

**T.Mon
658.306
S217
2010**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**

Tesina Para Optar El Titulo De Ingeniero De Sistema

TEMA:

**MANUAL DE OPERACIONES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA SKY LIGTH TOUR OPRADORA S.A**

AUTORES:

Br. KAREN FAVIOLA SANDINO ACUÑA 2003- 11698

Br. FAUSTINO ELISEO FLORES DIAZ 2002- 10533

TUTOR:

MBA. XIOMARA MACHADO BELLO

MANAGUA 09 DE JUNIO DEL 2010

DEDICTORIA

Le agradezco muchísimo Dios sobre todas, por poner todo los recurso que han sido necesario para poder estudiar, graduarme en la universidad y poder realizarme como persona en la sociedad y cumpliendo hoy con mi metas y anhelos, esta tesis, se la dedico al señor Sergio Rojas Palacios, porque él es una excelente persona, me ha brindado un apoyo incondicional y ha servido de guía en mi camino.

Eliseo Flores Díaz

En primer lugar quiero agradecer a ese ser superior que es Dios, por permitirme concluir de manera exitosa mi Tesis “MANUAL DE OPERACIONES EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SKYLIGHT TOUR OPERADORA.S.A”

Dedico enteramente este trabajo a todos y cada una de las personas que estuvieron involucradas y contribuyeron a que alcanzara los objetivos trazados en esta Tesis, muy especialmente a mis padres: Ing. Silvio Enrique Sandino Castillo y María Eugenia Acuña Canales, quienes sin su apoyo moral y económico no hubiera sido posible e igualmente a los tutores catedráticos Ing. Xiomara Machado que con sus conocimientos, enseñanza, paciencia y dedicación constante pude hoy coronar de manera exitosa esta tesis.

Karen Sandino Acuña.

INDICE

Capitulo	Contenido	No. Página
I	Introducción	1
II	Antecedentes	2
III	Planteamiento del Problema	2
IV	Objetivos del Tema	3
V	Justificación	3
VI	Marco Teórico	4
VII	Análisis y presentación de resultados	5
VIII	Manual de Operaciones	15
IX	Conclusiones y Recomendaciones	70
X	Bibliografía	71
XI	Anexos	72
	Ver Anexos	

I. Introducción

En Nicaragua las tour operadoras se caracterizan por brindar un excelente servicio tanto a los clientes extranjeros como nacionales en el mundo las líneas aéreas y turismo, en nuestro país existe 25 tours operadora que surge con el propósito de promover el desarrollo del turismo en Nicaragua, por lo que han diseñado una serie de productos que cumplen con las necesidades de los clientes ya sean nacionales y/o extranjeros.

Las tours operadoras ofrecen distintos paquetes turísticos ya sea en nuestro país o en el exterior, con destinos de playa, montaña, ciudades coloniales, turismo comunitario, aventura, así como servicios complementarios tales como: reservación de hoteles, servicio de transporte terrestre, marítimo y aéreo local, organización de eventos y más, Ofrecen el sistema de asistencia de viaje personalizado, en caso que necesites un viaje hecho a tu medida, según tus necesidades o presupuesto.

La empresa SKY LIGHT TOUR OPERADORA S.A ubicada en Managua de la Altamira de la Vicky 1 cuadra al oeste y 1 cuadra 1/2 c al sur, tiene la función de ofrecer ventas de boletos aéreos todos los destinos del mundo, paquetes turísticos en los viajes, alquiler de vehículos, reservaciones de hoteles, cruceros, etc. Dicha empresa no posee manual de funciones y manual de procedimiento, que les permita una mejor Gerencia Administrativa y Gerencia Financiera. Dicha empresa no cuenta con un manual de operaciones, lo que genera confusión en las personas al desempeñar el cargo así como los procedimientos a seguir en el funcionar de toda la empresa.

II. Antecedentes

La Empresa SKY LIGHT TOUR OPERADORA S.A fue fundada en Febrero del 2004, por su Gerente General la Lic. Ivania Sequeira, como un proyecto familiar con el objetivo de unificar los ingresos dentro del entorno familiar y dejar herramientas de trabajos a sus hijos. Con un total de seis empleados que se han mantenido hasta la actualidad.

Según testimonio de Escritura publica N°: 6 se constituye la Sociedad Anónima con fecha de 26 de febrero del 2004.

Desde su fundación brinda los servicios en venta de boletos aéreos, paquetes turísticos, renta de automóviles, en todo el territorio nacional e internacional.

Las transacciones de los servicios turísticos son realizadas vía internet, telefónicamente o visitas personales a los diferentes clientes.

La empresa funciona, el personal labora, pero desconoce de sus funciones y en la parte administración financiera no tienen un manual que les indique el paso a paso a seguir en los distintos procedimientos que realizan.

III. Planteamiento del Problema

En la actualidad la tecnología viene estableciendo a las empresa tour operadoras como empresas número uno, en el mercado del turismo, pero si estas empresas no están bien estructuras con su manuales de funciones y procedimientos, las estrategias de competitividad que se planteen o la visión que desean alcanzar, no lograrían avanzar ya que su cimientos no serian bases fuertes para enfrentar las amenazas y oportunidades que el mercado ofrece, así como superar las debilidades y potencializar las fortalezas de la empresa.

IV. Objetivos

2.1 Objetivo General

Diseñar un Manual Operaciones la empresa SKY LIGTH TOURS OPERADORAS S.A.

2.2 Objetivo Específicos

Análisis de la situación actual de las funciones administrativas de la empresa SKY LIGTH TOURS OPERADORA S.A

Realizar un levantamiento de información conforme a las funciones administrativas de la empresa

Diseñar el manual de operaciones

V. Justificación

Consientes de la importancia que tienen las empresas Tour Operadoras, para promover el Turismo en Nicaragua, así como de la importancia que tiene, el hecho de que personal de estas empresas en conocer claramente las funciones y procedimiento para general mayor productividad laboral y de atención a los clientes nicaragüense como extranjeros, se hace necesario la elaboración del Manual de Operaciones, la empresa SKY LIGTH TOURS OPERADORA S.A, al ponerlo en práctica podrá en un futuro mejorar su productividad y podrían llegar a ser modelo y ejemplos a muchas tours operadoras en el mercado de las líneas aéreas en nuestro país.

VI. Marco Teórico

6.1 Misión

Es la razón de ser del servicio o unidad, debe definirse en una oración donde, se explique el propósito fundamental de su existencia, es decir, a qué se dedica, quiénes son sus clientes y su diferencia en relación a otros servicios o unidades, con funciones similares.

Agustín Reyes Ponce 1.994. Administración Moderna, Editorial Limosa

6.2 Visión

Es el estado que desea alcanzar el Servicio en el futuro, para poder cumplir la Misión. Se define en una declaración que presenta los valores y principios.

Agustín Reyes Ponce 1.994. Administración Moderna, Editorial Limosa

6.2 Concepto de Operaciones

Es la división mínima del trabajo. Las Operaciones pueden ser físicas o mentales; en conjunto, conforman una actividad y, si son secuenciales, forman un procedimiento.

Stephen P. Robbins y Mary Coulter 1997. Administración. Quinta edición

6.3 Concepto de Procedimiento

El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que se deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativas, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o

documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades.

James A. Stoner y R. Edward Freeman 1996. Administración. Sexta edición.

6.4 Concepto Manuales Administrativos

Son documentos que se sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de un organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.) así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para la mejor desempeño de sus tareas.

Stephen P. Robbins y Mary Coulter 1997. Administración. Quinta edición

6.5 Tour operadores.

Tour operador es un término anglosajón que se aplica a las Agencias viajes de grandes dimensiones, originadas habitualmente por integraciones empresariales de carácter horizontal, es decir, con otras Agencias de viajes o vertical, con compañías aéreas, cadenas hoteleras, etc.

<http://www.continental.edu.pe/>

VII. Análisis y Presentación de Resultados

7.1 Metodología

Para obtener la información que conllevo la realización del manual de operaciones se llevo a cabo la siguiente metodología con un conjunto de técnicas las cuales se describen a continuación:

Entrevista al personal de SKYLIGHT TOUR OPERADORA, S.A.

Que se entrevistaron a tres empleados los cuales son: Gerente Financiero, Gerente de Ventas y Contador.

Entrevista directa y coordinación de trabajo con la Gerente General de la empresa.

Análisis de la información obtenida

Presentación y análisis de los resultados con la Gerente General de la empresa.

A partir de Marzo del año 2010 se iniciaron las actividades para realizar el diagnóstico a través de entrevistas, recopilación, procesamiento, revisión y análisis de la información, acciones necesarias para identificar las fortalezas y debilidades así como las oportunidades y amenazas que existen y se prevén en el entorno de la Empresa.

De la fuente de la información fue brindada conocida como FODA se derivaron los problemas, sus efectos en la gestión Gerencial y administrativas de la Empresa, así como las alternativas de soluciones propuestas para que la Gerencia General tome las decisiones que permitan hacer que la Empresa alcance niveles de rentabilidad satisfactorias mediante la participación estratégicas en los objetivos y metas que coadyuve a un mayor nivel de competitividad.

7.2 Análisis de la situación actual de las funciones administrativas de la empresa SKY LIGTH TOURS OPERADORA S.A

7.2.1 Caracterización de la empresa

Misión

SOMOS UNA AGENCIA DE VIAJE QUE OFRECE A NUESTROS CLIENTES, VENTA DE BOLETOS AEREOS, PAQUETES DE EXCURSIONES Y ASESORIAS TURISTICAS, EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL E INTERNACIONAL, A TRAVES DE SERVICIOS PERSONALIZADOS, PROFESIONALES Y EFICIENTES

Visión

CRECER EN EL MERCADO NACIONAL E INTERNACIONAL, BUSCANDO NUEVAS ALTERNATIVAS PARA SATIFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES, OFRECIENDO NUESTROS SERVICIOS TURISTICOS CON CALIDAD, CONFIANZA Y RESPONSABILIDAD.

Valores

- Buena atención al cliente
- Calidad
- Honradez
- Compromiso
- Puntualidad
- Buenas relaciones interpersonales
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Creatividad
- Confiabilidad

7.2.2 ANALISIS FODA

FORTALEZAS

- La empresa esta siendo Gerenciada y Administrada por la misma familia.
- Posición geográfica se adecuada al negocio
- Existen contactos con representaciones de aerolíneas Europeas
- Experiencias en la ejecución de actividades de venta
- Buena comunicación con el personal
- El negocio es reconocido por su calidad y buena atención a su clientes

OPORTUNIDADES

- Políticas de Gobierno para el ingreso al país de turista e inversionistas.
- Asistencia a cursos y seminarios (capacitaciones)
- Promoción de ofertas turísticas a los diferentes destinos
- Existencias de un potencial de sectores turísticos en el país.
- Se hacen contratos o convenios con Hoteles y Resort
- Se negocian tarifas con aerolíneas.
- Fundación de desarrollo de la MICROEMPRESA FUDEMI
- IPADE
- Oferta de créditos blandos y a largo plazo por el INPYMES y organismos seleccionados por ellos.
- Expansión de los servicios a todos los departamentos del país
- Micro financieras están ofreciendo créditos a PYMES

DEBELIDADES

- Falta de relación con la cámara de comercio
- Existe Misión y Visión pero no esta definida para el público
- No existe una estrategia formal de promoción definida
- No tienen pagina Web Siti
- No se implementa un plan de mercadeo
- El negocio no posee un sistema de proyección o presupuestacion
- No se cuenta con un plan estratégico que lleve a cumplir sus metas
- No se hacen flujos de caja

AMENAZAS

- Nueva aplicación de medidas que impuso el gobierno para los turistas residentes.
- Alto incremento en los precios de los boletos aéreos.
- Competencia desleal en la venta de servicio.

Planeación

La importancia de la planeación es apuntar hacia qué dirección va la empresa, reduce el impacto de cambios, minimiza el desperdicio y la redundancia y fija los estándares para facilitar el control. Según el análisis de la información base, señalan que no cuenta con una planificación explícita de ninguna clase, en donde se incluyan por escrito las políticas, objetivos, programas y procedimientos que regulen la administración, de compraventas y manejo del personal dentro de la empresa. La Gerencia General se establece metas de un máximo de 2 años, siendo la principal: Incursionar en el mercado nacional e internacional como una empresa que se destaque en la venta de boletos aéreos.

