



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

Procedimientos Administrativos Aplicados en los Departamentos
de Almacén y Compras de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Trabajo de Grado Presentado como Requisito Parcial para Optar al Título de
Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras.

Bachiller:
Indriago Fermín Fidel Jesús
C.I: 20.537.206

Guatamare, Mayo de 2015

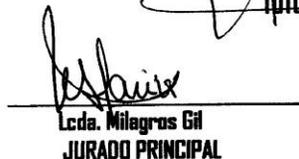


UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía Titulado: **“Procedimientos Administrativos Aplicados en los Departamentos de Almacén y Compras de Lidotel Hotel Boutique Margarita.”** Presentado por el **Br Indriago Fermín Fidel Jesús. C.I: V.-20.537.206**, como requisito parcial para optar al Título de **Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación.

Aprobado


Lcda. Leonardo Rivas
TUTOR ACADÉMICO


Lcda. Milagros Gil
JURADO PRINCIPAL


Lcda. Yzalmay Marval
JURADO PRINCIPAL



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA INGENIERÍA
ELECTRÓNICA, C.A (INEL, C.A)**

Trabajo de Grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial para
optar al título de Licenciado en Administración.

**Indriago Fermin Fidel Jesús
Autor**

**Lcdo. Leonardo Rivas
TUTOR ACADÉMICO**

**Lcda. Beatriz Jimenez
TUTOR EMPRESARIAL**

DEDICATORIA

Este informe de trabajo final de grado se lo dedico, con gran reconocimiento:

A Dios y a la Virgen del Valle.

A mis padres Fidel y Xiomara, por darme la oportunidad de vivir, quienes me enseñaron el sendero de la verdad y el respeto y por todo el amor y dedicación que siempre me han mostrado. ¡¡¡LOS QUIERO MUCHO!!!

A mi abuela Elena (Mamatia), por ser pilar fundamental en mi vida Y guiarme siempre por los caminos del bien

*A mi querido hermano, a quien admiro por su constancia, apego y respeto.
Gracias*

A mi tía Rita, por estar presente en todas las etapas de mi vida y ser una amiga excepcional.

A mi novia, por siempre estar encada momento, impulsándome a ser mejor cada dia. TE AMO.

A mis grandes amigos, quienes me enseñaron que la Amistad es el lazo eterno que une sentimientos, ideales, compromisos, respeto, consideración y amor, llegando a convertirse en mis hermanos y parte de la familia.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento sempiterno a Dios, quien me ilumina el camino para andar en la luz y obtener la sabiduría de lo alto y a la Virgen del Valle.

A mis padres, quienes me enseñaron que la constancia y la perseverancia son la base del éxito, demostrándomelo a través de su diario ejemplo y con sus consejos oportunos para ser un hombre de bien.

A mi novia, quien me motivo e impulso en cada paso que daba en esta etapa. TE AMO.

A mis amigos incondicionales y a todos los que estuvieron y están pendiente de mi por tenderme la mano en momentos buenos y difíciles. Siempre les estaré agradecido.

A la casa más alta del oriente del país, la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, por ayudarme a labrar la tierra y a abonarla con el conocimiento y regarla día a día con las herramientas de la investigación y la sensibilidad para desarrollarme profesionalmente, para ayudar al país a crecer aportando soluciones. Gracias al personal docente cualificado y formado académicamente, por abrirme el camino que habré de andar para alcanzar la paz y la felicidad.

Al personal del Lidotel Hotel Boutique Margarita, por brindarme su colaboración, en especial a Beatriz Jiménez y Miguel González.

Al Prof. Leonardo Rivas Rojas, por su paciencia y ayuda en la redacción de mi trabajo de grado.

¡¡GRACIAS!!

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE CUADROS	x
LISTA DE FLUJOGRAMAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA.....	
1.1. Tipo de empresa	5
1.2. Reseña histórica del lidotel hotel boutique margarita	5
1.3. Ubicación geográfica	6
1.4. Misión y visión de la empresa	7
1.5. Visión de la empresa	8
1.6. Objetivos de la empresa	9
1.7 Estructura física	10
1.8 Políticas y normas.....	11
1.8.1 Políticas de la empresa	11
1.8.2. Normas de la empresa	12
1.8.3. Ingreso a la empresa	14
1.9 Servicios ofertados	20
1.9.1. Habitaciones	21
1.9.2. Restaurante Le Nouveau.	23
1.9.3. Bares.....	23
1.9.4 Servicios complementarios.	24
1.10. Marco legal que rige el funcionamiento de la empresa	28
1.10.1. Ley orgánica de turismo (2012)	28

1.10.2. Comisión venezolana de normas industriales (COVENIN) 2030-83 .	28
1.10.3. Ley orgánica del trabajo.....	29
1.10.4. Código orgánico tributario.....	29
1.10.5. Ley de impuesto al valor agregado (2010).....	31
1.10.6. Ley de impuesto sobre la renta (2001)	31
1.10.7. Código de comercio	32
1.10.8. Instituto autónomo fondo nacional de promoción y capacitación para la participación turística. (INATUR).....	32
1.10.9. Entorno de la empresa.....	32
1.11.1. Factores internos	33
1.11.2. Factor externo.....	34
1.12. Estructura organizativa de lidotel hotel boutique margarita	38
1.13. Gerente general.....	39
CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ALMACEN DEL LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA	
2.1. Departamento de almacén.....	42
2.2. Importancia del departamento del almacén	42
2.3. Objetivos del departamento de almacén.....	42
2.4. Normas del departamento de almacén	43
2.5. Organización del departamento de almacén.....	45
2.6. Funciones del personal del departamento	45
2.6.1. Jefe de Almacén:	45
2.6.2. Auxiliar de almacén:.....	48
2.7. Relación del departamento con las demás unidades de trabajo.....	49
2.8. Actividades realizadas en el departamento de almacén:	50
2.7.1. Despacho de mercancía	50
2.8.1. Almacenamiento de mercancía.....	52
2.8.2. Procedimientos de requisición en el sistema:	53
2.8.3. Ingreso de facturas.	53

2.8.4. Recepción de mercancía.	55
2.8.5. Revisión de facturas procesadas	56
2.8.5. Llenado de control kardex.....	57
2.8.6 Toma de inventarios mensuales.	59
2.9. Departamento de compras.....	61
2.9.1. Importancia del departamento de compras.....	61
2.9.2. Procedimientos de trabajo en el departamento de compras:	61
2.9.3. Recepción de solicitudes de compra:	61
2.9.4 Cotización de productos:.....	62
2.9.5. Asignación de pautas a la mensajería.	62
2.9.6. Emisión de orden de compra	63
2.9.10. Compras corporativas.....	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1 Ubicación Satelital de Lidotel Hotel Boutique Margarita	7
Figura N° 2. Restaurant Le Nouveau	23
Figura. N°3 Bar Benjí's	24
Figura N°4. Terraza	25
Figura. N° 5 PISCINA.....	26
Figura N°6. Estacionamiento	27
FIGURA N° 7. Estructura organizativa de Lidotel HOTEL BOUTIQUE MARGARITA.....	40
FIGURA. 8. Estructura organizativa del almacén Lidotel HOTEL BOUTIQUE MARGARITA.....	45
Figura 9. Pantalla de despacho de mercancía.....	52
Figura. N° 10 Recepción de Mercancía y Servicios	54
Figura N° 11. Kardex para llevar el control de la Mercancía.....	58
Figura. N° 12. Orden de compra por parte de la Empresa.....	65

LISTA DE CUADROS

CUADRO N° 1. DESCRIPCIÓN DE LAS HABITACIONES	22
Cuadro N° 2. Proveedores de Lidotel Hotel Boutique Margarita.....	35
Cuadro 3. Horario de Despacho de Mercancías.....	51

LISTA DE FLUJOGRAMAS

FLUJOGRAMA N° 1: RECEPCIÓN DE MERCANCIA..... 59

INTRODUCCIÓN

El estado Nueva Esparta es uno de los destinos turísticos venezolanos más visitados por los turistas nacional e internacional, por ser agraciado con playas, sitios históricos, cultura, montañas, mixtura gastronómica, un clima excepcional y el aspecto religioso, el cual no puede pasar desapercibido, por ser una de las actividades nacionales de mayor reconocimiento por la feligresía católica, como es la festividad en honor a la Virgen del Valle.

