy visitada por turistas y residentes, también cuenta con una sucursal en un nuevo Centro Comercial, lo que permite el mayor alcance de sus servicios. (Ver anexo 9).

Las empresas de servicios turísticos se rigen por una serie de Reglamentos y Leyes establecidas por el Estado, para así contribuir con la economía y la distribución de bienes para la sociedad, la empresa como organización generadora de empleos, cumple de manera puntual con los

pagos de impuestos y demás aportes a instituciones como: INCES, INATUR, S.S.O, SENIAT, Ministerio del Trabajo, BANAVIH, entre otros.

La estructura organizacional de una empresa, sirve como sistema estratégico para que las responsabilidades de cada empleado se logren de forma óptima y alcanzar las metas propuestas por el plan de la empresa, la agencia posee una estructura organizacional lineal, comprendida fácilmente por el personal, ya que existe una línea directa entre superiores y subalternos.

La empresa, como agencia de viajes mayorista tiene la ventaja de poseer licencia IATA, lo cual le permite emitir boletos de las diferentes líneas aéreas internacionales, además de contar con los diferentes sistemas de Tráfico Aéreo como lo son AMADEUS, KIU, SABRE, ESAVTRAVEL. Por lo tanto la empresa maneja una amplia gama de empresas proveedoras servicios aéreos lo cual beneficia a los clientes en temporadas altas, logrando la satisfacción del mismo.

La empresa posee un sistema propio para sus distintas operaciones llamado Travel System, el cual se ha convertido en un sistema imprescindible para el personal de Administración y Reservas, el cual es sometido a cambios constantemente con el fin de facilitar cada día más los procedimientos de trabajo para los empleados.

Las Agencias de Viajes y Turismo se encuentran con un factor externo que puede llegar a ser perjudicial para las mismas el cual es la competencia, ya que los servicios de una agencia pueden ser muy similares a los de otra, Viajes Indigo, posee servicios similares a los de la competencia.

RECOMENDACIONES

Las empresas deben estar abiertas a recibir opiniones que contribuyan con el mejoramiento de sus actividades en las distintas áreas de trabajo, especialmente las empresas prestadoras de servicios turísticos, puesto que en estos tiempos tan cambiantes junto con el avance de la tecnología, las empresas deben estar preparadas para todo tipo de sugerencias y gustos de los clientes. En este sentido, se hacen las siguientes recomendaciones:

Primeramente se recomienda, adquirir un sistema para la revisión de facturación de boletería, como el Sistema Integral de Control para Agencias de Viajes y Mayoristas de (WSICAV), el cual posee una amplia gama de servicios que facilitan este proceso administrativo, ya que realiza la relación de facturas pendientes por clientes, relación de boletos no facturados, relación de cobros realizados por facturas y periodos, entre otras, lo que permite, hacer menos engorroso y más práctico el trabajo para el Departamento de Administración.

Por otra parte, la empresa debe facilitar cursos de atención al cliente dirigido especialmente a las ejecutivas de Tráfico Aéreo, ya que es necesario para mejorar la calidad de servicio.

También es oportuno que se realice, estudios de mercado para elaborar paquetes diferenciales a los de la competencia.

Finalmente, se recomienda la contratación de un asistente para el Departamento de Gestión Humana, para cumplir cabalmente con la gran cantidad de actividades que debe coordinar diariamente.

BIBLIOGRAFÍA

Acerenza, M. (1990). *Agencias de Viajes Organización y Operación* (1.ed.). México: Trillas.

Arias F. (1999). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología Científica* (5ª ed). Caracas: Episteme.

Banco Nacional de Vivienda y Hábitat. (2013) [Página web en línea]
Disponible en: <http://www.banavih.gob.ve/>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.

Ferrel y Hirt (2004). *Concepto de Misión*. [Página web en línea] Disponible en: [\[http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm\]](http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm)

Gestión de Empresas. (2011). *Análisis interno y externo de la empresa*. Disponible en: <http://gestiondeempresas.org/analisis-interno-externo-empresa>.

Instituto de Fomento Empleo y Formación. (2013) [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.ifef.es/maarifa/nuevaeconomiadiagnostico.htm>.