Esta meta tiene como objetivos

- Concentrarnos en optimizar nuestros procesos internos de atención al público que visitamos y nos visiten.
- Crear una imagen de prestigio con Nitidez, Prontitud y Esmero.
- Crecer en calidad y servicios.
- Hacer crecer nuestra cartera de cliente en un 30%.
- Incursionar a nivel internacional.

Las acciones (ESTRATEGIAS) a seguir son:

- Buscar asistencia técnica para desarrollar planes publicitarios que den a conocer el negocio de forma masiva.
- Capacitar al personal para que tengan las herramientas necesarias para mejorar nuestros controles internos de la calidad, trabajo en equipo y de atención a clientes.
- Ampliar nuestra gama de clientes por medio de un plan de mercado de imagen.
- Mejorar nuestros sistemas computarizados para tener una comunicación más cercana con nuestros clientes. (Correspondencia interna/ proformas/ estado de cuentas/promociones de descuentos vía internet).

7.2.3 Organización

Están organizados de la siguiente manera:

SKY LIGTH TOURS OPERADORA.S.A



Las tareas y atribuciones del personal se dan únicamente en forma verbal y la supervisión de las actividades realizadas por el personal es realizada por el gerente general.

El criterio de la contratación del personal es de carácter familiar, no es en base a nivel académico y capacidad, las contrataciones se hacen en reunión de consejos, no se tiene nada escrito como requisitos de los puestos.

7.2.4 Dirección

DESCRIPCION Y ANALISIS DE LAS RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS.

La empresa implementa políticas de cooperación entre Empresa de turismo y desarrolla estrategias para formar redes de cooperación, la empresa tienen acuerdos con Empresa a mediano plazo cuyo propósito esta dirigido para realizar ventas conjuntas, por otro lado los acuerdo con Empresa son a mediano plazo y sus propósitos de estos acuerdos son para realizar ventas conjuntas.

Referente al proceso de mejoras continuas según información de la administración la eliminación de los objetos innecesarios es buena y la limpieza es muy buena.

RELACIONES INTERNAS:

Las relaciones internas entre gerente general y los empleados son generalmente cordiales y de respeto, de manera que cualquier problema de incumpliendo por parte de los empleados es tratados siempre por la vía directa con consideración, de manera educada y objetiva.

De los empleado hacia el gerente general, la relaciones es correcta cada uno realiza y cumple su trabajo de acuerdo con las ordenes que se les proporcionas de forma verbal.

RELACIONES EXTERNAS:

La mayor relación es con los clientes y proveedores de servicios trata de atenderlos bien dándoles un trato cortés y amable. Con los proveedores existe una excelente reciprocidad, ya que se mantienen en constante comunicación para atenderle cualquier cambio o proceso.

Esta actividad debe estar encaminada a solucionar todos los contratiempos laborales así como supervisar, coordinar, motivar e incentivar el elemento humano para encaminarlo hacia la eficiencia productiva.

Área administrativa o financiera. Es la encargada del control económico-administrativo. Analiza permanentemente la situación financiera y desarrolla la contabilidad diaria.

Área de ventas. Se refiere a la primera línea de ventas, es decir, aquella que está en contacto directo con el cliente para venderle tanto servicios sueltos como paquetes. En España se suele llamar “mostrador” y es propia de las AAVV emisoras. Es un área polivalente y bastante “sobrecargada” de trabajo que lo mismo atiende al cliente que entra de la calle que al cliente de empresa que llama por teléfono.

La experiencia del personal de venta y administración anda en el rango de 3 a 6 años y el nivel de conocimiento fue clasificado como intermedio en la actividad de venta y administración.

La Gerencia General considera que existen políticas para integrar al personal al proceso organizativo y que el grado de integración a las políticas de la Empresa es alto, referente al nivel de jerarquía del personal que participa en las capacitaciones son principalmente el personal administrativos y personal profesional.

Por otro lado se pudo observar que la inversión en capacitación al personal anda en el rango del 1% a 5% de las utilidades ya que este proceso va en función del comportamiento de las utilidades netas de la Empresa. Respecto al número de trabajadores por área 4 mujeres laboran en ventas, 2 hombres y 1 mujeres están en el área administrativas y 1 en la dirección.

7.2.4 Control

El sistema de control interno es un instrumento de gestión que comprende el plan de gestión, el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos adaptados dentro de una entidad para salvaguardar su patrimonio, verificar la exactitud y la veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones estimuladas la observancia de las políticas prescritas y proponer el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

El concepto del control interno abarca todo el conjunto de mecanismo y procedimiento establecidos por los organismo para asegurar la regularidad, la eficiencia de sus operaciones sus actividades.

Con el fin de mantener a nuestros clientes satisfechos, estamos en constante capacitación y actualización en todos los sistemas computarizados, y en el avance de los paquetes turísticos, nacional e internacional especialmente todo el continente europeo.

La Gerente General lleva el control regular de las actividades que aseguran que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.

La Gerencia General dio a conocer las principales fases que están inmersas en el proceso de ventas lo cual permite desarrollar actividades para lograr la venta de servicios turísticos siendo estos.

- Localizar destino ida y regreso.
- Consultar a Aerolíneas.
- Proporcionar precio al cliente.
- Mercadeo mediante Internet.
- Estimulo a Empresas y Universidades.

7.3 Realizar un levantamiento de información conforme a las funciones administrativas de la empresa.

Se pudo observar que existen debilidades organizacionales en el desarrollo de actividades individuales motivadas por la falta de un Organigrama y un Manual de organización y funciones, desarrollándose las orientaciones para la ejecución de funciones de manera verbal.

Es importante resaltar que un clima organizacional con ideas no consensuadas puede tener un efecto negativo a corto plazo para el crecimiento sostenido de la Empresa, un clima organizacional optimo crea resultados positivos pudiéndose mencionar el dimensionamiento de la empresa mediante el respeto la confianza la armonía y la eficiencia para alcanzar los objetivos y metas propuestas, caso contrario un clima organizacional encontrado puede tener consecuencias negativas.

Sin embargo a pesar las debilidades organizacionales se pudo observar el interés de la Gerencia General en mejorar el nivel organizativo para sacar adelante a la empresa con la perspectiva de insertarse dentro del mercado competitivo.

No tenían claridad de las funciones de la administración, el personal desconocía la misión y visión de la empresa,

La empresa es una sociedad anónima, con sus estatutos

El tener un empleo y el futuro de sus hijas fue la motivación, para conformar la Tour operadora

La gerente general juega el papel de líder y realiza las funciones de administración general de la empresa

La empresa no posee manual de funciones

VIII. Manual de Operaciones

MANUAL DE FUNCIONES

ÍNDICE

Capitulo	Contenido	No. Página
I	Introducción	18
II	Datos Generales de la Empresa	19
III	Objetivo General y Especifico de la Empresa	20
IV	Estructura Organizacional	20
V	Del manual de funciones	21
VI	Objetivo	21
VII	Descripción del Puesto	22

I.INTRODUCCION

En realidad las empresa cuentan con un sin números de empleados que presentan diferentes problemáticas tales como la inestabilidad, diversidad de caracteres, dominio del puestos y tal pareciera que esta problemáticas se amplía cada vez mas. Los propietarios de los negocios tienen que enfrentarse a los cambios constante de su personal por ser un elemento volátil y de difícil predicción. Por eso ya causa de la naturaleza crucial del temas de los recursos humanos, ellos están recibiendo una atención especial.

Para poder alcanzar los objetivos de una empresa se propone, es necesario tener personas aptas y capacitadas en los puestos específicos y parte de este trabajo responde al reclutamiento, selección y atribuciones de responsabilidades que se eligen a los recursos humanos.

Los Pequeñas y Medianas Empresas no son la excepción de la problemática apuntada anteriormente, porque carecen de las herramientas necesarias para administrar correctamente el recurso humano. Una de estas PYMES es la empresa SKY LIGTH TOUR OPERADORA S.A. En la actualidad tiene problemas que limitan sus actividades operacionales y una de sus debilidades es el no contar con un manual de funciones que oriente las responsabilidades de cada miembro de la empresa.

En el diagnostico realizado previamente se determino la necesidad de un instrumento que guie al personal y lo oriente para un mejor desempeño en las labores de cada uno.

Este instrumento servirá, no solo para el personal que ya labora en la empresa, sino que también para aquellos empleados que e n un futuro trabajen para la empresa a fin que sepan cuáles son sus responsabilidades.

III. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS DE LA EMPRESA.

OBJETIVO GENERAL

Suministrar a nuestros clientes a un servicio de calidad, eficiente y personalizado, para garantizar su satisfacción, llenando plenamente sus expectativas; para que perdure su interés en el futuro, de que lo atendemos permanentes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Mantener excelente relaciones con las líneas aéreas y con los hoteles que suministran excelentes servicio.

Trabajar con personal administrativo y de apoyo con alto sentido de responsabilidad y de atención al cliente.

Alcanzar los mejores beneficios económicos con las ventas de nuestros servicios

Hacer alianzas con los proveedores de servicio para hacer mejores ventas conjuntas y lograr márgenes de utilidad.

IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La empresa es manejada por la licenciada Ivana Sequeira Rivera, quien tiene el cargo de Gerente General Y Representante Legal. Conforman también el personal Un Gerente Mercadeo, un Gerente de ventas, un Agente de Ventas, un Asesor de Proyectos y Ventas, un Gerente Financiero, y un Contador Externo. El organigrama de la empresa lo podemos observar en los anexos de este manual.

V.DEL MANUAL DE FUNCIONES

OBJETIVOS:

Que contribuya al mejor desempeño de cada empleado en la realización de sus actividades de manera eficaz y efectiva.

Desarrollar métodos y procedimientos de trabajos que nos permitan alcanzar los objetivos trazados y el mejor funcionamiento del personal a través del manual de funciones.

Servir como instrumento básico para la racionalización de funciones y descripciones de puesto.

Permite ahorrar tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo y evita de esta manera la repetición de actividades.

Utilizarlo como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso, facilitando así la adaptación a su nuevo trabajo.

Proporcionar información a los empleados sobre sus actividades, ubicación dentro de la estructura general de la organización y de las líneas de autoridad y mando.

Colocar en la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal, proporcionando una uniformidad en el trabajo.

Fomentar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Facilitar la medición de la eficacia empresarial y el desempeño del talento humano.

Controlar y evaluar los recursos humanos.


Definir las actividades, roles, responsabilidades y perfiles de los empleados que no están claramente definidos.

Alcances

La potestad orgánica de este manual abarca todos los puestos de SKYLIGHT.S.A. El cual es el objeto de estudio.