Por estas razones, el estado, en especial la Isla de Margarita ofrece una gran variedad de ofertas y servicios para satisfacer las necesidades de los visitantes/turistas, tales como: transporte, recreación, restaurantes, empresas intermediarias, alojamiento, lugares para la práctica del turismo de aventura, ecoturismo, entre otros.

Cabe destacar que la Isla de Margarita posee una planta hotelera amplia para cubrir las exigencias de sus visitantes dentro de la cual se encuentran casas vacacionales, cabañas, moteles y hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, incluyéndose en este último una nueva modalidad en la clasificación hotelera conocida como hotel boutique, el cual se caracteriza por prestar un servicio personalizado de excelente calidad, con un número pequeño de habitaciones, con toques de elegancia y lujo en sus espacios, entre los cuales se encuentra el Lidotel Hotel Boutique Margarita.

Esta innovadora modalidad incluye en sus servicios parámetros de excelencia, calidad, eficiencia y eficacia, solicitando a los clientes, previamente, sus preferencias, con la finalidad de satisfacer al máximo sus exigencias, y ofrecerle un servicio que cubra sus expectativas, motivando al

autor a seleccionarlo para la elaboración del informe final de grado, tomando en cuenta la experiencia laboral obtenida desde el cinco de diciembre de dos mil doce, hasta el diecisiete de enero de dos mil catorce, para dejar constancia, por escrito, cómo se presta un servicio personalizado superando las expectativas planteadas por el huésped, visualizando una realidad hotelera diferente al servicio tradicional y hacer comparaciones con el conocimiento adquirido en las aulas en lo que respecta a la compra y al almacenamiento de productos alimenticios.

Para tal efecto, se puso mayor interés en observar e interactuar con los empleados, para conocer los procedimientos llevados a cabo, facilitando la realización del informe.

Para ello, se plantearon los siguientes objetivos:

- ✓ Descripción de la operatividad de las áreas de Almacén y Compras del Lidotel Hotel Boutique Margarita.
- ✓ Dar recomendaciones al Lidotel Hotel Boutique Margarita en las debilidades que pudieran encontrarse.

De tal manera que el informe fue estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Se presentan las características generales de la empresa, tales como, reseña histórica, ubicación, misión, visión, objetivos, servicios que ofrece, marco legal, relación con el entorno y estructura organizativa.

Capítulo II: se describen los procedimientos aplicados por el departamento de Almacén y Compras de Lidotel Hotel Boutique Margarita

Finalmente, se dan las conclusiones a las cuales se llegó y las recomendaciones que se consideraron pertinentes para mejorar u optimizar los procedimientos.

Por último, se observan las referencias bibliográficas utilizadas para fundamentar lo planteado.

**CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE
LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA**

1.1. Tipo de empresa

Lidotel Hotel Boutique Margarita es una organización prestadora de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, prestando servicios al turista nacional e internacional, brindándole una excelente atención, haciéndole sentir como en casa.

Está clasificado como Hotel Boutique. Es un establecimiento pequeño, con un estilo elegante y una arquitectura colonial. Se caracteriza por brindar una atención de calidad y confort a sus clientes, por parte de sus propietarios y empleados. Es un lugar íntimo para personas que deseen un servicio personalizado.

1.2. Reseña histórica del lidotel hotel boutique margarita

Constructora Sambil es una de las empresas constructoras más grande de Venezuela. Fue fundada en 1958 por el Ingeniero Salomón Cohen, y desde entonces, en base a trabajo, responsabilidad y constancia, ha desarrollado proyectos de viviendas, oficinas y centros comerciales, implementado un nuevo concepto con el mayor de los éxitos como los Centros Comerciales Sambil.

Esta sólida trayectoria incluye al Hotel Centro Lido en Caracas, ubicado dentro del importante centro comercial, denominado Centro Lido con 4 torres de oficinas donde funciona, desde el 03 de agosto de 1998, el mejor hotel de la zona del Rosal, con un novedoso concepto de hotel boutique, para apoyar a todas las empresas que circundan la zona empresarial, con la finalidad de dar alojamiento a ejecutivos y clientes nacionales e internacionales en busca de ese tan apreciado confort.

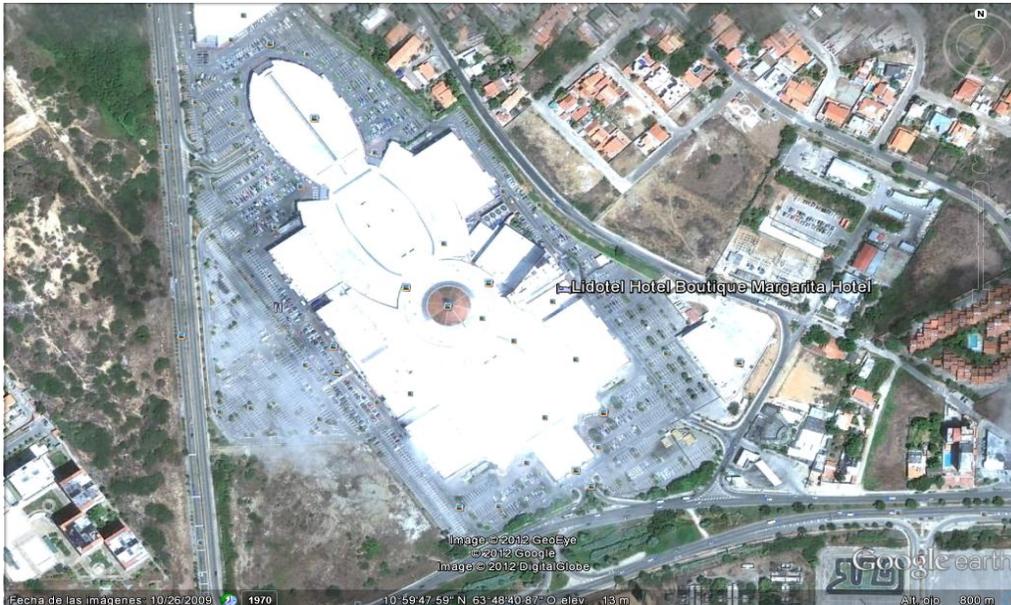
Distinguido por la calidad de servicios, excelencia en la atención, sobriedad, elegancia y distinción, es allí cuando la junta directiva de la Constructora Sambil, del Hotel Centro Lido, deciden emprender con las mismas bases, una nueva oportunidad de negocio y crear operadoras hoteleras que se encargaran, de una gerencia nueva de cadenas de hoteles.