Instituto Nacional de Turismo. (2013). [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.inatur.gob.ve/>

Instituto Venezolano de Seguros Sociales. (2013) [Pagina web en Línea]. Disponible en: <http://www.ivss.gov.ve/>

Ley Orgánica de Turismo. (Decreto N° 39.955). (2012, Junio, 29). [Documento.PDF]. Disponible: <http://www.mintur.gob.ve>

Malaver, E. (2011) *Descripción de las funciones y actividades realizadas en los Departamentos de Administración, Reservaciones, Operación y Tráfico Aéreo de Viajes Indigo Isla Margarita, C.A.* Trabajo de Grado. Universidad de Oriente, Guatamare.

Melinkoff, R. (2010). *La Estructura de la Organización. Los Organigramas.* Caracas: Panapo.

PromoNegocios.net. (2006). [Página web en línea]. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision>

Rodríguez, M. y Múzquiez H. (1987). *Organización y Operación de Agencias de Viajes.* (1ª ed.). México: Continental

Viajes Indigo (2013). [Página web en Línea]. Disponible en: <http://www.viajes-indigo.com/>

ANEXOS

N° 1. PAQUETE TURISTICO CUBA

Valida desde 05 de Junio hasta el 31 de Octubre 2013

Al Son de Cuba

7 Días/6 Noches

Niños
-30%

TEMPORADA	HOTELES 5 ESTRELLAS		HOTELES 4 ESTRELLAS		HOTELES 3 ESTRELLAS	
	DOBLE PRECIO P/P	TRIPLE PRECIO P/P	DOBLE PRECIO P/P	TRIPLE PRECIO P/P	DOBLE PRECIO P/P	TRIPLE PRECIO P/P
<i>Alta</i>	Bs. 11.815	Bs. 11.452	Bs. 9.085	Bs. 8.857	Bs. 7.058	Bs. 6.932
<i>Baja</i>	Bs. 9.790	Bs. 9.527	Bs. 8.436	Bs. 8.242	Bs. 6.724	Bs. 6.615

Habana & Varadero

ESTADIA EN LA HABANA

- Traslado Aeropuerto - Hotel - Asistencia en Aeropuerto
- 3 Noches de Alojamiento en ocupación doble o triple (Aplica recargo hab. Sencilla) según categoría de hotel seleccionado
- Desayuno diarios
- City Tour Habana Vieja, con almuerzo y traslados.
- Entrada de CORTESIA a Show de Tropicana (Solo Adultos).

ESTADIA EN VARADERO

- Traslado Habana (Hotel) - Varadero (Hotel) - Habana (Aeropuerto).
- 3 Noches de Alojamiento en ocupación doble o triple (Aplica recargo hab. Sencilla) según categoría de hotel seleccionado.
- Plan **TODO INCLUIDO**
- Crucero del SOL **TODO INCLUIDO** + Nado con Delfines
- Seguro de Viaje.

Observación:
Hoteles: 3 Estrellas NO aplican para paquete HABANA & CAYO SANTA MARÍA
Descuento: Niños (2-12) descuentos solo aplican sobre la tarifa del adulto
No incluye Boleto Aéreo, Consultar Tarifa.
Pagadero en Bolívares sin Afectar el Cupo Cadivi.
No Incluye Visa de Turista

Habana & Cayo Santa María

ESTADIA EN LA HABANA

- Traslado Aeropuerto - Hotel - Asistencia en Aeropuerto
- 3 Noches de Alojamiento en ocupación doble o triple (Aplica recargo hab. Sencilla) según categoría de hotel seleccionado
- Desayuno diarios
- City Tour Habana Vieja, con almuerzo y traslados.
- Entrada de CORTESIA a Show de Tropicana (Solo Adultos).

ESTADIA CAYO SANTA MARÍA

- Traslado Habana (Hotel) - Cayo Santa María (Hotel) - Habana (Aeropuerto).
- 3 Noches de Alojamiento en ocupación doble o triple (Aplica recargo hab. Sencilla) según categoría de hotel seleccionado
- Plan **TODO INCLUIDO**
- Seguro de Viaje.