DESCRIPCION DE PUESTOS:


A- GERENTE GENERAL

<p>Manual de Funciones</p>	<p>Documento No. 1</p>	
<p>EMISION:16/02/10</p>	<p>GENERADO POR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karen Sandino • Eliseo Flores Diaz 	<p>APROBADO POR:</p> <p>Lic. Ivania Seque Ira De García</p>
<p>DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO</p> <p>Gerente General</p>		
<p>Dependencia Organizativa:</p>	<p>Ella no depende de la Alcaldía, Aerolíneas y Agencias Viajes, Turismo.</p>	
<p>Nombre del Cargo:</p>	<p>Gerente General</p>	
<p>Cargo Superior Inmediato:</p>	<p>Junta directiva que aparece en la escritura de la constitución de sociedad</p>	
<p>Cargos Subordinados:</p>	<p>Gerente Mercadeo, Gerente Financiero</p>	
<p>Propósito del Cargo: Es la que toma las decisiones sobre la calidad del servicio, relaciones internas y externas, guiar a los empleados, fiscalizar a la empresa, crecer en el ámbito de las líneas aéreas.</p>		
<p>FUNCIONES</p>		
<p>1</p>	<p>Coordina, supervisa y dirige las actividades de la empresa, a través de reuniones periódicas con la diferente aéreas.</p>	

2	Autoriza contrataciones o liquidaciones de contratos de trabajos.
3	Prepara plan de ventas y actividades desarrollar con ejecutivos de ventas.
4	Visita clientes, embajadas y organismo internacionales.
5	Revisa productividad y apoyos de ventas.
6	Busca contactos o proveedores de servicio nuevos en el interior y extranjeros.
7	Decide márgenes de ganancias y utilidad.
8	Aprueba presupuesto de gasto por rubro.
9	Supervisa funciones del personal.
10	Supervisa gestiones de cobro a deudores y revisa los estados de cuentas.
11	En conjunto con la Gerencia de mercado, diseña las estrategias de crecimiento para añadir nuevos y mejores productos.
12	Busca métodos en la empresa pueda aprovechar mejor las oportunidades que le ofrece el medio.
13	Revisa y contesta las comunicaciones recibidas, por el correo electrónico y la recibida en la oficina.
14	Vela por el bienestar económico de los empleados.
15	Autoriza facturas de créditos a clientes especiales.
16	Revisa ofertas para el cliente nuevo.
17	Los servicios especiales son atendidos personalmente.
18	Firma la documentación o formularios para el seguro social, INATEC, DGI, y Alcaldía.
19	Participa en reuniones mensuales con Gerencia Administrativa y Contabilidad.

20	Emisión de boletos
21	Es firma en la cuales bancarias.
22	Mensualmente revisión de productividad y cumplimiento de planes.
Relaciones principales con otros Cargos:	
INTUR, Migración, Extranjería, Bancarias, DGI, Alcaldía	
Relaciones principales con otras Organizaciones. y/o Instituciones:	
Organismo Internacionales ,Aerolíneas, Las Tour Operadoras Y Agencias De Viajes	
Perfil del Cargo: Gerencia General Y Mercadeo Internacional	
Conocimientos requeridos fundamentales:	
Administración, Economía, Idiomas, Mercadeo, Ventas.	
Formación básica:	
Socióloga, Medio Turismo	
Conocimiento específico:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Todos relacionados con las aerolíneas y boletos, AMADEUS y SABRES(desarrollo de reservaciones y ventas de boletos) 	
Conocimiento requeridos deseables:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitarme más en la gestión financiero adquirir un nuevo idiomas. 	
Experiencia y años:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 años en cargos similares 	
Otros requisitos:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesión Graduado en la carrera Ciencias económicas. ➤ Experiencia en Administración de Empresa. ➤ Habilidades en el manejo de técnica en el mercado. ➤ Habilidad de negociación. 	

B- GERENTE FINANCIERO

Manual de Funciones	Documento No. 2	
EMISION:16/02/10	GENERADO POR: <ul style="list-style-type: none"> • Karen Sandino • Eliseo Flores Diaz 	APROBADO POR: <p align="center">Fabiola García</p>
DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO		
	Gerente Financiero	
Dependencia Organizativa:	Gerente General	
Nombre del Cargo:	Gerente Financiero	
Cargo Superior Inmediato:	Gerente General	
Cargos Subordinados:	Contador	
Propósito del Cargo: <p>Es la persona responsable en garantizar los recursos financieros suficientes, para mantener de corto y largo plazo la operatividad de la empresa, manteniendo un equilibrio económico de ingresos y egresos.</p>		
FUNCIONES		
1	Coordina, supervisa y dirige el trabajo de cada área bajo su cargo.	

SKYLIGHT TOUR OPERADORA, S.A.


2	Planifica las actividades a desarrollar en cada área de responsabilidad.
3	Revisa y da seguimiento al procesamiento de los registros contables.
4	Archiva y da seguimiento la facturación diaria (contado- crédito)
5	Autoriza facturas de créditos a clientes.
6	Elabora boletos nacionales y extranjeros.
7	Revisa y da seguimiento al informe de facturación, cobranza e informe diario de caja.
8	Revisión de documentación para pagos de tributos, mensuales, anuales o especiales.
9	Revisa planilla quincenal.
10	Revisa documento para INSS, INATEC.
11	Elabora y analiza formulación de presupuesto de ingresos y egresos de la empresa.
12	Controla las labores de cobranzas para que cumplan con las metas e índice de mora, para que esto no sobrepase lo aprobado por la Gerencia.
13	Participa en reunión mensual por la Gerencia, para evaluar el trabajo desarrollo.
14	Realiza gestiones ante los bancos.
15	Realiza gestiones de cobro

16	Autoriza pagos a proveedores, servicios, gastos, impuestos, salarios, etc.
17	Firma cheque.
18	Cualquier otra función relacionada que la Gerente le asigne.
Relaciones principales con otros Cargos: Gerente General, Contador, Gerente Ventas, Mensajero Y Servicio De Limpieza	
Relaciones principales con otras Organizaciones. y/o Instituciones: Proveedores, Tour Operadoras, Hoteles, Renta Car, Clientes Nacionales Y Extranjeros.	
Perfil del Cargo: Gerente Financiero	
Conocimientos requeridos fundamentales: Manejo de ambiente de Windows MS Office.	
Formación básica : Graduada en la carrera de contabilidad Pública Y Finanzas	
Conocimiento específico: ➤ Administración de empresa	
Conocimiento requeridos deseables: ➤ Habilidad en el manejo de maquinas (máquina de escribir, computadoras, fax y teléfono.)	
Experiencia y años: ➤ Experiencia de 2 años en puestos similares.	

Otros requisitos:

- Experiencia en el manejo personal.
- Responsable, Honesto Y Dinámico.
- Buenas relaciones humana habilidad de negociación.

C- GERENTE DE VENTAS

Manual de Funciones	Documento No. 3	
EMISION:16/02/10	GENERADO POR:	APROBADO POR:
	<ul style="list-style-type: none"> • Karen Sandino • Eliseo Flores Diaz 	Marcela García
DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO		
Gerente De Venta		
Dependencia Organizativa:	Gerente general	
Nombre del Cargo:	Gerente de eventos.	
Cargo Superior Inmediato:	Mercadeo	
Cargos Subordinados:	.	
Propósito del Cargo:		
Es la responsable de Incrementar las ventas de la empresa, dando un buen servicio de calidad para toda la clientela de la empresa.		

FUNCIONES	
1	Itinerario de boletos nacionales y extranjeros
2	Ventas de hoteles, renta car
3	Armar paquetes turísticos
4	Cruceros a todos los destinos
5	Atender a los clientes nacionales y extranjeros
6	Ofertar nuestros productos(boletos) a nuestros clientes
7	Dar un buen servicio a nuestra clientela
8	Hacer la publicidad de la empresa
9	Atender las llamadas telefónicas de los clientes
10	Hacer un perfil para cada cliente
11	Revisar los correo y contestarlos
12	Atenciones a los clientes vía internet
13	Consultar las tarifas de cada línea aérea las promociones que existen.
Relaciones principales con otros Cargos: Gerente General, Financiero Y Contador	

Relaciones principales con otras Organizaciones. y/o Instituciones: Tours operadoras mundo aventura, organizaciones como DED(servicio alemana)
Perfil del Cargo: Ventas , Mercadeo y Publicidad
Conocimientos requeridos fundamentales: Ser operador de computadoras, saber del sistema de líneas aéreas, ingles, destreza, paciencia para los clientes.
Formación básica Administradora de empresa e idiomas, computación.
Conocimiento específico: <ul style="list-style-type: none">➤ Comunicación con las demás personas de las líneas aéreas.
Conocimiento requeridos deseables: <ul style="list-style-type: none">➤ Relaciones Internacionales
Experiencia y años:6 años desde que se fundó la empresa <ul style="list-style-type: none">➤ 2 años en cargos similares
Otros requisitos: <ul style="list-style-type: none">➤ Ser dinámica, honesta y responsable.

C- CONTADOR GENERAL

Manual de Funciones		Documento No. 4		
EMISION: 16/02/10	GENERADO POR: Karen Sandino Eliseo Flores Diaz	APROBADO POR: Lic. Jorge Enrique Luna		
DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO				
Contador General				
Dependencia Organizativa:	Gerente Financiero			
Nombre del Cargo:	Contador General			
Cargo Superior Inmediato:	Gerente Financiero			
Cargos Subordinados:	Asistente Contador General.			
Propósito del Cargo:				
Es responsable de registrar en los libros de la empresa todas las operaciones de compra, ventas ingresos y egresos que la empresa realiza, con el fin de informar mensualmente de las ganancias y pérdidas que requiere la toma de decisiones de la Gerencia General.				
FUNCIONES				
1	Registra y ordena y procesa la información contable.			

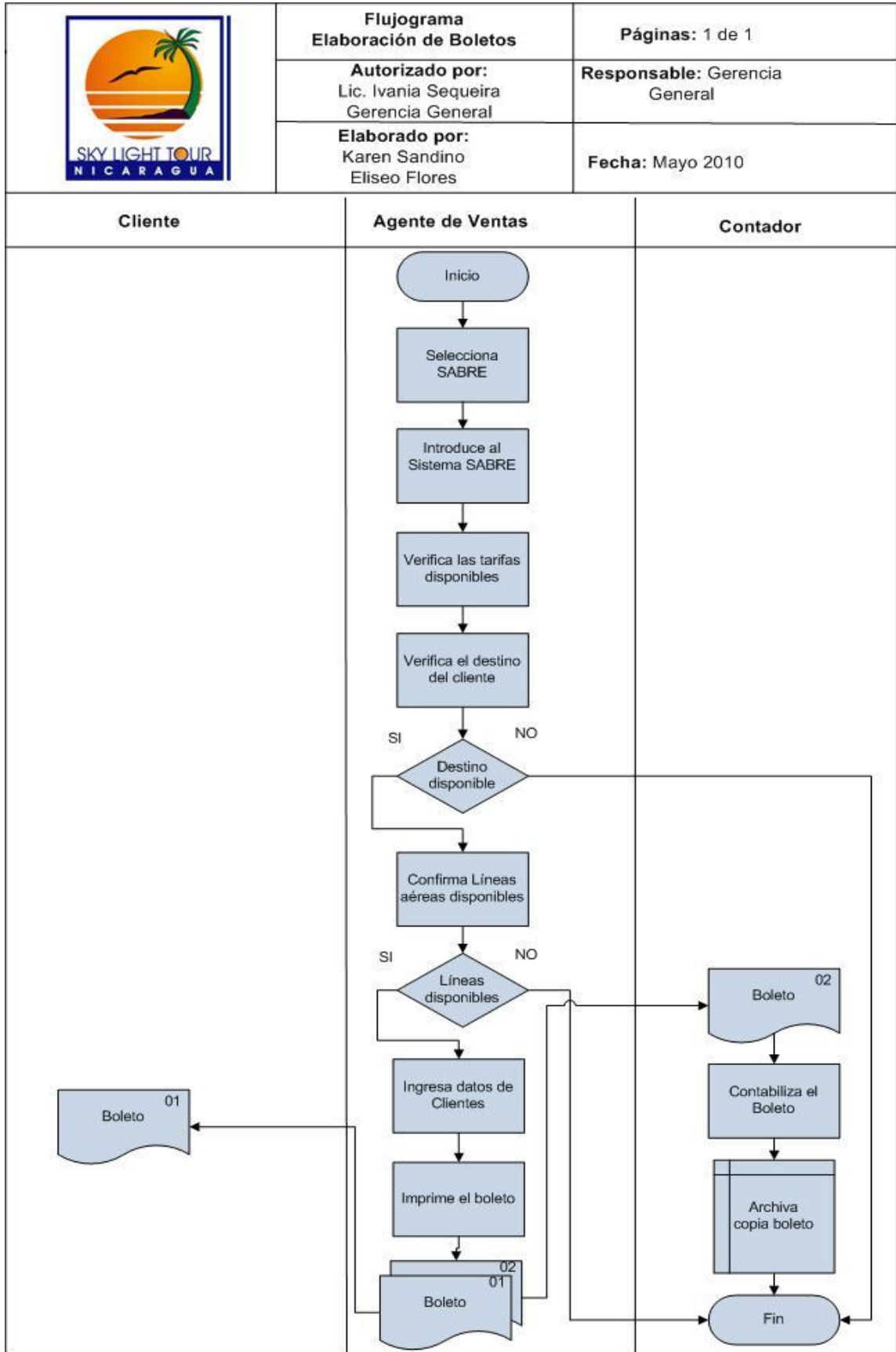
SKYLIGHT TOUR OPERADORA, S.A.