Nace en el año 2006, la idea de expandir la industria hotelera del grupo Sambil, iniciándose en la ciudad de San Cristóbal, con la cadena Lidotel Hotel Boutique. Continuando con esa idea, el 08 de octubre de 2007, fue fundado por parte de Operadora HCL, Lidotel Hotel Boutique Margarita, dando inicio a sus actividades el 17 de mayo de 2008. Ofreciendo todos los servicios para satisfacer las necesidades y exigencias del segmento de mercado selecto. Entre estos servicios se encuentra: 135 habitaciones, 2 bares, 1 restaurant, 1 piscina panorámica, 1 salón de usos múltiples para conferencias, reuniones, convenciones y eventos sociales, con un ambiente de elegancia y confort.

1.3. Ubicación geográfica

Lidotel Margarita se encuentra ubicado en Pampatar en el Municipio Maneiro, en pleno centro SAMBIL Margarita, en una de las zonas de mayor importancia y relevancia de la isla de Margarita en cuanto a desarrollo comercial y habitacional se refiere. (Figura N°1).

Figura N° 1 Ubicación Satelital de Lidotel Hotel Boutique Margarita



Fuente: Google Earth. (2012)

1.4. Misión y visión de la empresa

Para desarrollar este punto dentro del informe se consultó con el jefe del Departamento de Recursos Humanos, quien proporcionó la información.

Como es sabido, toda empresa tiene como propósito cumplir las metas que desea lograr alcanzar a corto, mediano o largo plazo, con la finalidad de identificar el negocio buscando brindar una atención óptima al usuario.

Sobre este particular, Múnich-García (2006:73) establece la misión “es la actividad o función básica de producción y servicio de la empresa y que es la razón de ser de su existencia. Expone a lo que se dedica la empresa”.

La misión del hotel es:

Ser la cadena Hotelera más importante de Venezuela, manteniendo los más altos estándares de calidad y servicio de la hotelería moderna y mantener el reconocimiento de la comunidad local e internacional conservando una tarifa de alto nivel, para preservar las expectativas financieras de la empresa, mediante un equipo humano altamente motivado y capacitado, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

En la misión de la empresa, se puede observar que en ella se determina el propósito o razón de ser por la que la empresa se diferencia del resto de las organizaciones del sector hotelero.

1.5. Visión de la empresa

La visión determina los objetivos a mediano y largo plazo de la empresa, es decir, cómo la empresa quiere verse en relación a la satisfacción de sus clientes actuales y potenciales, con respecto a sus productos y servicios ofertados; la satisfacción de sus empleados e impacto en la sociedad y qué resultados empresariales pretende alcanzar en los años venideros.

Múnich-García (2006:75) explica que “la visión es un estado futuro, posible y deseable de la empresa que sirve para que se determine aspiraciones cualitativas (propósito) y cuantitativas (objetivos).

Para ello, el hotel se ha planteado la siguiente visión:

Ser la empresa hotelera que logre satisfacer todas las necesidades de sus clientes y huéspedes, con una organización

participativa, basada en un personal excelente y apoyada en el cumplimiento de los más altos estándares de calidad y servicio, en un ambiente de trabajo confortable dentro del entorno tan competitivo del mercado.

De la misma manera, en Lidotel Hotel Boutique Margarita, la visión es permanecer, a largo plazo, en el mercado, utilizando estrategias, que le permitan ofrecer un servicio de calidad, eficiencia y eficacia para alcanzar la excelencia.

1.6. Objetivos de la empresa

El concepto de objetivo guarda especial interés en el ámbito empresarial debido a que es parte esencial en la formulación estratégica. Según Valarino, (2010:112) “Es la declaración de una intención de lograr u obtener algo mediante un determinado esfuerzo o acción, la cual generalmente se escribe como un enunciado”. Por ello, un objetivo sirve para formular concretamente resultados, planificar acciones y orientar procesos.

Para tal efecto,

Lidotel Hotel Boutique Margarita tiene como objetivo, prestar un servicio de calidad y confort, basado en los principios de honestidad y respeto, además de brindar hospedaje y alimentación a turistas nacionales e internacionales, durante su permanencia en las instalaciones. Comprometiéndose, de esta manera, con los siguientes objetivos específicos; planteados en el manual procedimientos establecidos por la cadena.

- Ser para nuestros clientes la mejor opción de servicio y calidad, aplicando estándares consistentes en un ambiente seguro, agradable, familiar y colonial.
- Ofrecer a nuestros empleados y trabajadores las mejores condiciones para su desarrollo laboral, en correspondencia a su esfuerzo individual y el trabajo en equipo, siendo motivo de verdadero orgullo para el hotel.
- Ser para nuestros propietarios el más atractivo negocio por su alto rendimiento.
- Contribuir, de manera importante, en el desarrollo político, social y económico de la isla de Margarita.

1.7 Estructura física

El hotel posee diez (10) niveles, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

- Un (1) edificio con un total de 11 niveles.
- Ocho (8) pisos de habitaciones:: Donde se distribuye quince (15) habitaciones y una (1) suite por piso. Las quince habitaciones están diseñadas para ofrecer confort y relajación, espaciosas, cuidando los detalles para lograr una ambientación acogedora y espacios bien iluminados, pintadas con colores, cálidos equipadas con muebles elegantes, con todos los servicios y equipos para la comodidad del huésped, servicio telefónico, TV de plasma, internet, nevera, minibar y caja de seguridad electrónica. La suite, igualmente, está diseñada para ofrecer confort y relajación, cuidando los detalles para lograr una ambientación acogedora, y espacios

bien iluminados, pintadas con colores cálidos, equipadas con muebles elegantes, con todos los servicios y equipos para la comodidad del huésped, servicio telefónico, TV de plasma, internet, nevera, minibar y caja de seguridad electrónica, tomando en cuenta que estas son aún más espaciales y ofrecen mayor comodidad. Todas ellas arrojan un total de ciento treinta y cinco (135) habitaciones.

Para la sección de las obras de arte: se invitó a todos los artistas locales a participar y se propuso el tema musical como motivo. El objetivo es llenar de alegría y color los distintos ambientes del hotel para que LIDOTEL Hotel Boutique Margarita presente orgullosamente en sus espacios, una importante colección de obras de arte, todas de artistas locales, que tienen la oportunidad de mostrar a todos los visitantes y huéspedes, la sensibilidad y talento de artistas regional.

1.8 Políticas y normas

Toda empresa debe regirse por una serie de políticas y normas, estas deben ser respetadas y cumplidas para el buen funcionamiento de la empresa. En LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA se destacan las siguientes:

1.8.1 Políticas de la empresa

LIDOTEL Hotel Boutique Margarita tiene políticas que contribuyen a establecer relaciones de respeto y armonía entre el personal que labora en ella. Estas fueron establecidas por la Dirección Corporativa de la cadena. Entre ellas:

- Mantener la equidad en el trato, cumplimiento y fortalecimiento de los valores y cultura organizacional.
- Ofrecer la igualdad de oportunidades de empleo, teniendo especial cuidado de seleccionar a las mejores personas para cada una de las áreas y departamentos.
- Fomentar una atmósfera de cordialidad dentro de un ambiente de respeto, servicio y trabajo profesional.
- Fortalecer el espíritu de trabajo en equipo para contribuir con la satisfacción de los huéspedes/clientes.