Tarifas Sujetas a disponibilidad - REF. J29335011.2 / RTN: 6083 / VT: 295.3

Vigente del 05 de Junio al 31 de Octubre 2013

Reservaciones
Principal: 0295 2640025
Sucursal: 0295 5002545

@ViajesIndigo Viajes Indigo
info@viajes-indigo.com www.viajes-indigo.com

VIAJES INDIGO
ISLA MARGARITA

Nº 2. PAQUETE TURISTICO MARGARITA

Promoción Vuelo Charter Directo desde Barquisimeto a Isla de Margarita

7 Noches

Fechas de Salidas:
18 y 25 de Agosto 2013
01,08 y 15 de Septiembre 2013

Paquete Incluye:

Boleto Aéreo: Barquisimeto-Porto La Chorrera-Barquisimeto
(No incluye Impuestos de Salida - Hasta un total de 60 Asientos Disponibles por cada salida)

Traslado Terrestre: Aeropuerto - Hotel - Aeropuerto en la Isla /
Inter - Hoteles sólo paquetes Combinados

Alojamiento: 7 Noches en Habitación Doble
(Recargo habitación Sencilla)

American Plan: Alojamiento y Desayunos

Plan Todo Incluido: Todas las comidas y bebidas alcohólicas y no
alcohólicas nacionales ilimitadas.

Observación: Para adicionar Excursiones, consultar tarifa
Para otras Fechas, favor consultar

HOTELES American Plan	ADULTOS PRECIO PAQ/P/p	NIÑOS	
		EDAD - PRECIO PAQ/P/p	EDAD - PRECIO PAQ/P/p
Marbellamar	6.875	(6-12) 4.203 Bs.	(2-5) 3.125 Bs.
Howard Johnson	7.519	(5-11) 4.707 Bs.	(2-4) 3.125 Bs.
La Samanna	7.701	(2-7) 3.125 Bs.	(0-1) 0,00 Bs.
Margarita Dynasty	8.107	(5-12) 3.811 Bs.	(2-4) 3.125 Bs.
Margarita Real	8.618	(2-11) 6.002 Bs.	(0-1) 0,00 Bs.
Agua Dorada By Lidotel	10.655	(2-11) 3.671 Bs.	(0-1) 0,00 Bs.

HOTELES Todo Incluido	ADULTOS PRECIO PAQ/P/p	NIÑOS	
		EDAD - PRECIO PAQ/P/p	EDAD - PRECIO PAQ/P/p
Flamenco Villas	7.540	(6-11) 5.211 Bs.	(2-5) 3.125 Bs.
Flamingo Beach	8.471	(4-10) 5.673 Bs.	(2-3) 3.125 Bs.
Tropical Refuge	9.059	(6-11) 5.967 Bs.	(2-5) 3.125 Bs.
Kokobay	9.290	(6-11) 6.086 Bs.	(2-5) 3.125 Bs.
Oceano Azzurro	9.346	(7-12) 6.114 Bs.	(2-6) 3.125 Bs.
Hesperia Playa El Agua	9.374	(6-12) 6.121 Bs.	(2-5) 3.125 Bs.
Palm Beach	9.563	(5-11) 6.219 Bs.	(2-4) 3.125 Bs.
Le Flamboyant	9.563	(5-11) 6.219 Bs.	(2-4) 3.125 Bs.
Portofino Complex	9.731	(7-12) 6.310 Bs.	(2-6) 3.125 Bs.
Sunsol Isla Caribe	10.193	(7-12) 6.541 Bs.	(2-6) 3.125 Bs.
Dunes Beach Resort	10.634	(7-12) 6.758 Bs.	(2-6) 3.125 Bs.
Hesperia Isla Margarita	10.683	(6-12) 6.779 Bs.	(2-5) 3.125 Bs.
coche Paradise	11.383	(7-12) 7.129 Bs.	(2-6) 3.125 Bs.
Lagunamar	12.048	(5-12) 7.458 Bs.	(2-4) 3.125 Bs.
Sunsol Punta Blanca	12.867	(7-12) 7.878 Bs.	(2-6) 3.125 Bs.
Coche Paradise / Hesperia Playa El Agua	10.208	(7-12) 6.409 Bs.	(2-6) 3.125 Bs.
Sunsol Punta Blanca / Sunsol Isla Caribe	11.217	(7-12) 6.923 Bs.	(2-6) 3.125 Bs.