2	Controla secuencia numérica papelería impresa de facturación, caja.
3	Controla los ingresos de venta al crédito y de contados.
4	Revisa y controla cuentas por cobrar al cliente.
5	Revisa y controla cuentas por pagar a proveedores.
6	Coordina y supervisa las actividades del area bajo su responsabilidad.
7	Revisa y firma informe diario de caja y banco.
8	Prepara conciliaciones bancarias.
9	Maneja en resguardo los archivos de documentos contables.
10	Revisa pagos de comisiones a ejecutivos de ventas.
11	Prepara estado financiero mensual, lo que deben entregarse en los primeros 10 del mes siguiente.
12	Realiza arqueo de caja general.
13	Realiza inventario de activo fijo anual.
14	Revisa cheques elaborados y los codificas.
15	Realiza declaraciones de impuesto quincenal, mensual y anual.
16	Prepara informe de seguimiento mensual y anual del cierre contable a la gerencia general y gerencia financiera.

17	Cualquier otra función que el jefe inmediato le asigne.
Relaciones principales con otros Cargos: INTUR, Migración ,Extranjería, Bancarias, DGI, Alcaldía	
Relaciones principales con otras Organizaciones. y/o Instituciones: Renta, Alcaldía y DGI.	
Perfil del Cargo: Contador General	
Conocimientos requeridos fundamentales: ➤ Conocimiento básico de Administración general.	
Formación básica: Tener título de contador comercial o básico o estudiante universitario.	
Conocimiento específico: ➤ Conocimientos básicos de MS Office, Windows.	
Conocimiento requeridos deseables: ➤ Habilidad en el uso de maquinas (máquina de escribir y computadoras)	
Experiencia y años: ➤ Experiencia en el cargo 2 años	
Otros requisitos: ➤ Ser Honesto, Dinámico Y Responsable. ➤ Trabajar bajo presión	

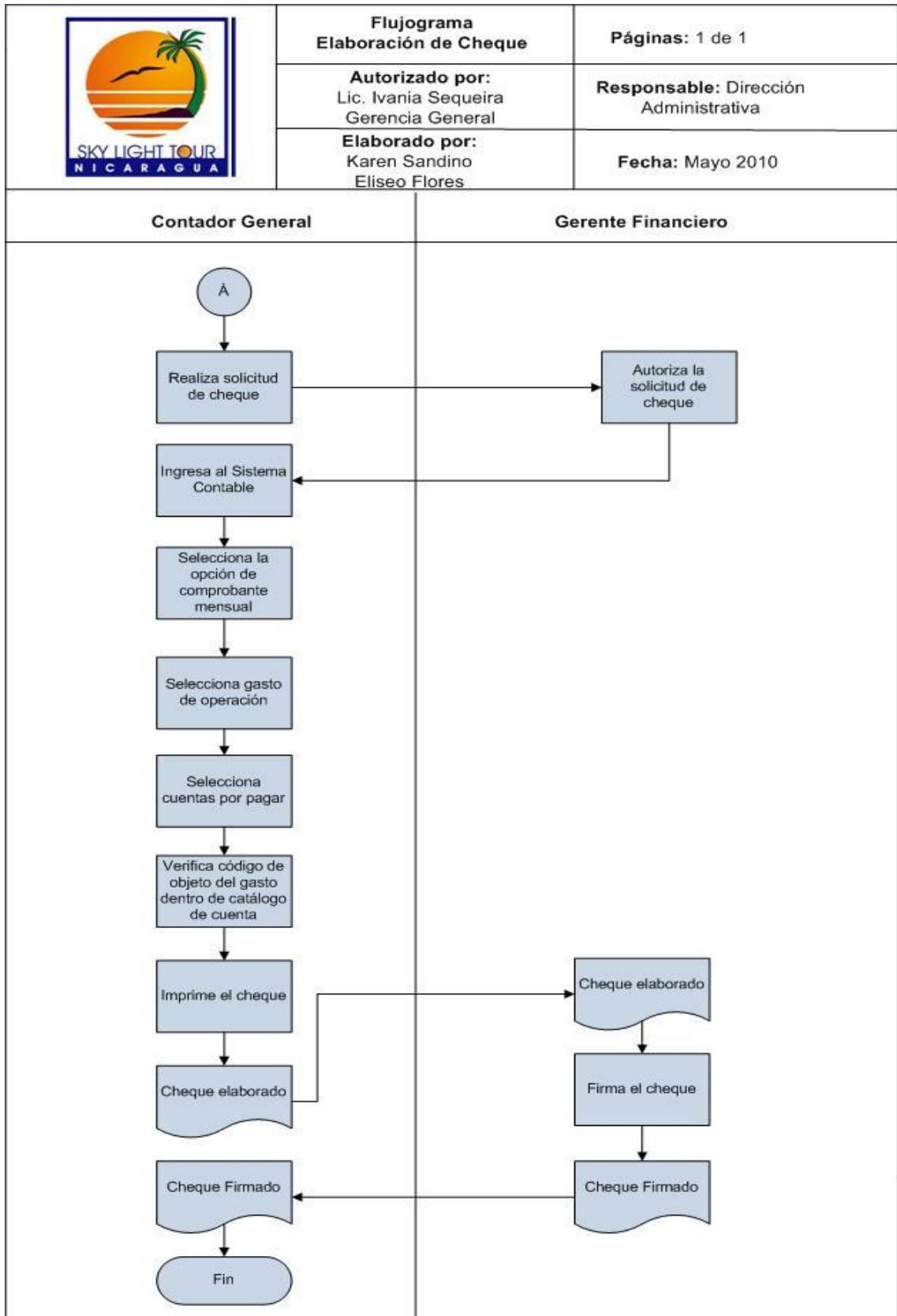
**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
BOLETOS**

Responsables	Actividades
Gerente de Ventas	<ol style="list-style-type: none">1. Se ingresa al sistema llamado SABRES en este sistema.2. En este sistema lleva control de la cantidad de Pasajeros que viajaran, la hora de destino, el vuelo Efectuado, la hora de salida y llegada, tipo de bocadillo.3. Asientos libres y ocupados, etc.4. Verificas tarifas disponibles5. verifica el destino que el cliente solicita, si hay boleto o Espacio libre.6. si no hay, hasta ahí no mas y si hay se procede.7. se confirma en las líneas aéreas disponible para el viaje.8. se ingresan los datos del cliente en sistema para efectuar9. El boleto de viaje.10. Se imprime el boleto11. Fin



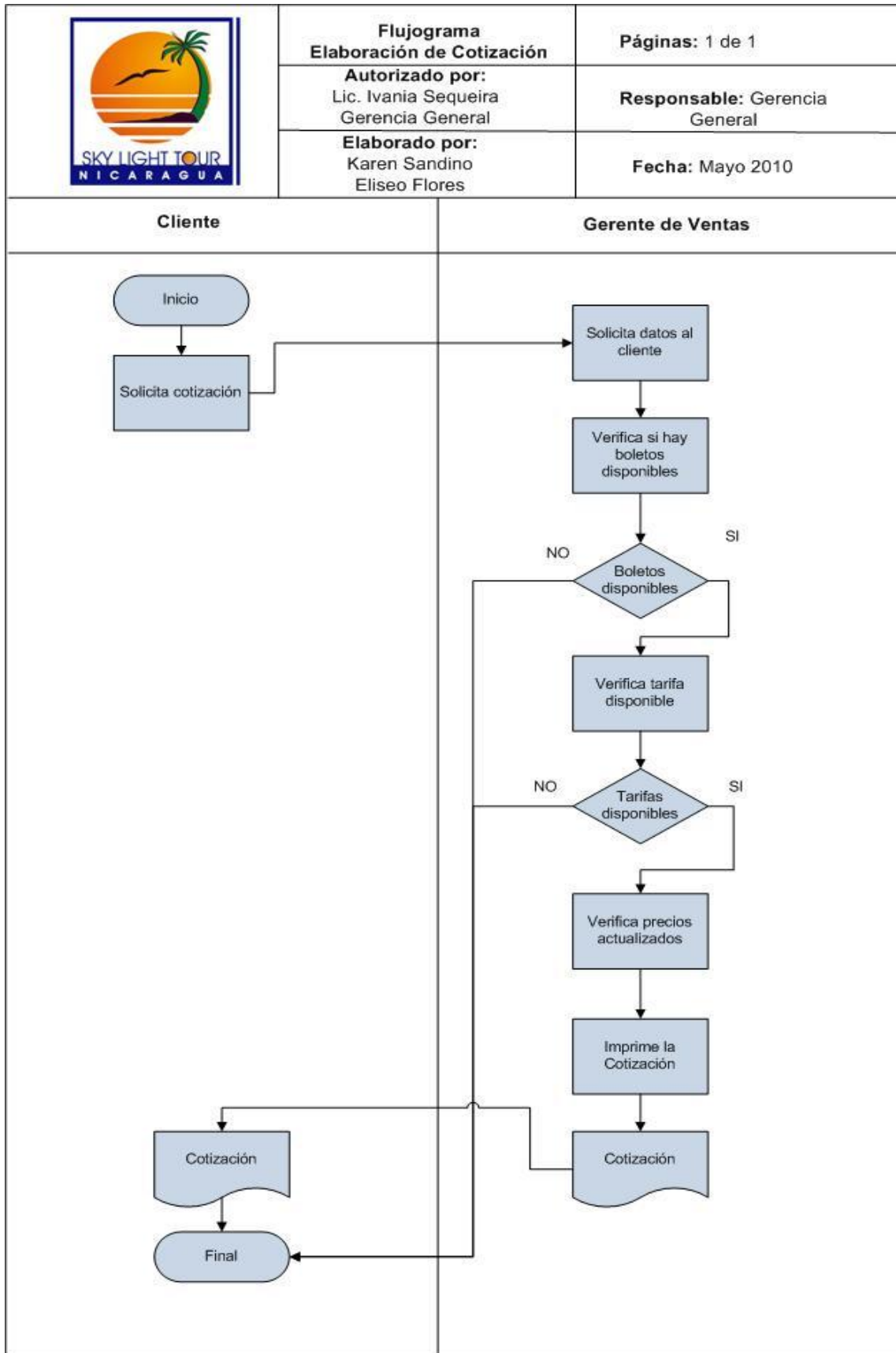
**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
CHEQUE**

Responsable	Actividad
	1. Realiza solicitud de pago
	2. Autoriza el pago
Contador general	3. Ingresa al sistema contable X de la empresa.
Gerente Financiero	4. Selecciona la opción comprobantes de pago mensual.
Contador General	5. Selecciona las cuentas o deudas que la empresa pagara.
	6. La empresa tiene por código las cuentas, así que las Verificas o supervisa para efectuar pagos.
	7. Se imprime el cheque.
	8. Cheque elaborado.
	9. Cheque dirigido al Gerente Financiero
	10. El gerente Financiero lo firma.
	11. Fin de la operación realizada.