1.8.2. Normas de la empresa

Al respecto, Ramírez, (1991:60) establece que es: La regla a la que se debe ajustar la puesta en marcha de una operación. También, se puede definir como una guía de actuación por seguir o como un patrón referencial.

Lidotel Hotel Boutique cuenta con un manual de normas, publicado en el 2010, donde se establecen las siguientes:

- Buscar la equidad en el trato, el cumplimiento y fortalecimiento de los valores y cultura organizacional.
- Tratar con dignidad y respeto a todos los integrantes de la empresa.
- Seleccionar y mantener a empleados cualificados, para ofrecer un servicio de excelencia a los huéspedes/clientes, sin considerar

raza, creencias, género, religión, edad, impedimento físico, estado civil, preferencia sexual, y/u otras consideraciones.

- El personal debe cumplir con el horario laboral establecido, demostrando respeto a los demás empleados que son puntuales.
- Tener sentido de pertenencia para con la empresa, demostrando eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, proyectando una imagen de empresa corporativa.
- Establecer y mantener un ambiente de trabajo agradable, de respeto idóneo, ameno que ayude a conformar un equipo de trabajo integrado que alcance el más alto nivel de productividad.

REGLAMENTO DE LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA

En el reglamento del hotel se establecen condiciones conductuales que los empleados deben cumplir, para evitar molestias e incomodidades en el área laboral. Para ello se han establecido las siguientes:

Acoso o molestia verbal

Todos aquellos que produzcan incomodidad entre el personal, tales como: insultos, comentarios denigrantes, chistes de doble sentido, entre otros.

Acoso o molestia visual

Entre estos están afiches, posters, dibujos denigrantes, gestos, entre otros

Acoso o molestia física

Entre éstas: pellizcos, caricias, besos, abrazos, bloqueo de movimientos normales, entre otros

En caso de surgir un reclamo por acoso o hostigamiento debe acudir al supervisor inmediato, jefe del Departamento o al Jefe de Recursos Humanos (RRHH) para abrir la investigación respectiva, tomando en cuenta los argumentos presentados por el/la afectado/a, para decidir y actuar en consecuencia, evitando futuras represalias.

1.8.3. Ingreso a la empresa

Cumpliendo con la LOPCYMAT, Antes de que el trabajador ingrese a la empresa, el Departamento de Recursos Humanos hará entrega de una orden médica para que se realice el examen de pre-empleo. El laboratorio encargado debe enviar al Departamento de RRHH el resultado del mismo para iniciar el entrenamiento correspondiente para el cargo que ha sido seleccionado.

- **Período de Prueba**

Los primeros ochenta y cinco (85) días de contratación, serán un período de prueba. Lidotel Hotel Boutique Margarita da la oportunidad de determinar si se cumple mutuamente con las expectativas iniciales.

- **Promociones y Transferencias**

En Lidotel Hotel Boutique Margarita se trata de promover internamente a los trabajadores antes de seleccionar gente fuera de la compañía.

Hay que cumplir ciertas necesidades básicas para ser promovido o transferido.

1. Tener más de 06 meses en el puesto para cual fueron contratados
2. Ser eficiente en el puesto actual
3. No tener amonestaciones
4. Historial de asistencia y puntualidad positivo.

- **Contratación de Familiares**

Es política de Lidotel Hotel Boutique Margarita no aceptar la contratación de familiares directos (padres, hermanos, hijos, esposos), excepto en casos que la directiva del hotel decida lo contrario, teniendo en cuenta que la contratación no cree un conflicto de intereses.

Cuando se case con algún (a) compañero (a) de trabajo, el hotel verá la posibilidad de asignar trabajos que eliminen el riesgo de un conflicto de intereses. Para ello, se consultará con la Gerencia General para que tome una decisión.

- **Fuera de las Horas de Trabajo**

Se tiene la libertad de realizar actividades y / o trabajo fuera de las horas reglamentarias en el hotel, siempre que no afecte la asistencia, puntualidad desempeño, eficiencia y la reputación de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

- **Uso de Instalaciones**

Las instalaciones del hotel (restaurant, bar, piscina), están destinadas para uso de los huéspedes, por lo que los empleados no tienen acceso a ellas sin autorización expresa de la Gerencia General.

- **Horas Extras**

En caso de ser necesario, se trabajara tiempo extra solo bajo la solicitud de la empresa y por autorización escrita del Jefe del Departamento o del gerente de turno.

- **Días Feriados**

Como empleado del Lidotel Hotel Boutique Margarita, queda claro que es una empresa de servicios que opera las 24 horas del día, los 365 días del año; esto significa que se debe cumplir con el horario asignado por el supervisor en el cual podrá rotar, indistintamente, entre las jornadas diarias, mixtas y nocturnas que establece la Ley de Trabajo de Venezuela. En tal sentido, los días feriados que rigen en el país, son laborables y se pagará con un recargo del 50% adicional sobre el valor de la jornada diaria esto incluye el 25 de diciembre y el 1ro de enero, jueves y viernes santos y todas las fechas de fiestas nacionales contempladas en la Ley.

- **Días de Pago**

Durante el periodo de prueba se recibe el pago de forma quincenal en cheque, hasta que no sea aperturada la cuenta nominá. De allí en adelante se cobrará directamente usando el sistema electrónico de pago, mediante el uso de tarjetas de débito y cajeros automáticos.

Es responsabilidad de los trabajadores firmar el recibo de pago que entregará el jefe del Departamento, como confirmación de que el pago se ha efectuado.

- **Descuento**

Por Ley existe ciertos descuentos que deben efectuarse en el pago quincenal, mensual y anual. Los descuentos periódicos son los siguientes:

1. Impuesto Sobre la Renta (ISRL) que se rige por las tablas que emite el SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria)
2. Cuota de Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) por paro Forzoso y Ley de Política Habitacional

3. INCES (Instituto Nacional de Cooperación Educativa Socialista)

Si existe alguna duda acerca del pago y descuentos, el empleado se dirigirá al jefe del Departamento, para ser verificado con recursos humanos.

- **Prestaciones y Beneficios**

Las prestaciones y beneficios son revisados periódicamente para mantener liderazgo en esta área. Es importante considerar que conforme se vaya acumulando antigüedad, las prestaciones y beneficios irán aumentando.

- **Utilidades**

La empresa tiene contemplado el pago de noventa días (105) días de utilidades, En caso de tener menos de un año en la empresa, recibirá proporción que corresponda según la Ley Orgánica de Trabajo.

- **Vacaciones**

Después de un año de trabajo ininterrumpido, el empleado tiene derecho de disfrutar un periodo de vacaciones remuneradas de (15) días hábiles, más un día adicional por día sucesivo trabajado hasta un máximo de 15 días hábiles.

- **Bono Vacacional**

Como apoyo al disfrute de estos días de descanso se recibe una bonificación especial establecida en la Ley Orgánica del Trabajo en su artículo 222, equivalente a un mínimo de siete (07) días de salario más un (01) un día por cada año trabajado, hasta un máximo de 21 días.

- **Seguro Social**

Desde el primer día, los empleados disfrutan los beneficios en dinero que proporciona el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, entre los

cuales se encuentra: servicios médicos, medicinas, hospitalización, subsidio por enfermedad general y por accidente de trabajo.

- **Paro Forzoso**

Desde la incorporación, los trabajadores de Lidotel Hotel Boutique Margarita será descontado de la cuenta nomina el 0.50% del sueldo mensual.