RIF: J29535011-2 / RTN: 9083 / VT: 2953

Vigente desde el 21 de Junio hasta 01 Septiembre 2013

Reservaciones

Principal: 0295 2640025

Sucursal: 0295 5002545

@ViajesIndigo Viajes Indigo

info@viajes-indigo.com www.viajes-indigo.com

VIAJES INDIGO
ISLA MARGARITA

N° 3. PAGINA WEB DE VIAJES INDIGO



Nº 4. PRESUPUESTO PARA RESERVA DE GRUPOS



Laguna Mar
HOTEL • RESORT • SPA

Sr(a). YOLIS RODRIGUEZ Pampatar, 21 de noviembre de 2012

VIAJES INDIGO Presupuesto Nº 0001730

Elaborado por CARLOS FRONTADO

Es un placer para nosotros poder presupuestarle, de acuerdo a su solicitud, las siguientes tarifas para su grupo.

Conceptos por Habitaciones

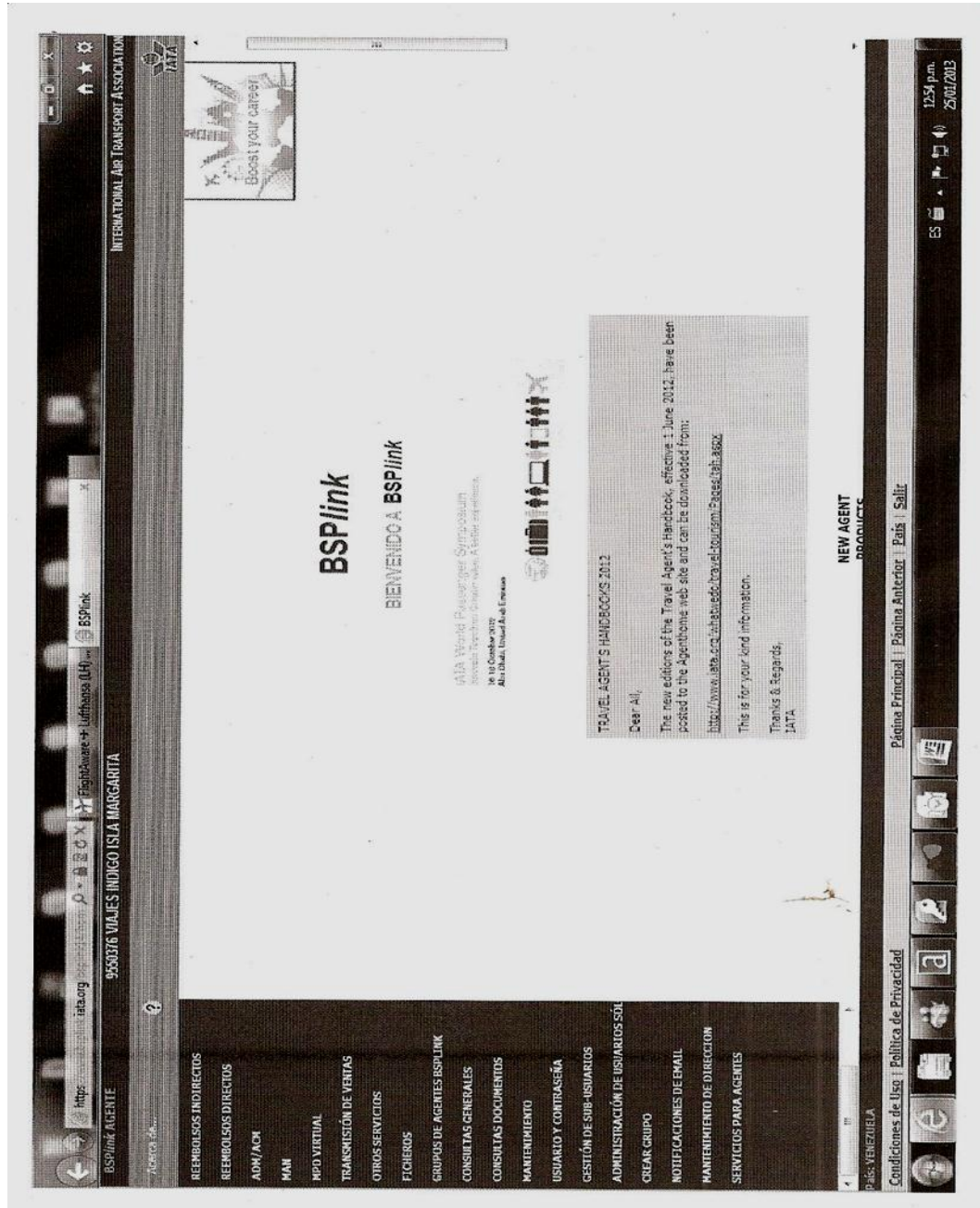
Cant	Descripción	In	Out	Noches	Neto	Sub-Total
1	SUITE CUADRUPLA (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	2.570,00	10.280,00
4	JUNIOR SUITE SENCILLA (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	672,00	10.752,00
1	JUNIOR SUITE DOBLE + 2 CHILD (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	1.612,00	6.448,00
1	JUNIOR SUITE TRIPLE (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	1.590,00	6.360,00
1	JUNIOR SUITE DOBLE + 2 CHILD (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	1.612,00	6.448,00
9	STANDARD DOBLE (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	1.000,00	36.000,00
2	STANDARD DOBLE + 1 CHILD (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	1.250,00	10.000,00
1	STANDARD DOBLE + 2 CHILD (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	1.501,00	6.004,00
4	STANDARD TRIPLE (TI)	29/11/2012	03/12/2012	4	1.479,00	23.664,00