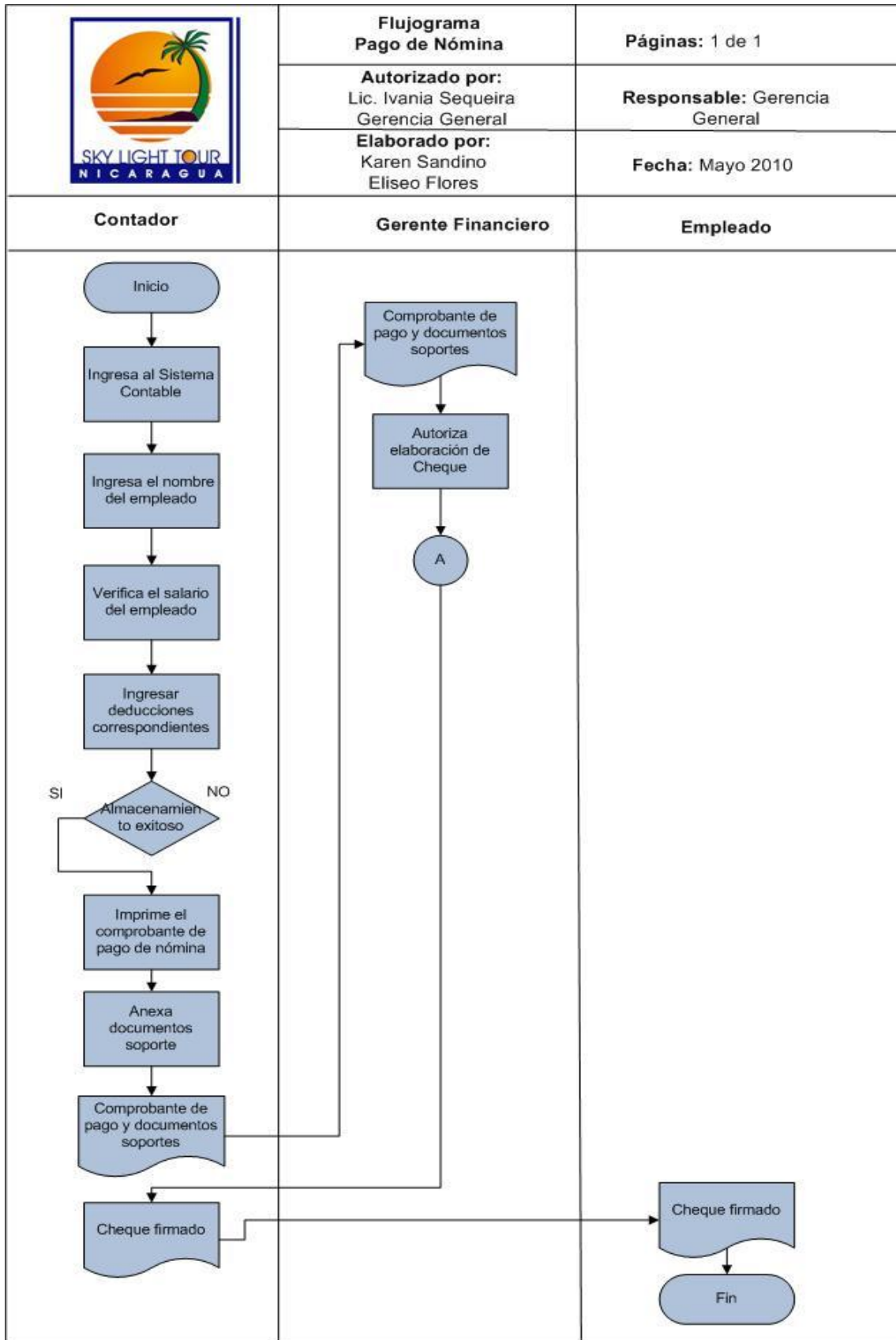
**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
COTIZACIÓN**

Responsable	Actividad
Cliente	
Gerente de Venta	1. Solicita cotización del servicio
	2. Solicitas los datos del cliente para Elaboración de la cotización.
Cliente	3. Verificas si hay boletos libres para vender
	4. si no hay, hasta ahí llega
	5. si hay, verificas las tarifas del boleto al Destino emprendido.
	6. Los precios actualizados del boleto aéreos.
	7. Imprime la cotización y la envía al cliente
	8. cliente recibe la dicha cotización.



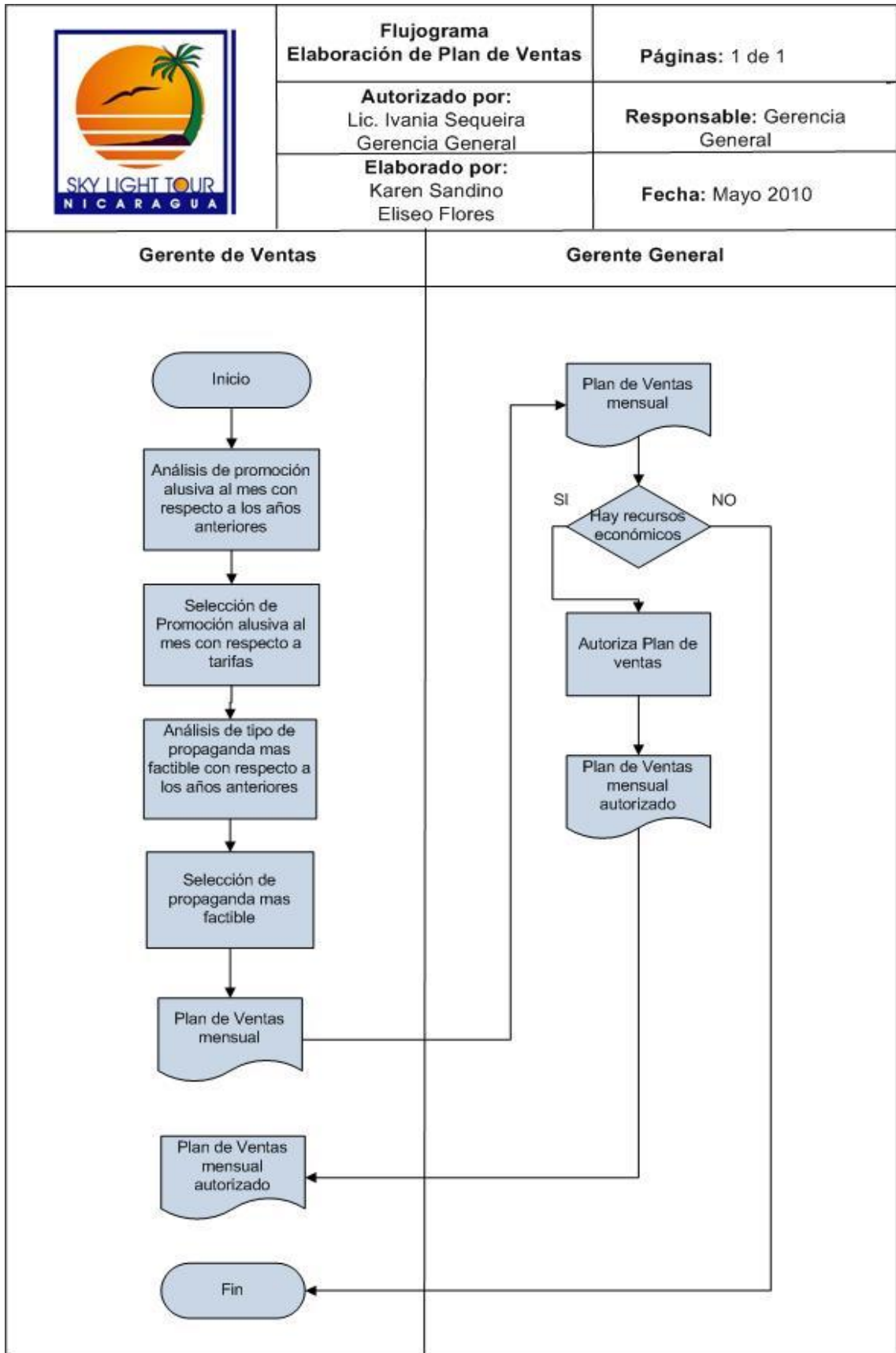
PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE NOMINA

	Actividad
Responsable	
Contador	1. Firma el cheque
Gerente Financiero	2. Ingresas los datos del empleado.
Contador	3. Verifica el salario del empleado.
Empleado	4. Ingresan las deducciones correspondientes del empleado.
	5. Se almacena la documentación del empleado
	6. Imprime el documento de la nomina de pago
	7. Anexa los documentos soporte con la nomina
	8. Los comprobantes de pagos se los envían
Gerente Financiero	9. Recibes los documentos soporte y nomina.
	10. Autoriza el cheque por el Contador.
Contador	11. Firma el cheque
Empleado	12. Lo recibe para cambiarlo en efectivo ahí termina El proceso de la operación



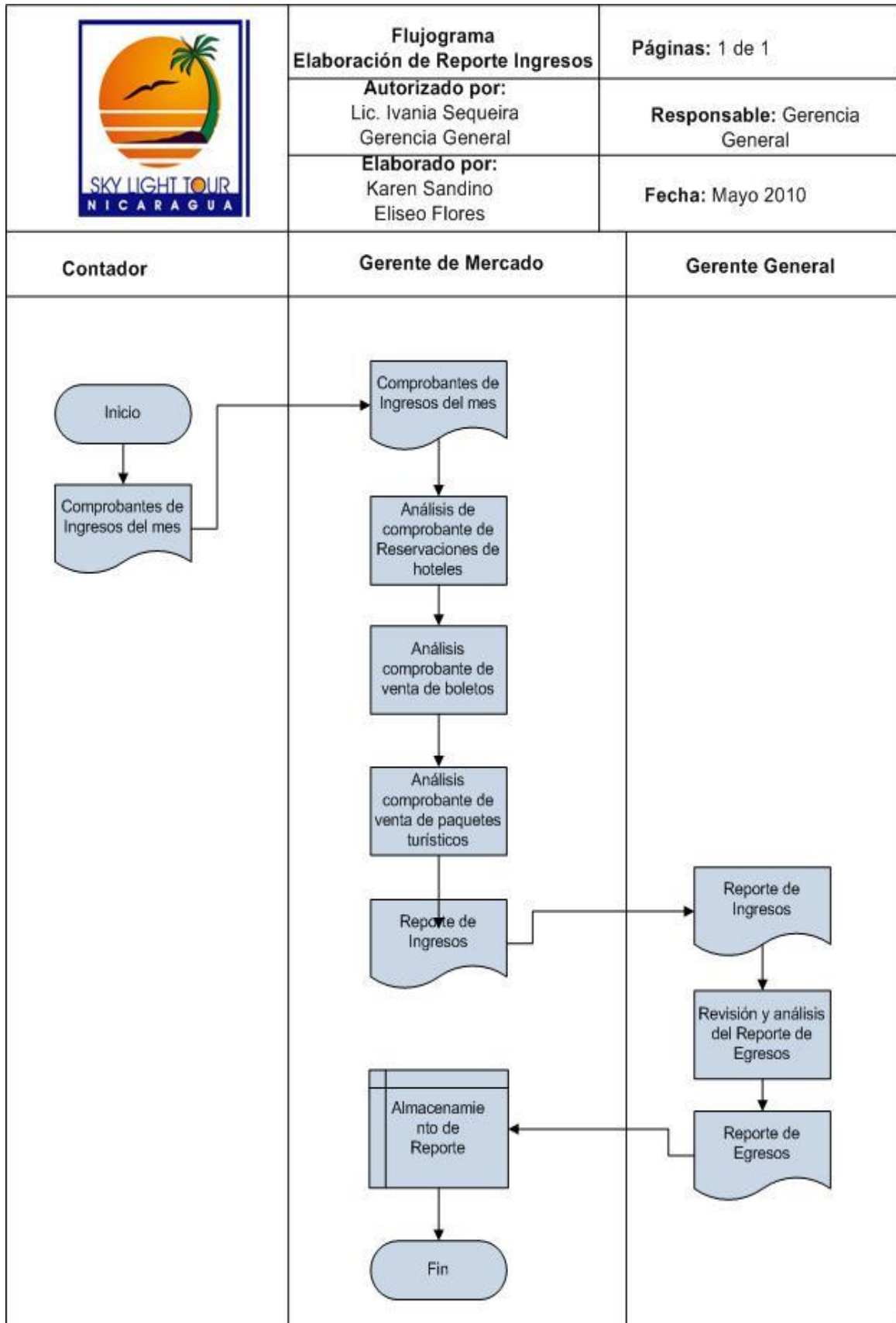
**PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE
PLAN DE VENTAS**