- **Ley de Política Habitacional**

Se aportará el 1% de las remuneraciones y Lidotel Hotel Boutique Margarita, aportará el 2% de mis remuneraciones mensuales.

- **Inces**

Se aportará el 2% del sueldo mensual y el 0.5 % de las utilidades de fin de año como aporte al Instituto de Capacitación Educativa.

- **Permiso de Matrimonio**

De acuerdo con el Artículo 108 de la Ley Orgánica de Trabajo, todos los empleados tienen derecho a una prestación por antigüedad equivalente a cinco (05) días de salario por cada mes, a partir del cuarto mes. Esta prestación se depositará y liquidará mensualmente en la contabilidad de la empresa. El detalle de este punto lo puedo obtener directamente en el Departamento de Recursos Humanos. De igual forma, es conveniente destacar que la ley contempla anticipos de prestaciones sociales hasta un 75% del monto acumulado y una vez al año.

- **Permiso por Fallecimiento de Familiar**

Si lamentablemente algunos de los familiares directos como padres e hijos o conyugues de los empleados llegase a fallecer, se podrá contar con (02) días de permiso remunerado y el deceso ocurriese en la Isla de Margarita y tres (03) días de permiso remunerado si ocurriese en el interior o exterior del país. Cuando el empleado regrese dará copia del acta de defunción a Recursos Humanos para que realice los cambios correspondientes en el archivo personal. El hotel dará una asistencia para los gastos del sepelio equivalente a Bsf 500,00 (para empleados con menos de seis meses) y de 1000,00 Bsf (para empleados con más de seis meses) Este monto se podrá reevaluar en cualquier momento.

- **Permiso por Nacimiento**

En caso de ser mujer, la ley contempla el pre y post natal, según la fecha de alumbramiento.

En caso de ser hombre, disfrutará de (14) días continuos de permiso remunerado a partir de la fecha de alumbramiento de la cónyuge.

Se entregará copia del acta de nacimiento del hijo al Departamento de Recursos Humanos para que realice los cambios correspondientes en su archivo personal.

- **Guardería**

Cumpliendo con el reglamento de la L.O.T.T.T. sobre el cuidado integral de los hijos de los trabajadores, la empresa cubre los gastos de la guardería y preescolar de los hijos de sus empleados de 0 a 5 años, con el 40% de salario mínimo decretado por el Estado.

- **Uniformes**

Los empleados reciben trajes, camisas, pantalones, chaquetas, corbatas, dependiendo del departamento al cual pertenezca. Al final de sus turnos después de cambiarse, entregaran sus uniformes sucios a la lavandería y recibirán un uniforme limpio, que deberá guardar en su locker o casillero. El uniforme lo deberá usar todo el tiempo que este en sus funciones dentro del hotel y bajo ningún aspecto lo usará con fines personales, ni fuera de las instalaciones del hotel.

- **Políticas De Puertas Abiertas**

Todos los integrantes de Lidotel Hotel Boutique Margarita viene el derecho de expresar, respetuosamente, su desacuerdo, opiniones y sugerencia siguiendo estas pautas:

- Se debe hablar con el supervisor directo. Si no son atendidos
- Se puede hablar con el jefe de departamento. Si no son atendidos
- Se puede después hablar con el Jefe de Recursos Humanos y si tampoco son atendidos, entonces se puede dirigir hablar con el Gerente General o Gerente Residente.

1.9 Servicios ofertados

El Lidotel Hotel Boutique Margarita, ofrece a sus clientes una variedad de servicios de primera calidad, entre los cuales se mencionan:

- Servicio de business center, conexión a internet, copias, impresiones, en el lobby del hotel.

- TV, pantalla plana con sistema de cable.
- Habitaciones para no fumadores.
- Caja de seguridad electrónica en las habitaciones.
- Un (01) restaurant ubicado en el lobby del hotel.
- Un (01) Bar ubicado en el lobby del hotel.
- Piscina en la última planta del hotel.
- Cámaras de seguridad en pisos y áreas públicas, las 24 horas del día.
- Servicios de lavandería.
- Salón Doral de usos múltiples.
- Servicios personalizados al huésped.
- WI FI en el lobby, pisos y piscina
- Primer nivel: principal plantas de acceso o lobby,
- la Planta mezzanina: Donde se ubica el salón de usos múltiples y terraza, complementada con áreas de servicios y oficinas,
- Ocho (08) plantas de habitaciones: Donde se distribuye quince (15) habitaciones y una suite por piso; diseñada pensando en la experiencia del huésped, ofreciendo para una estadía bien sea corta o larga, espaciosa habitación aprovechada en su totalidad y equipada para brindar comodidad y servicios. Una línea actual y elegante para los muebles, colores cálidos, materiales de alta resistencia y fácil mantenimiento, cuidando los detalles para lograr una ambientación acogedora, y espacios bien iluminados, servicios de teléfonos, TV de plasma, internet, nevera, minibar y caja de seguridad electrónica.
- Áreas de esparcimiento y piscina.

1.9.1. Habitaciones

El Hotel cuenta con 15 habitaciones y una suite por piso, diseñadas pensando en la experiencia del huésped, como se muestra en el cuadro N°1,

ofreciendo para una estadía bien sea corta o larga, una espaciosa habitación aprovechada en su totalidad y equipada para brindar comodidad y servicio. Una línea actual y elegante para los muebles, colores cálidos, materiales de alta resistencia y fácil mantenimiento. Cuidando los detalles para lograr una ambientación acogedora, espacios bien iluminados, servicios de teléfonos, TV de plasma, internet, nevera mini bar y caja de seguridad electrónica

CUADRO Nº 1. DESCRIPCIÓN DE LAS HABITACIONES

Habitación Sencilla	Habitación Doble	Suite con Solárium
Cama King, Escritorio para trabajo, Decorado con un estilo contemporáneo Espacioso baño de mármol Incluye: Desayuno en el restaurant, Uso de internet en el business center, Uso del gimnasio. Internet WiFi. Capacidad máxima: 3 persona (s).	Dos camas King, Escritorio para trabajo, Decorado con un estilo contemporáneo Espacioso baño de mármol. Incluye: Desayuno en el restaurant, Uso de internet en el business center, Uso del gimnasio. Internet WiFi. Capacidad máxima: 3 persona (s).	Cama King, Espacioso baño de mármol Decorado con un estilo contemporáneo Acceso exclusivo al área del Solárium. incluye: Desayuno en el restaurant, Uso de internet en el business center, Uso del gimnasio, Internet WiFi. Capacidad máxima: 3 persona (s).

Fuente: Elaboración propia con información suministrada de Lidotel Hotel Boutique Margarita (abril: 2013).

1.9.2. Restaurante Le Nouveau.

Ubicado en el lobby del Hotel. Ofrece los más exquisitos platos basándose en comida internacional. Horario de atención **06:00 a.m. a 11:00 pm.** (Figura N° 2).

Figura N° 2. Restaurant Le Nouveau



Fuente: Tomado de la pagina web (www.lidotelhotelboutique.com)

1.9.3. Bares

Bar Benjí's.

Decorado elegantemente y con un agradable ambiente ubicado en el lobby del Hotel, es el punto de encuentro ideal o para una reunión casual, atención **de 12:00 p.m. a 11:00 p.m.** (Figura N°3).

Bar Piscina.

Ubicado en el nivel piscina en la azotea del hotel, ofreciendo una vista de 360 grados, este es esencial para una reunión al aire libre.