Total por Habitación Bs. F. 115.956,00

Conceptos Generales

Cant	Descripción	Dias	Fecha	Am/Pm	Neto	Sub-Total
1	PROPINAS BOTONES	1	29/11 - 01/01	PM	296,70	296,70
1	PROPINAS CAMARERAS	1	29/11 - 01/01	PM	860,00	860,00
1	SALON FOYER	1	30/11 - 01/01	AM	5.800,00	5.800,00
1	SONIDO DE SALONES GRANDES	1	30/11 - 01/01	AM	2.950,00	2.950,00
1	MICROFONOS INALAMBRICOS	1	30/11 - 01/01	AM	200,00	200,00
1	PANTALLA DE PROYECCION	1	30/11 - 01/01	AM	1.150,00	1.150,00
1	SERVICIO TECNICO	1	30/11 - 01/01	AM	450,00	450,00
1	TRASLADO DE EQUIPOS	1	30/11 - 01/01	AM	350,00	350,00
1	RESTAURANT LA TROJE	1	01/12 - 01/01	PM	8.700,00	8.700,00
1	PERSONAL DE SERVICIO	1	01/12 - 01/01	PM	11.000,00	11.000,00
1	TEQUEÑOS (Más 10% de Serv.)	1	01/12 - 01/01	PM	840,00	840,00
1	MINI TARTALETAS VARIADAS (Más 10% de Serv.)	1	01/12 - 01/01	PM	980,00	1.078,00
1	MINI BROCHETAS TROPICALES (Más 10% de Serv.)	1	01/12 - 01/01	PM	730,00	803,00
1	CUCURUCHOS DE SALMON CON ESPARRAGOS (Más 10% de Serv.)	1	01/12 - 01/01	PM	1.530,00	1.683,00

Nº 5. ENTRADA AL SISTEMA BSP (Pagina web IATA)



Nº 6. COMUNICADO DE LA IATA



121200067

TO: **Agencias de Viaje IATA/Líneas Aéreas**
COPY: Departamento Servicio al Cliente
FROM: IATA
DATE: 28 de Diciembre de 2012
SUBJECT: Cambios de Irregularidades 2013

Estimados Señores:

Nos gustaría informarles sobre la reciente modificación en la resolución 818g, adoptada en la pasada Conferencia de Agencias de pasajeros (PACConf), celebrada el pasado mes de Octubre, la cual tendrá un impacto directo en el proceso de las irregularidades por pagos atrasados, incompletos o cheques devueltos.