Responsable	Actividades
Gerente de Ventas	1. Analiza La Promoción Alusiva Al Mes Y La Compara Con La Del Año Pasado.
Gerente General	2. Selecciona Tipo De Promoción A Efectuarse En El Mes
	3. Analiza El Tipo De Publicidad Que Se Va Ha Realizar Respetos A Años Anteriores
	4. Seleccionan La Promoción Alusiva Al Mes Y La Tarifa.
	5. Análisis Del Tipo Publicidad Y Propaganda
	6. . Analiza Tipo De Propaganda Con Años Atrás
Gerente de Ventas	7. Selección De La Propaganda
	8. Plan De Ventas Más Mensual
	9. Recibe Plan De Ventas
	10. Analiza Si Hay Recursos O No
	11. Si Hay Autorizas Las Ventas
	12. Autorizas La Venta Mensual
	13. Las Envías Al Gerente Ventas
	14. Recibe Plan De Ventas Mensual Autorizado
	15. Operación Termina



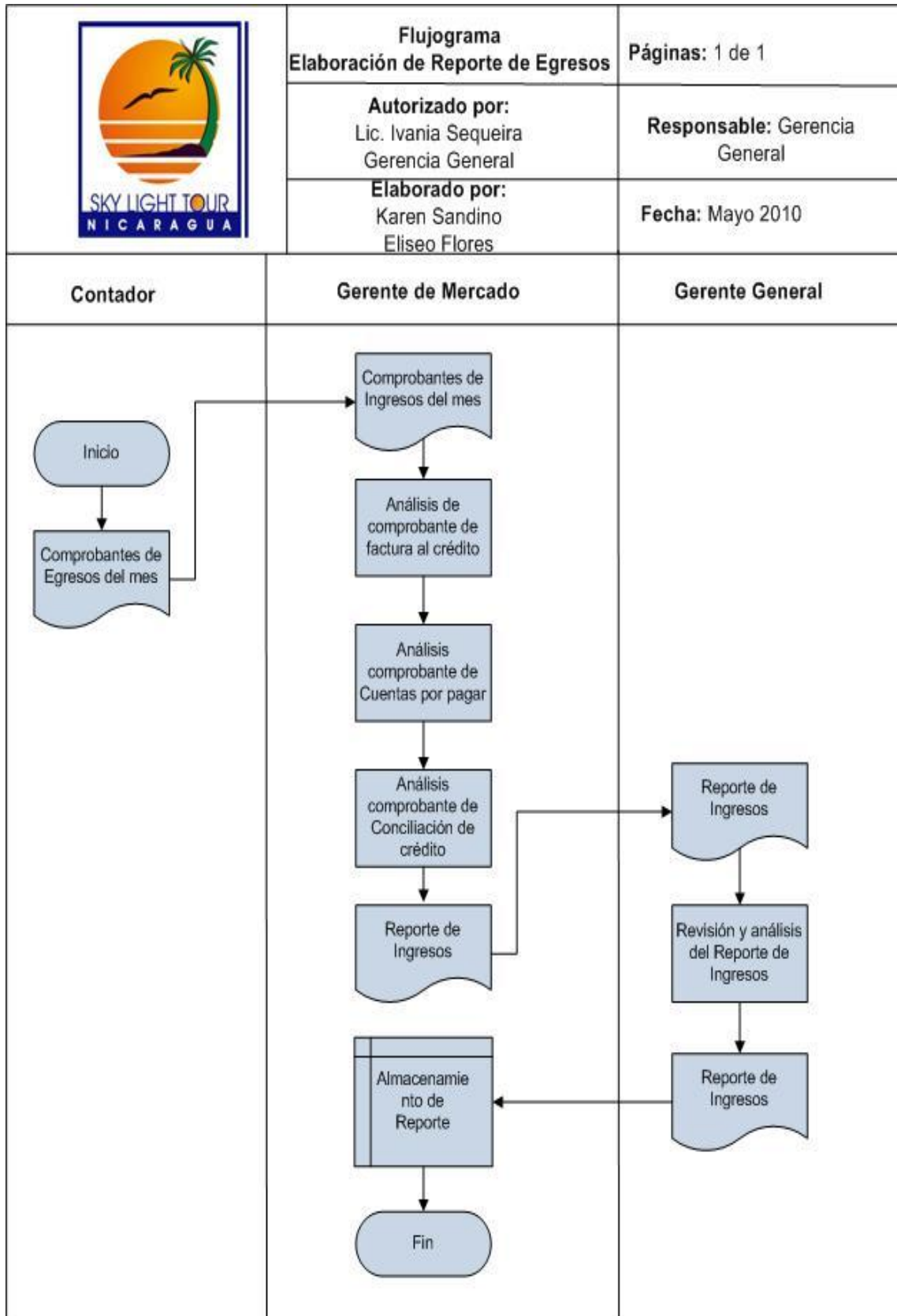
**PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE
REPORTE DE INGRESOS**

Responsable	Actividad
Contador	1. Verificas el comprobante mensual de ingresos y los envía al gerente de Mercado.
Gerente de mercado	2. Verificas el comprobante del Mes 3. Analizas comprobantes de reservaciones hoteles 4. Analizas comprobantes de ventas de boletos 5. Analizas comprobantes de paquetes turísticos
Gerente General	6. Reportas los ingresos de las ventas totales 7. Fin de la operación



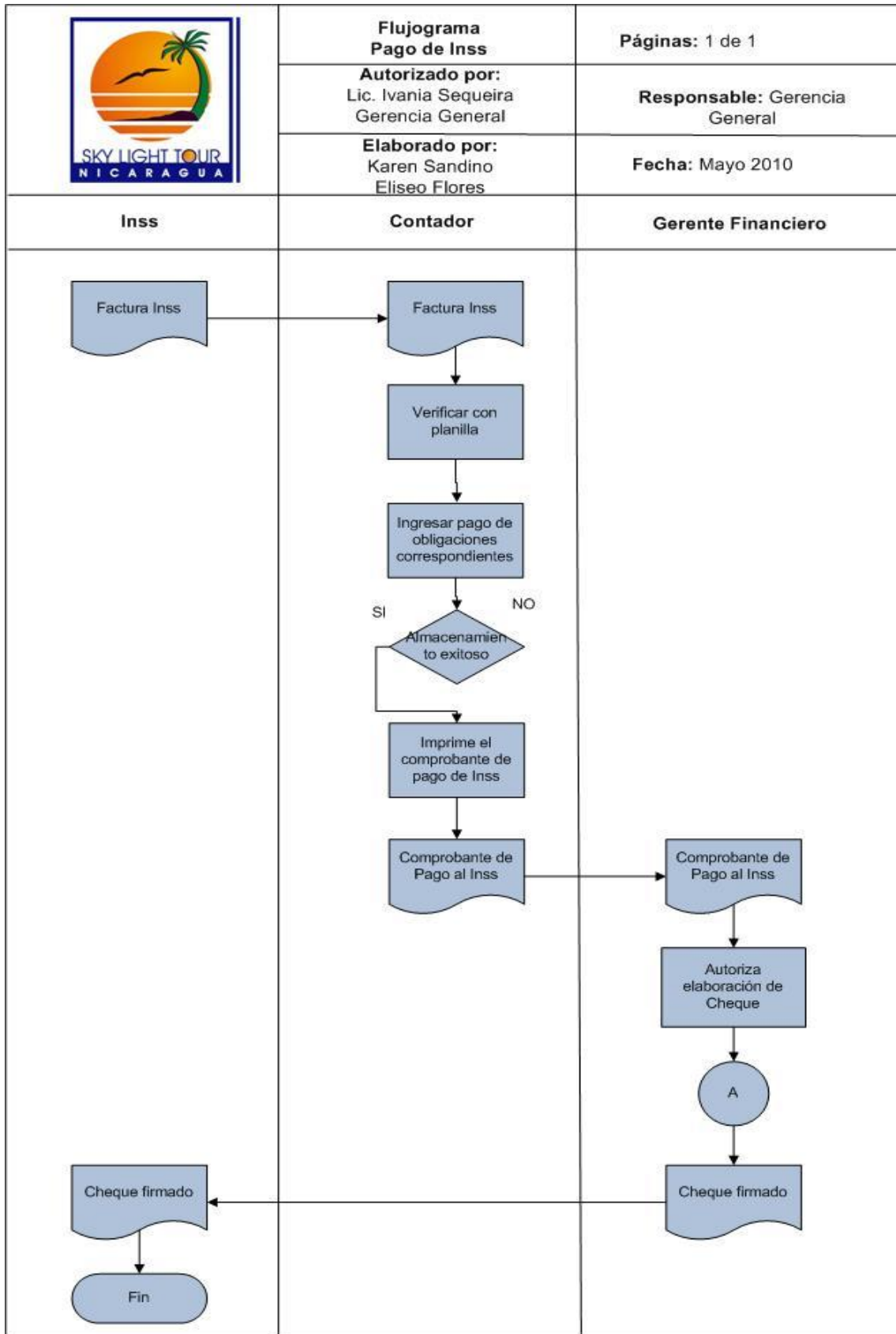
**PROCEDIMIENTO DE LA ELABORACIÓN
REPORTE DE EGRESO**

Responsables	Actividad
Contador	<ol style="list-style-type: none">1. Envía Reporta egreso del mes2. Recibe reporte del mes3. Analiza comprobante de facturas al crédito
Gerente de Mercado	<ol style="list-style-type: none">4. Analiza y revisa cuentas por pagar5. Analiza la conciliación de créditos6. Reporta ingresos del mes7. Fin de la operación



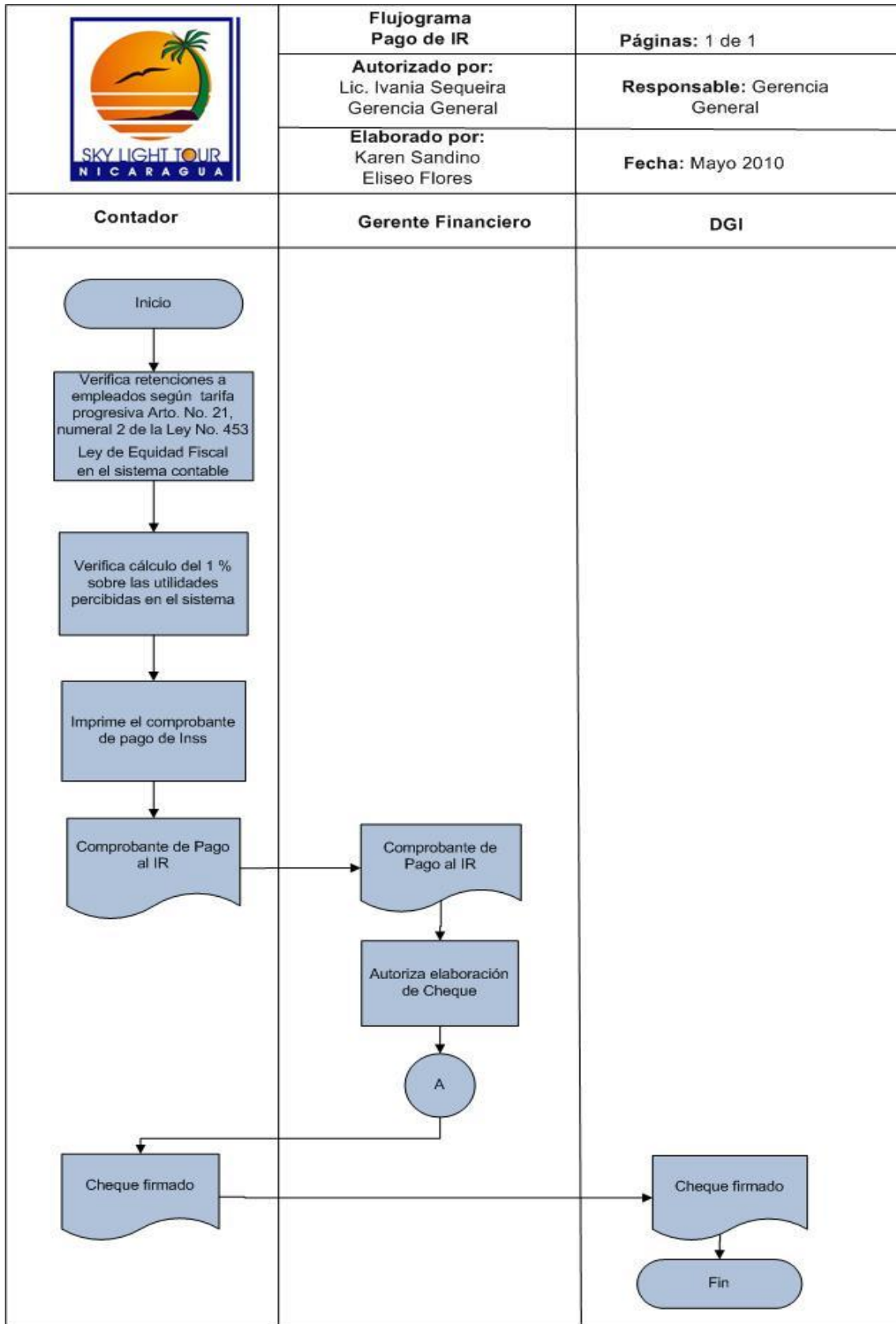
**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PAGO
DE INSS**