Figura. N°3 Bar Benji´s



Fuente: Tomado de la página web (www.lidotelhotelboutique.com)

1.9.4 Servicios complementarios.

Áreas para eventos y banquetes

1.9.4.1 Salas de conferencias.

1.9.4.1.1 Salón Doral

Ubicado en el nivel mezanina del hotel, con una capacidad para eventos de 350 pax, por su amplio y bien distribuido diseño, cuenta con una decoración minimalista y puede ser dividido para eventos de menor capacidad a la vez ya que cuenta con tres (3) entradas principales.

1.9.4.1.2. Business Center

El área de business center es donde se llevan a cabo eventos de poca capacidad ya que el espacio físico es reducido. Por otra parte el hotel pone a la disposición de los huéspedes todas las asistencia que requieran para el envío y recepción de faxes, mails, fotocopias, traducciones de documentos, acceso a internet y solucionar cualquier requerimiento de oficina que surja durante su estadía

1.9.4.1.3 Terraza

El Lidotel Hotel Boutique Margarita posee una terraza con una hermosa vista de 360°, en la cual se puedan realizar eventos, banquetes y cócteles, este ofrece el servicio de coffee break, pásapalos, buffet y plateados. Tiene una capacidad Máxima de cien personas y se encuentra ubicado en el último piso de la torre. (Figura N°4)

Figura N°4. Terraza



Fuente: Tomado de la pagina web (www.lidotelhotelboutique.com)

1.9.4.2. Piscina

Nivel piscina

Con una espectacular vista de trescientos sesenta grados (360) se aprovecha en esta planta la ubicación de las áreas de esparcimiento. Piscina con visión infinita, agua Bar, gimnasio, baños de vapor, cabañas y jacuzzi. (Figura N° 5)

Figura. N° 5 PISCINA



Fuente: Tomado de la pagina web (www.lidotelhotelboutique.com)

1.9.4.3. Room services

Este servicio se ofrece las 24 horas del día y es atendido por los capitanes y Mesoneros.

1.9.4.4. Lavandería

En este departamento se proporciona un servicio de absoluta confiabilidad, satisfaciendo las necesidades de los huéspedes y de la operación.

- Uso de la tintorería externa.
- Horario desde las 7 am hasta las 9 pm.
- Lavandería, limpieza uniforme, ropa de huéspedes, tintorerías, planchado, servicio, exprés, entre otros.

1.9.4.5. Estacionamiento externo

Está ubicado frente al lobby del hotel, destinado para el uso de huéspedes y empleados, y cuenta con una capacidad máxima de 36 carros. (Figura N°6)

Figura N°6. Estacionamiento



Fuente: Tomado de la pagina web (www.lidotelhotelboutique.com)

1.10. Marco legal que rige el funcionamiento de la empresa

Toda empresa orientada a la prestación del servicio de alojamiento debe satisfacer las necesidades de sus huéspedes y clientes; para ello debe operar bajo las políticas turísticas que establece el sistema legal vigente. El Lidotel Hotel Boutique Margarita debe cumplir con códigos, leyes orgánicas, resoluciones, normativas para su operatividad entre las cuales se puede nombrar las siguientes:

1.10.1. Ley orgánica de turismo (2012)

El Lidotel Hotel Boutique, se rige a través de la Ley Orgánica de Turismo, publicada en Gaceta Oficial N° 5.889 de fecha 31 de julio de 2012.

El art. 31 de esta Ley, dicta que para integrar el sistema turístico nacional, las personas jurídicas que realicen guías, transportes, alojamiento, recreación, alimentación y suministro de bebidas y cualquier otro servicio destinado al turista. Sin embargo, El art. 32, se establece que: todos los integrantes del servicio turístico deben inscribirse en el Registro Turístico Nacional, contribuir con la promoción institucional del turismo, prestar los servicios autorizados y cumplir con cualquier otra obligación que establezca la ley.

Lidotel Hotel Boutique Margarita se rige de dichas leyes establecidas para las empresas de alojamiento.

1.10.2. Comisión venezolana de normas industriales (COVENIN) 2030-83

Esta normativa fue aprobada provisionalmente en el año 1983 y en forma definitiva, el 8 de Diciembre de 1987, la Comisión Venezolana de Normas Industriales estipula todos los servicios básicos que deben prestar los establecimientos hoteleros según su modalidad y categoría.

Lidotel Hotel Boutique Margarita cumple con estas normativas exigidas por la misma para prestar servicios de alojamiento.

1.10.3. Ley orgánica del trabajo

Lidotel Hotel Boutique Margarita se rige por lo estipulado en la Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores, publicado en Gaceta Oficial N° 6.076 Ext. del 7 de mayo de 2012, Decreto N° 8.938 del 30 de abril de 2012 de la República Bolivariana de Venezuela en todo lo que se esté relacionado con los derechos y deberes de las trabajadoras, los trabajadores y patronos.

1.10.4. Código orgánico tributario

Lidotel Hotel Boutique Margarita se rige por lo estipulado en el Código Orgánico Tributario publicado en Gaceta Oficial N° 37.305 de la República Bolivariana de Venezuela (2001), en todo lo que se esté relacionado con el pago de tributos. Es un texto legal donde se establecen los principios generales de la Administración tributaria.

El Código Orgánico Tributario (2001), en su artículo 4 indica que:

Se reserva a la ley la facultad de crear o suprimir tributos, otorgar extensiones y rebajas, autorizar al Ejecutivo para conceder exoneraciones y otros beneficios e incentivos. Sin embargo, en su artículo veintidós (22), se establecen quienes son los Contribuyentes cuando en el numeral dos (2) señala a las personas jurídicas y demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho.

También de conformidad con:

Art 126. La Administración Tributaria establece Los requisitos, formalidades y especificaciones que deben cumplirse en la impresión y emisión de las facturas, en otros documentos equivalentes que las sustituyan, en las órdenes de entrega o guía de despacho y en las notas de crédito o débito. Así mismo, las normas son para asegurar el cumplimiento obligatorio de la emisión y entrega de las facturas y demás documentos equivalentes, por parte de los contribuyentes y demás sujetos pasivos, a los adquirentes de los bienes y receptores de los servicios.

Según la Gaceta Oficial N° 35.935, el Ministerio de Turismo (MINTUR) dictó la Resolución N° 3.061/96, en la cual se dictan las disposiciones relacionadas con la impresión y emisión de facturas y otros documentos, estos deben contener desde la imprenta los datos o campos para agregar la información siguiente:

1. Los datos del usuario: Nombre, denominación o razón social, domicilio fiscal de la casa matriz o sucursal, Según el caso y teléfono.
2. El número de registro de información fiscal (R.I.F).
3. La denominación o tipo: Facturas, otros documentos equivalentes que las sustituyan, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débitos, notas de créditos, soportes o comprobantes.
4. El número consecutivo y único del tipo de documento.

1.10.4.1. El número de control.

El artículo 107 del Código Orgánico Tributario, establece que el contribuyente que omita el incumplimiento de cualquier otro deber formal

será penado con una multa de diez a cincuenta unidades tributarias (10 a 50 U.T.).

Lidotel Hotel Boutique Margarita, cumple con todos los requisitos exigidos en los artículos señalados.