Efectivo a partir del 1 de enero 2013, las irregularidades por pagos se aplicarán con exclusividad a las oficinas principales, independientemente de la configuración específica interna del pago de la agencia, siendo a través de la oficina principal o a través de sucursales.

Este cambio es para estandarizar los actuales procedimientos de pagos de BSP a nivel mundial. Hasta ahora la asignación de las irregularidades por pagos, se aplicaba en los BSP de algunos países, a las oficinas principales y en otros, a las sucursales.

Es importante tener en cuenta que las Oficinas Principales y las sucursales relacionadas pertenecen a la misma persona jurídica, así como la oficina principal mantiene un solo Contrato de Agencia de Ventas de pasajes. Este mismo principio se ha aplicado a la modificación 818g, brindándole una mayor estandarización y transparencia a los procesos de pagos del BSP.

International Air Transport Association

Av. Francisco de Miranda
Centro lido, Torre C,
Piso 9, Oficina 93-C
Caracas, El Rosal
Venezuela
Tel: +58 212 953 2213
Fax: +58 212 953 5345

www.iata.org

Nº7. REPORTE DE VENTAS DE BOLETOS

Nº 8. POLÍTICAS DEL HOTEL LAGUNAMAR



POLITICAS DE LA EMPRESA:

- Check in: 3:00 p.m. en caso de que el grupo llegue antes de la hora no se garantiza la entrega de las habitaciones y el almuerzo no está incluido. Se cotiza aparte.
- Check out: 12:00 .m. en caso de que el grupo quiera extender o late check out Debe ser solicitada con anticipación a la salida del grupo depende de la disponibilidad.
- Se le solicitará a cada habitación una garantía de su tarjeta de crédito o en efectivo para gastos incidentales que puedan surgir
- Es obligatorio el uso del sistema de identificación que el hotel designe en caso contrario el hotel se reserva el derecho de admisión
- El paquete "todo incluido" contiene todas las comidas tipo buffet y a la carta (previa reservación) Bebidas alcohólicas y no alcohólicas nacionales **NO Premium**, caja de seguridad.
- El paquete "todo incluido" NO contiene: los servicios de Iguana Beach, Spa, Room Service, Club Náutico, Bicicletas, Internet, Servicio Médico, Lavandería, Llamadas Telefónicas.
- El extravío del sistema de identificación tendrá un costo adicional de dos noches de estadía.
- El extravío de toallas de piscinas y/o tickets de piscinas tendrá un costo adicional.
- Al momento de definir todos los detalles, le emitiremos un Contrato Final para su firma de aceptación.
- Cualquier modificación en este presupuesto, ameritará de una nueva cotización, quedando automáticamente anulado el presente.
- Se tomará como NO SHOW cuando el pax no cancela la hab. 24 horas antes de la reservación.
- Todos los gastos adicionales deben ser cancelados en su totalidad antes de la salida del grupo.
- El Rooming List debe ser enviado al Hotel por lo menos 07 días hábiles antes a la llegada del grupo.
- PROPINAS BOTONES Y CAMARERAS: Este monto está sujeto a modificaciones de acuerdo a variación en número de pasajeros, habitaciones y noches. Antes del cierre del evento este cálculo debe revisarse.

DEPOSITOS Y POLITICAS DE CANCELACION:

- Para reservar se debe hacer el depósito del 100% del evento antes de la fecha expuesta por nuestra Gerencia. En caso de no recibirse el depósito en la fecha antes mencionada el hotel liberará el bloqueo hecho sin ningún compromiso. Una vez aceptada nuestra cotización por favor enviar la misma firmada y con sus datos fiscales en señal de aceptación.