Responsable	Actividad
Contador	1. Recibe facturas del INSS 2. Verificar si coincide con planillas 3. Ingresar la cantidad de pago correspondiente 4. Si es exitoso la operación se sigue y si no, se descontinúa 5. Se imprime el comprobante de pago
Gerente Financiero	6. Se envía al Gerente Financiero 7. Recibe comprobante de pago 8. Autoriza la elaboración del cheque
Contador	9. Se elabora cheque 10. Cheque firmado
INSS	11. Envía al INSS 12. Recibe cheque firmado 13. Fin de la operación



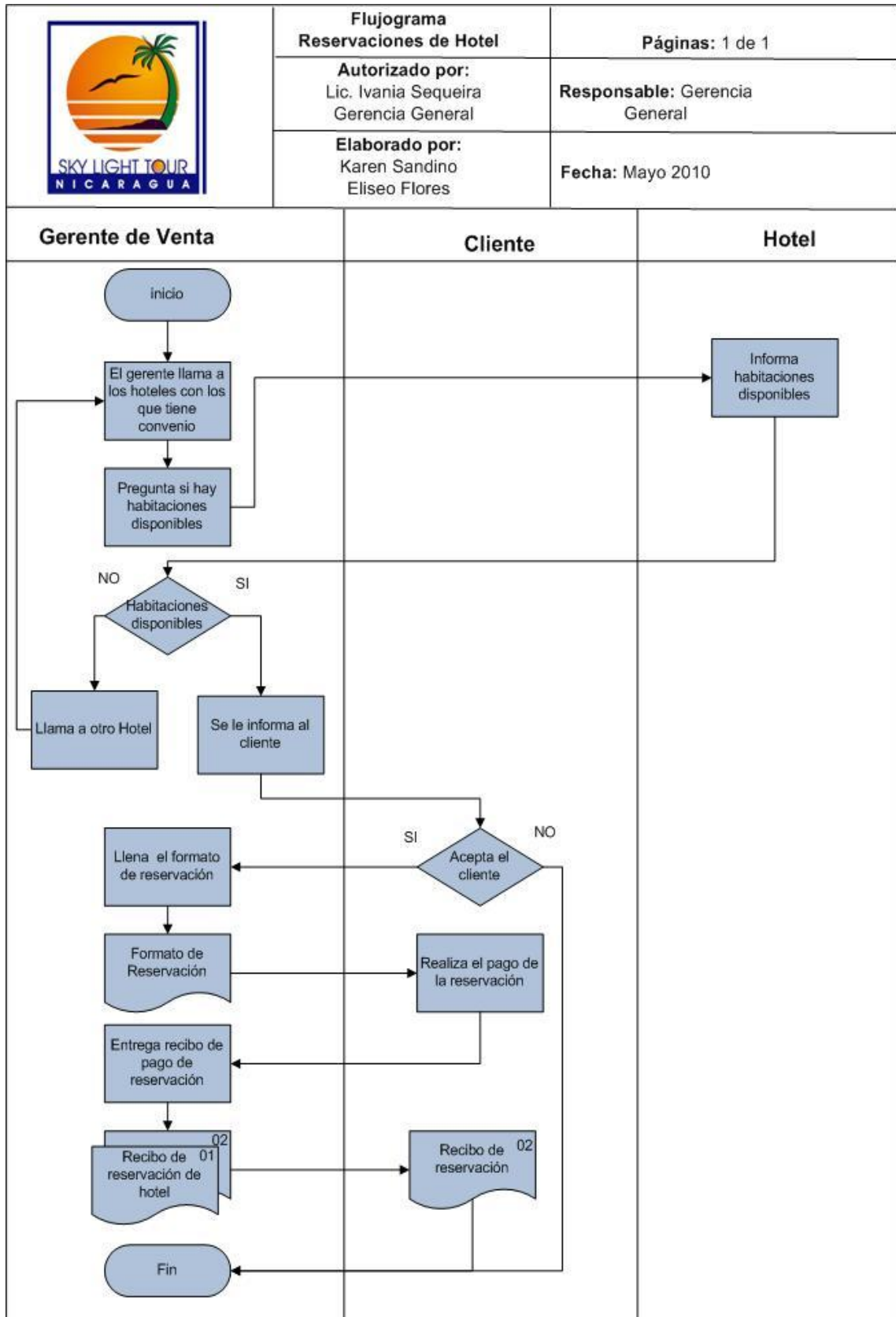
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE IR

Responsable	Actividad
Contador	<ol style="list-style-type: none">1. Deducer el 10% a los empleados en el sistema2. Imprime comprobante de pagos del INSS3. comprobantes de pagos de IR4. Recibe comprobante de pago IR
Gerente Financiero	<ol style="list-style-type: none">5. Autoriza la elaboración del cheque6. cheque elaborado7. Envía al contador para que lo firme
DGI	<ol style="list-style-type: none">8. contador lo envía a la DGI9. verifica el cálculo del 1% de las utilidades mensual



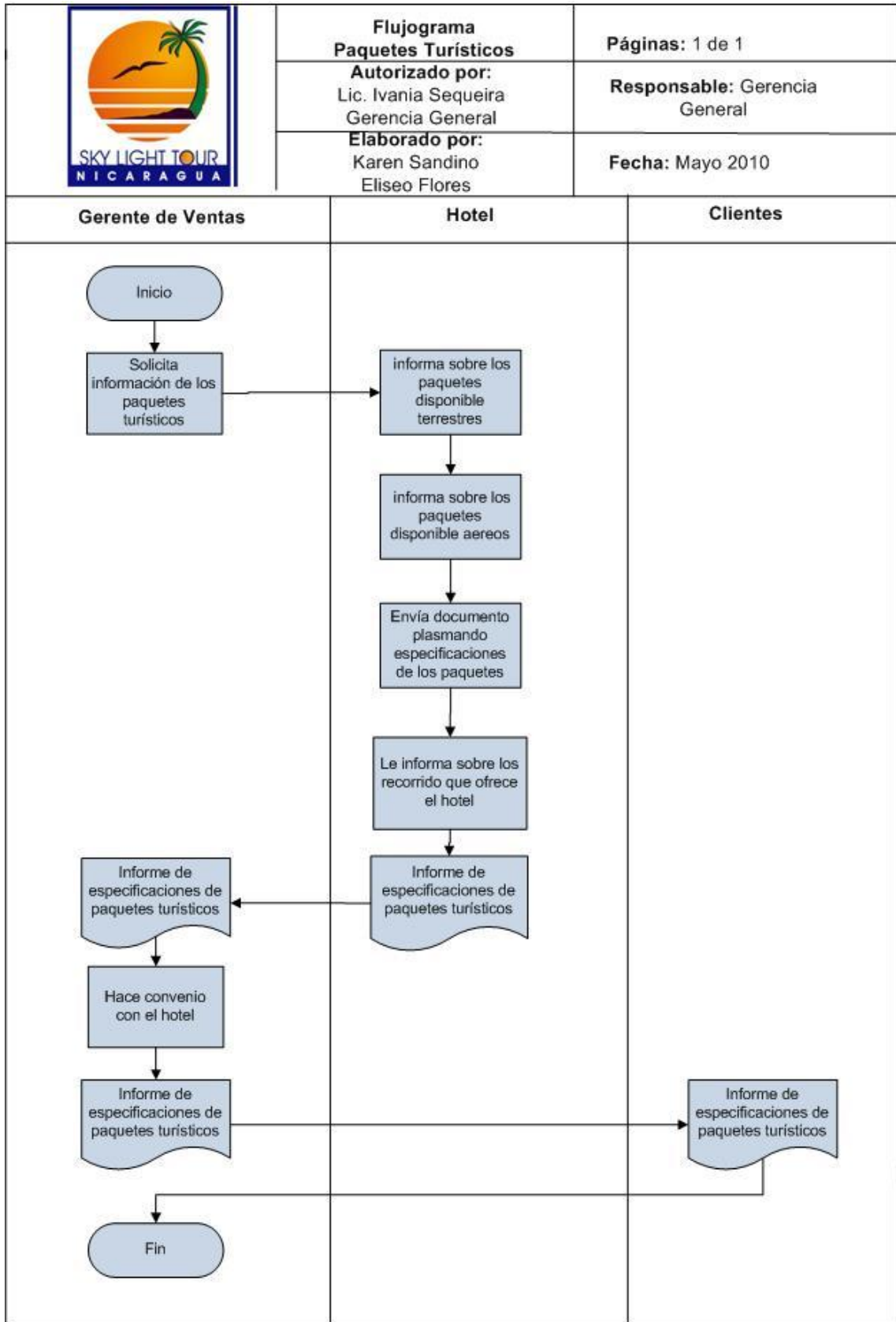
**PROCEDIMIENTO DE LA ELABORACIÓN DE
RESERVACIÓN DE HOTEL**

Responsable	Actividad
Gerente de Ventas	<ol style="list-style-type: none">1. El Gerente llama a los hoteles con los que tiene convenios.2. Pregunta si hay habitaciones disponibles.3. Si no hay llama a otro Hotel.4. Si hay disponibles, se le informa al cliente.
Cliente	<ol style="list-style-type: none">5. Si el cliente acepta, llena formato de reservación y lo envía la Gerente de Ventas.
Gerente de Ventas	<ol style="list-style-type: none">6. Recibe formato de Reservación7. Fin de la operación