1.10.5. Ley de impuesto al valor agregado (2010)

El Lidotel Hotel Boutique Margarita se rige por lo estipulado en la Ley de Impuesto al Valor Agregado, publicada en Gaceta Oficial N° 5.341 de la República Bolivariana de Venezuela, con lo relacionado con el pago de Impuesto al Valor Agregado. Es un texto legal donde se establecen los principios generales de la participación como contribuyente formal.

La Ley de Impuesto al Valor Agregado en su Artículo 8 establece que: *“son contribuyentes formales los sujetos que realicen actividades u operaciones exentas o exoneradas del impuesto”*.

Cabe destacar que a pesar de regirse por la Ley de Impuesto al Valor Agregado (I.V.A), el Lidotel Hotel Boutique Margarita. lo único que realiza es una declaración de los libros de compra y venta en una planilla de Forma-30, dada por el receptor, dado que el estado Nueva Esparta está totalmente exento del pago de este tributo.

1.10.6. Ley de impuesto sobre la renta (2001)

El Lidotel Hotel Boutique Margarita se rige por lo estipulado en la Ley de Impuesto Sobre La Renta, publicada en Gaceta Oficial N° 5.566 de la República Bolivariana de Venezuela (2001), con lo relacionado con el pago de tributos y declaración de ingresos definitivos. En ella se establece los principios generales de la participación como contribuyente. Esto se cumple según lo que estipula los artículos 7 y 91 de la mencionada ley.

Este impuesto no puede ser evadido porque es de carácter obligatorio, y tanto las personas jurídicas como las naturales tienen que pagarlo. El mismo establece las bases de las utilidades obtenidas después de un periodo

1.10.7. Código de comercio

El Lidotel Hotel Boutique Margarita cumple lo establecido en el Código de Comercio, publicado en Gaceta Oficial N° 475 de la República Bolivariana de Venezuela, en lo relacionado con los libros de contabilidad (libro de ventas, de compra, entre otros) según los artículos 32, 33, 34, 35, 36, 37 y 38.

1.10.8. Instituto autónomo fondo nacional de promoción y capacitación para la participación turística. (INATUR)

El Instituto Autónomo Fondo Nacional de Promoción y Capacitación para la Participación Turística, es el único ente autorizado para ejercer la representación de las acciones de propiedad de la república, institutos autónomos y de las empresas del Estado, en aquellas empresas accionarias que presten servicios relacionados con el turismo. Lidotel Hotel Boutique Margarita como empresa de alojamiento, cumple a cabalidad lo establecido por este Instituto.

1.10.9. Entorno de la empresa.

Para las empresas prestadoras de servicio un factor influyente en su desarrollo es el entorno al cual pertenece, tanto económico, político, social, y tecnológico,

Según Ramírez (1994) con respecto al entorno señala:

Existen fuerzas exteriores e interiores que deciden sobre la empresa turística y que le impiden desarrollarse uniformemente, por lo que su actuación es más bien fluctuante de acuerdo con el cambio y aparición de dichas fuerzas. Entre los factores del entorno que inciden en la Organización y a los cuales obligatoriamente la empresa turística está ligada, se tienen: los factores internos y Externos.

En cuanto al entorno se encuentran factores internos y externos que afectan el funcionamiento de la empresa por estar ligada a ellos. A continuación se describen estos factores detalladamente:

1.11.1. Factores internos

En una empresa se encuentran áreas funcionales donde se resaltan sus fortalezas y debilidades de la misma. Dentro de esas áreas están:

1.11.1.1. Personal

Lidotel Hotel Boutique Margarita, cuenta con un personal proactivo y capacitado para ejercer su cargo, cuyo nivel de instrucción es de licenciados, técnico superior universitario, entre otros, en diferentes áreas del conocimiento como turismo y administración.

1.11.1.2. Tecnología

Lidotel Hotel Boutique Margarita usa sistemas y equipos tecnológicos de calidad para la prestación de un servicio de excelencia a su clientela tales como: fax, teléfonos, computadoras, fotocopidora, televisores, sistema de cable, WiFi, páginas web, correos electrónicos, sistemas. En este último se registran las reservaciones, las ventas, las compras, nómina entre otros.

1.11.1.3. Mercadeo

Lidotel Hotel Boutique Margarita, en cuanto a la promoción y la publicidad muestra sus servicios en revistas, radio, vallas, página web, y envía correos a diferentes empresas que pueden necesitar el servicio de hospedaje. Siendo el alojamiento el elemento fundamental de su funcionamiento.

1.11.2. Factor externo

Entre los factores externos que influyen en la empresa se encuentran los siguientes:

1.11.2.1. Cliente

El huésped en el hotel es la base fundamental para la empresa, por ser su razón de ser expresando una cálida estadía a través de la prestación de un servicio de calidad, dirigido a turistas/visitantes nacionales e internacionales, por lo tanto, se esmeran en ofrecerles lo mejor y satisfacer sus necesidades.

1.11.2.2. Proveedores

El Lidotel Hotel Boutique Margarita, para ofrecerles un servicio de excelencia y calidad a sus clientes y mantener una relación con otras empresas que le proporcionan productos alimenticios y materiales necesarios para cumplir con su misión.

En el cuadro N° 2. se muestra la descripción de los proveedores y tipos de productos.

Cuadro N° 2. Proveedores de Lidotel Hotel Boutique Margarita.

N°	PROVEEDOR	TIPO DE PRODUCTOS
1	Alimentos Preziosi, C.A.	Lácteos y charcutería
2	Benjamín Álvarez	Sistema
3	C & S Asociados, C.A.	Mantenimiento de refrigeración y electricidad
4	C.A. Hidrología del Caribe	Agua
5	Comercial Don Papachu, C.A	Suministro de carne de res
6	Corporación Telemic, C.A	Televisión por cable
7	David Parada	Publicidad
8	Distribuidora Mi Pollo, C.A.	Pollo
9	Distribuidora Mi Queso, C.A.	Lácteos, charcutería y víveres en general
10	Distribuidora Pinguimar, C.A.	Productos congelados y concentrados de frutas
11	Fuller Interamericana, C.A.	Suministro de limpieza
12	Industrias Químicas Ken-Mar	Suministro de productos de lavandería
13	Inversiones Gomvill, C.A	Viveres en general
14	Inversiones Morí, C.A.	Suministro de limpieza y víveres en general
15	Islapesca, C.A.	Suministro de pescados y mariscos
16	Nabil Inversiones, C.A.	Frutas y verduras
17	Pandock de Margarita, C.A.	Suministro y víveres en general
18	Pentaven C.A	Suministro de Licores
19	Promociones LAD	Publicidad y propaganda
20	Sigo, S.A.	Suministro y víveres en general
21	2 Comercializadora Makro de Margarita, C.A	Suministro y víveres en general
22	Supply Oficina Margarita, C.A	Suministro de Papelería

Fuente: Elaboración propia, con datos suministrados por la empresa (2014)

1.11.2.3. Económico

Está formado por factores que afectan el poder de compra de la empresa y el consumidor.

Según Ramírez (obra citada, P:28), algunos de los factores económicos que podrían afectar a las empresas de alojamiento, dentro del ámbito turístico son:

1. El nivel de desarrollo económico del país y de la región.
2. La distribución de las riquezas.
3. El nivel de salarios y rentas que incide en mayor o menor grado en el incremento o disminución de la demanda turística.
4. Balanza de pagos.
5. Las políticas impositivas que pueden motivar o desmotivar a la inversión turística.