EL EVENTO DEBE SER PAGADO EN SU TOTALIDAD ANTES DE LA REALIZACION DEL MISMO

- Los depósitos deben realizarse en efectivo o cheque de gerencia en la Cuenta Corriente :
- BANESCO Cuenta Corriente No. 0134-0411-9141-1100-6690 a nombre de ADMINISTRADORA LAGUNAMAR C.A
- MERCANTIL Cuenta Corriente No. 0105-0111331111-01780-8 a nombre de: ADMINISTRADORA LAGUNAMAR C.A
- BANCO NACIONAL DE CREDITO Cuenta Corriente No. 0191- 0146- 1421- 0000- 8259
- BANCARIBE - Cuenta Corriente No. 0114- 0531- 24- 5310829694 nombre de Administradora Lagunamar, C.A. y se agradece enviar copia del mismo al Fax. 0295 - 4004077.

EN CASO QUE EL GRUPO SEA TOTAL O PARCIALMENTE CANCELADO SE APLICARAN LAS SIGUIENTES PENALIDADES:

- 90 días antes de la llegada del grupo, sin penalidad alguna sobre todo el evento.
- Desde 89 días hasta 16 días antes de la llegada del grupo se cobrará la penalidad de 1 noche de hospedaje y el 30% sobre lo establecido en uso de salones y banquetes.
- Desde 15 días hasta 2 días antes de la llegada del grupo se cobrará 2 noches de hospedaje y el 60% sobre lo establecido en el presupuesto de salones y banquetes.
- 1 día antes de la llegada del grupo se cobrará el monto total presupuestado y pagado por hospedaje, salones y banquetes.

En caso de requerir información adicional, favor no dude en contactarnos en los siguientes teléfonos: MASTER: 0295/400.4017 / 4015/4016 Fax: 0295-4004077.

PARA HACER LA FACTURA FINAL, FAVOR COMPLETAR LA SIGUIENTE INFORMACION

Razón Social: _____

R.I.F: _____ N.I.T: _____

Dirección para la Facturación: _____

Atención: _____ Cargo: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Estamos de acuerdo con todas las condiciones establecidas en este Contrato:

Firma del Cliente: _____ Fecha: _____

Nombre / Cargo: _____

Nº 9. OFICINA PRINCIPAL Y SUCURSAL



METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN HUMANA, RESERVACIONES Y TRÁFICO AÉREO DE LA AGENCIA VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA, C.A.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
MARCANO VILLARROEL NEIDYBEL	CVLAC:19.585.964 E MAIL:nmarcvill@gmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

ADMINISTRACION, GESTION, RESERVACIONES, TRAFICO.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
	ADMINISTRACION TURISTICA

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
JUAN JOSE VILLARROEL				X	
	CVLAC:				
	E_MAIL	jjvillarroel@gmail.com			
	E_MAIL				
SONIUSKA VALERIO	ROL	CA	AS	TU	JU
					X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
MARIA ALEJANDRA ANES	ROL	CA	AS	TU	JU
					X
	CVLAC:				
	E_MAIL	maría.anes@ne.udo.edu.ve			
ROSMELYS MOYA	ROL	CA	AS	TU	JU
				X	
	CVLAC:				
	E_MAIL	rosmelys.moya@viajes-indigo.com			
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2013	10	22
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_de_grado_Neidybel_Marcano_Villarroel	.docx
Trabajo_de_grado_Neidybel_Marcano_Villarroel	.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:

TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO ADMINISTRACION DE EMPRESA
TURISTICAS

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO

ÁREA DE ESTUDIO:

ADMINISTRACION DE EMPRESA TURISTICAS

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD DE ORIENTE, NUCLEO NUEVA ESPARTA.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano

Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ

Vicerrector Académico

Universidad de Oriente

Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO

Secretario

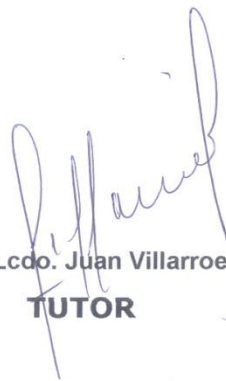


C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/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"

**Marciano Villarroel Neidybel****AUTORA****Lcdo. Juan Villarroel****TUTOR****Lcda. Soniuska Valero****JURADO****Lcda. María Anés****JURADO****POR LA SUBCOMISION DE TESIS**