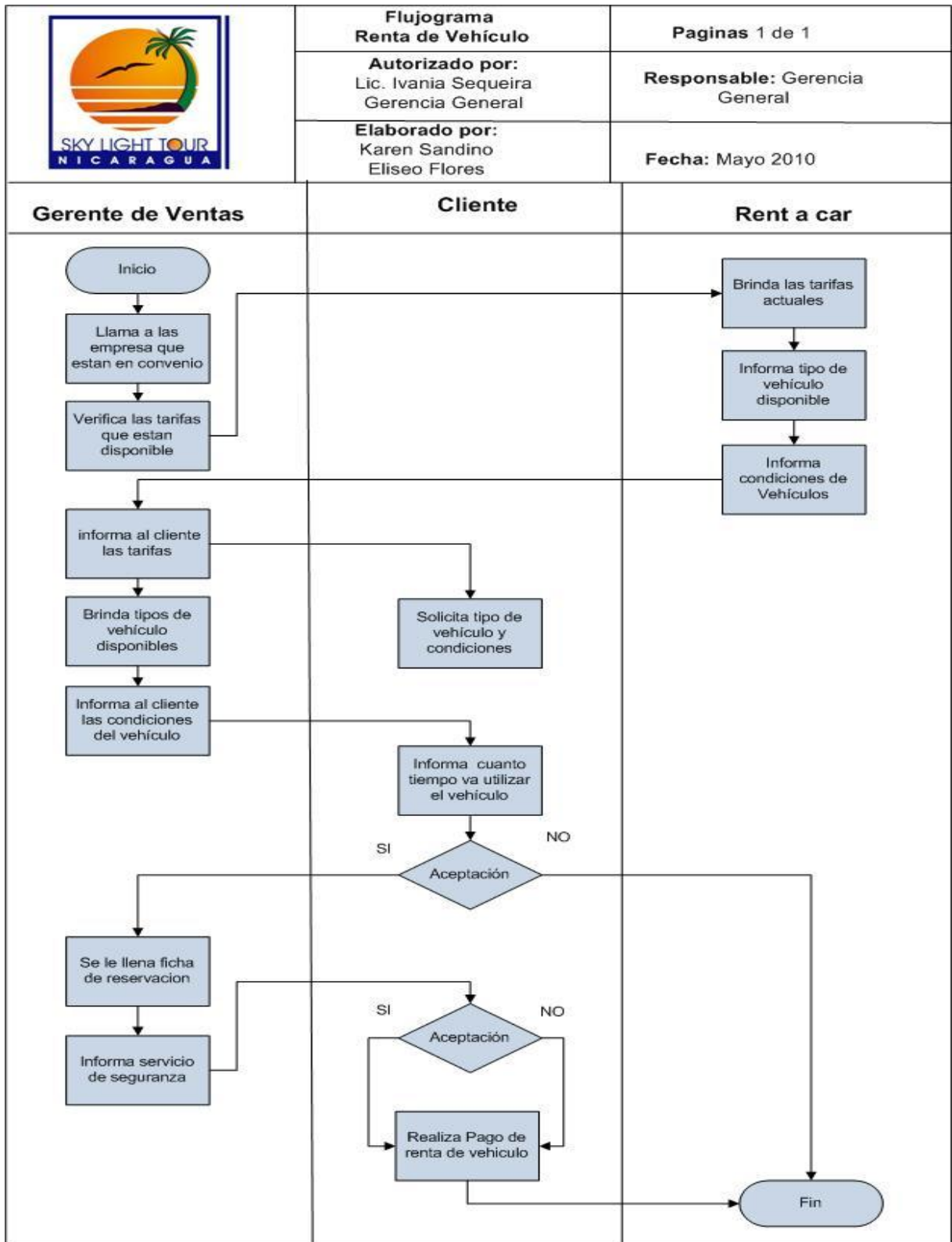
PROCEDIMIENTO PARA PAQUETES TURÍSTICO

Responsable	Actividad
Gerente de Venta	1. Solicita Información de los Paquetes turístico
	2. Informa sobre los paquetes disponibles terrestre
	3. Informa, sobres los paquetes terrestres
Hotel	4. Disponibles, bien especificados
	5. Informas de todos los paquetes bien especificado
	6. Informa sobre el recorrido que ofrece el hotel
Gerente de Venta	7. Envía información, sobre las especificaciones sobre
	8. Paquetes turísticos al Gerente Ventas
Cliente	9. Hace convenio con el Hotel
	10. Envía Informe sobre paquetes turístico al cliente
Gerente de Venta	11. Recibe información sobre paquetes turístico y
	12. Promociones del mes
	13. Recibe información sobre los paquetes turístico
	14. Informa sobre los paquetes turísticos
	15. Fin de la operación



PROCEDIMIENTO PARA RENTA DE VEHÍCULO

Responsables	Actividad
Gerente de Venta	1. Llama a las renta Car que estén en convenio con ellos
Rent a Car	2. Verificas las tarifas Disponibles
Gerente de Venta	3. Brinda Tarifas actuales
Cliente	4. Informa el tipo de vehículo disponible, marcas y estilos
Gerente de Venta	5. Informa el estado del Vehículo, al Gerente ventas de la compañía SKYLIGHT TOURS OPERADORA S.A
Cliente	6. Informa al cliente las tarifas de cada vehículo y Especificaciones
Rent a Car	7. Solicita tipo de vehículo a su gusto y comodidad
Gerente de Venta	8. Brinda tipo de vehículo disponible
Cliente	9. Informa al cliente las condiciones del Vehículo, de cómo estás y como entrega.
Rent a Car	10. Informa cuanto tiempo lo va utilizar.
	11. si no, lo acepta no se contrata la Renta Car
	12. Si lo acepta, se procede a lo siguiente:
	13. Llena ficha de Reservación
	14. Informa servicio de Seguridad
	15. .si el cliente acepta
	16. Realiza pago de vehículo
	17. Fin de la operación



IX. Conclusiones y Recomendaciones

Se concluye que la empresa SKY LIGHT TOUR OPERADORA S.A. no contenía un Manual de Funciones y Procedimientos de algunas actividades que son necesarias para una empresa, por tal razón se hizo necesario un levantamiento de la información que permitiera definir los procedimientos de carácter administrativos y las funciones que ejerce cada uno de las personas que trabaja en la empresa con forme a sus cargos y funcionamientos.

Se recomienda poner en práctica los procedimientos y dar a conocer las funciones de cada cargo, poner a la vista publica la Misión y Visión de la empresa, que cada trabajador conozca de los principios de la institución.

Se recomienda que conforme al crecimiento de la empresa se amplia su infraestructura.

Se recomienda capacitar al personal de la empresa para brindar un mejor servicio a los clientes.

IX. Bibliografía

1. Agustín Reyes Ponce 1.994. Administración Moderna, Editorial Limosa.
2. James A. Stoner y R. Edward Freeman 1996. Administración. Sexta edición.
3. Stephen P. Robbins y Mary Coulter 1997. Administración. Quinta edición.
4. Ortiz, Carlos Cl. 15.574.305
Rodríguez, Vanessa Cl. 16.027.996
Romero, Mairena Cl. 16.202.283
Suárez, Maryluz Cl. 15.422.990
Velásquez, Frank Cl. 14.220.363
5. www.Apuntesgestion.com
6. <http://www.msc.es/ont/esp/home.htm>
7. <http://www.continental.edu.pe/>
8. <http://www.upc.es/op/castella/recerca/institutos/isisistemasind.htm>
9. James A. F. Stone / Administración / Parte cuatro

X. Anexos

Anexos

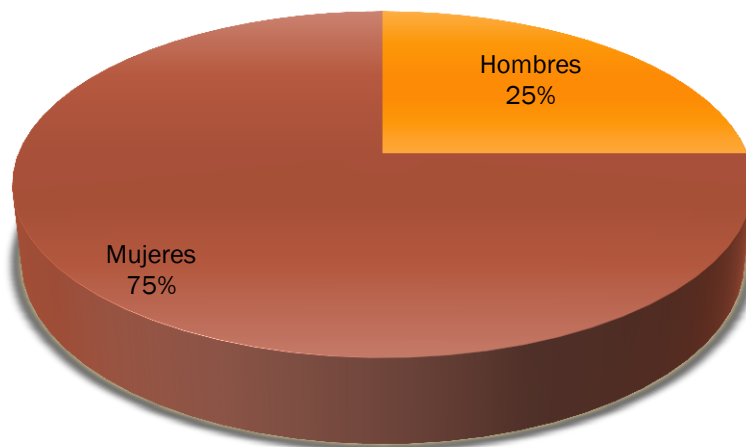
Anexo No. 1

ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA EMPRESA SKYLIGHT TOUR OPERADORA, S.A.
Cuál es la Misión y visión de la Empresa?
Con que empresa tiene convenio para realizar el servicio?
Con quienes se relaciona Interna y externa?
Que tipo de servicio tiene en la Empresa?
En que año inicio su empresa su empresa y quienes fueron sus proveedores?
La empresa cuenta con alguna Constitución?
Quienes fueron la que la motivaron para abrir la empresa
Que papel juega el Gerente General en la Empresa?
La empresa posee Manual de Funciones y Manual de Operaciones en el Área Administrativa?
Con cuanto capital empezó la empresa?
Los socios de usted trabajan aquí o están en el exterior del país?
Cuando sucede un problema que hace la Gerente General?
Cada cuanto se reúne con los empleados para planificar y ver ingresos y egresos?
Los empleados tienen alguna capacitación?
Cuáles son las funciones o actividades que realizan durante su jornada de trabajo?
Cuál es el nivel académico que debería tener la persona que ocupa el cargo?
Quien es su jefe inmediato?

Tiene subordinados? Si su respuesta es afirmativa indique el nombre

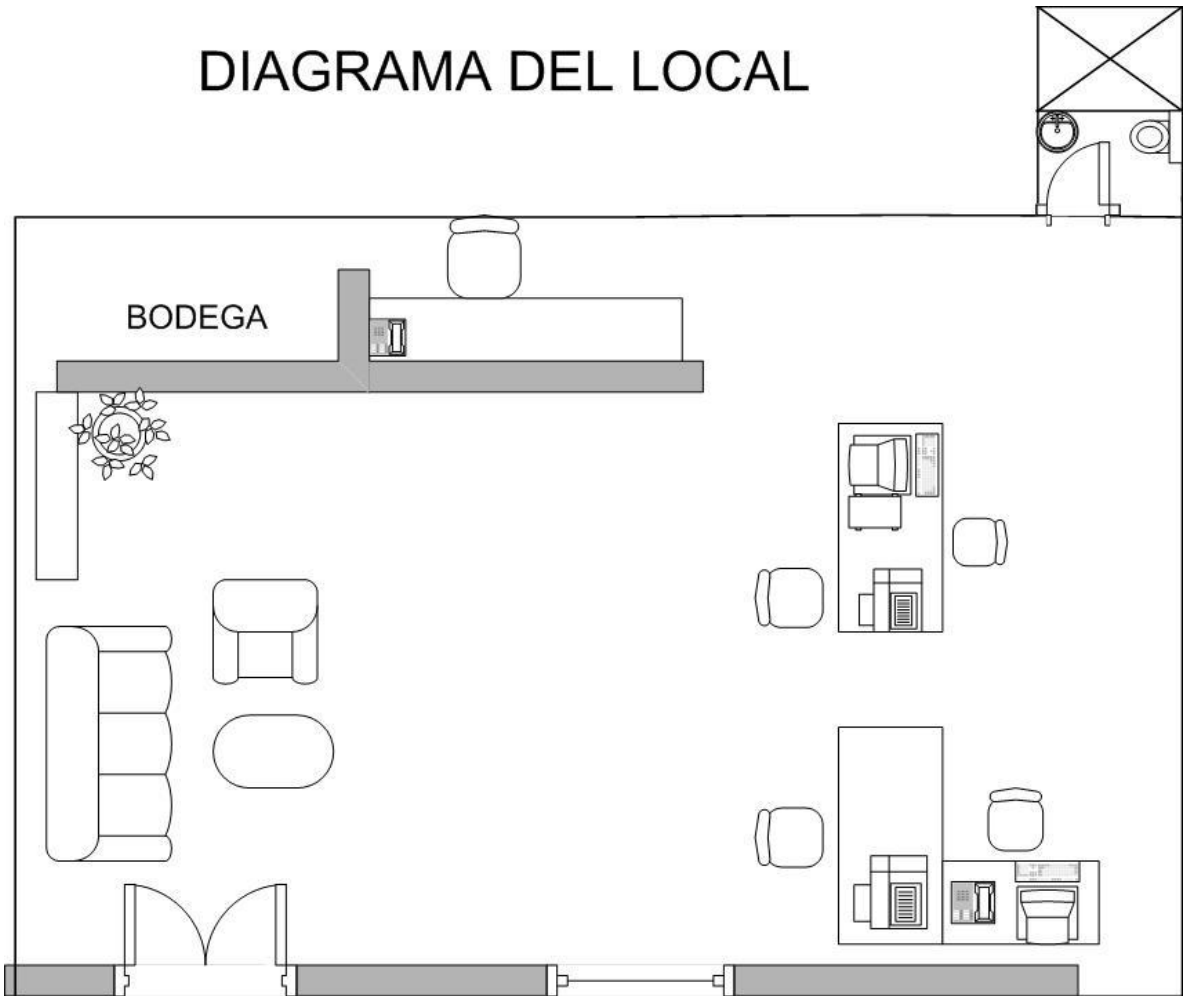
Anexo No. 2

PARTICIONES DE LOS EMPLEADOS



Anexo No.3

DIAGRAMA DEL LOCAL



Anexo No. 4



Anexo No. 5