Lidotel Hotel Boutique Margarita a través de sus ingresos por la prestación del servicio de alojamiento, paga impuestos que generan beneficios para la comunidad local. Además, es generadora de empleos directos e indirectos. Por otra parte, estos ingresos se ven afectados por las políticas económicas implementadas por el estado venezolano y la inflación, reflejándose en los altos precios de los productos y servicios que ofrece, lo que conlleva al incremento de los precios y de los servicios.

1.11.2.4. Político – legal

El Lidotel Hotel Boutique Margarita se rige por las normas establecidas por la cadena hotelera, cumpliéndose a cabalidad.

En este sentido, Ramírez (1994 pág. 28) señala que algunos de los factores políticos que podrían afectar a las empresas de alojamiento son los siguientes:

1. La estabilidad política
2. La ideología política y tendencias a apoyar o no a la empresa privada.
3. La política de inmigración y emigración de un país.
4. Las relaciones internacionales.
5. Políticas de desarrollo regional que presenta un gobierno.
6. Política de empleo.

Lidotel Hotel Boutique Margarita se ha visto afectado en un determinado momento por la situación de conflicto y enfrentamiento político que está viviendo el país; además que se producen sustituciones de leyes o la implementación otras, normas y reglamentos que podrían afectar la estabilidad de la empresa. Todo esto influye en la decisión que toman los clientes al viajar a este destino turístico. Es preocupante ver la baja afluencia de turistas/visitantes a la Isla de Margarita por las políticas de gobierno implementadas en el país, repercutiendo negativamente en los ingresos económicos por concepto de la actividad turística y por ende al hotel.

1.11.2.5. Tecnológico

Es el que proporciona acceso a las redes inalámbricas, a internet, la posibilidad de enviar información a cualquier parte del mundo, sin ninguna limitación.

Según Ramírez (obra citada pág. 32) algunos de los factores tecnológicos que podrían afectar a las empresas de alojamiento son:

1. La novedad y la complejidad de los servicios prestados.
2. Las innovaciones tecnológicas.
3. Las innovaciones en los procedimientos y métodos de gestión administrativos.

4. Los cambios en los mercados turísticos, consecuencia de los cambios tecnológicos.

El desarrollo de la tecnología es un factor que ha cobrado cada vez más fuerza en el campo turístico específicamente en las empresas de alojamiento. Por esta razón las empresas deben innovar para tener un alto grado de competitividad. Además, los clientes comienzan a buscar alternativas que les permitan ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero y obtener un servicio de mayor calidad que satisfaga sus necesidades.

Con la implementación del Internet muchas empresas turísticas han resultado beneficiadas, ya que utilizan la red para distribuir y promocionar sus servicios ahorrando en costo y tiempo. El Lidotel Hotel Boutique Margarita cuenta con su propia página Web y correos electrónicos.

1.11.2.6. Social – cultural

Es la forma de vida de una sociedad, tradiciones, costumbres y creencias, este tipo de conducta es diferente en cada región del mundo, la cultura de cada uno de estos lugares influye en el momento que el cliente elige el destino que quiere visitar. La Isla de Margarita representa un sitio atractivo para los turistas no solo por sus playas sino por la cultura religiosa, gastronomía, histórica, histriónica, entre otros.

1.12. Estructura organizativa de lidotel hotel boutique margarita

Las organizaciones son entes complejos que requieren un ordenamiento jerárquico que especifique la función que cada uno debe ejecutar en la empresa. Por ello, la funcionalidad de ésta, recae en la buena estructuración del organigrama, el cual indica la línea de autoridad y responsabilidad, así como también los canales de comunicación y

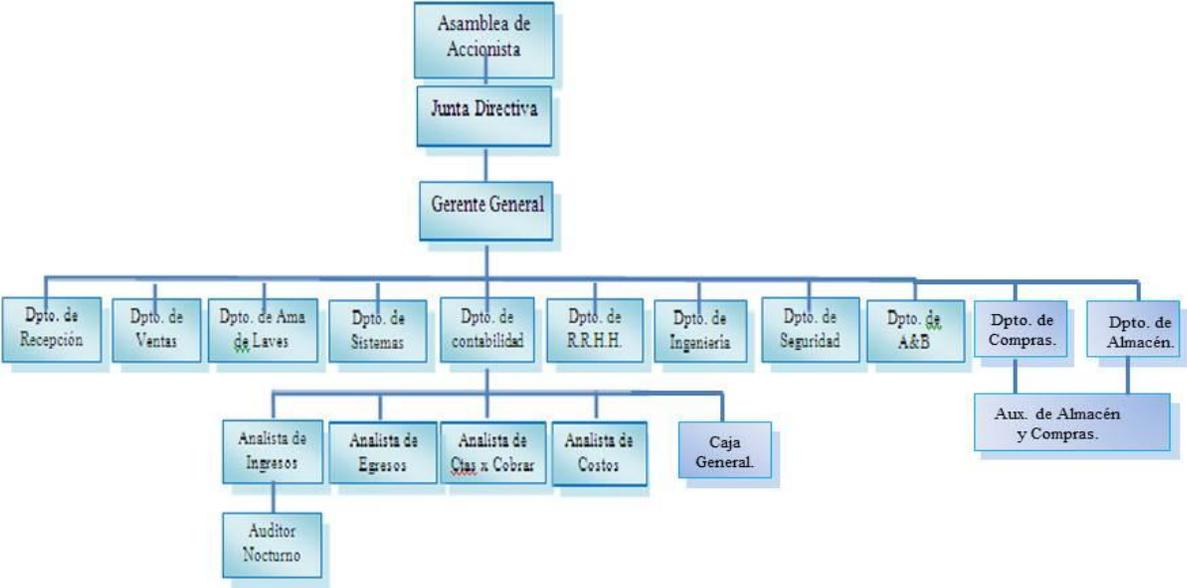
supervisión que acoplan las diversas partes de un componente organizacional. A través de un organigrama las organizaciones sintetizan la estructura de la misma, describiendo los niveles jerárquicos y canales de comunicación, además porque aclaran el sistema de autoridad, relaciones y comunicación interna.

Fleimant (2000 pág. 38) define los organigramas como: “una representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, la posición de las áreas que integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y asesoría.” A continuación en la figura N°7 se presenta el organigrama de Lidotel HOTEL BOUTIQUE MARGARITA.

1.13. Gerente general

El gerente general de Lidotel HOTEL BOUTIQUE MARGARITA, es aquel, que ordena y designa las pautas fundamentales para el desarrollo del hotel, además de realizar evaluaciones periódicas acerca del desempeño y cumplimiento de las funciones de cada uno de los departamentos que conforman el hotel, tomando en cuenta las metas a corto o largo plazo planteadas por el mismo.

FIGURA N° 7. Estructura organizativa de Lidotel HOTEL BOUTIQUE MARGARITA



Fuente: Lidotel Hotel Boutique Margarita (enero: 2013).

**CAPITULO II. DESCRIPCIÓN
DEL DEPARTAMENTO DE ALMACEN DEL
LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA**

2.1. Departamento de almacén

El Departamento de Almacén del Lidotel Hotel Boutique Margarita es el encargado de resguardar los productos, artículos y materiales que posee en existencia la empresa. Así como también abastecer a los demás departamentos de los insumos que hagan falta a través de las requisiciones de almacén. La existencia de un almacén y su correcto manejo es de vital importancia para el funcionamiento de la empresa, ya que si no hay un correcto manejo de la materia prima puede llegar a ocasionar pérdidas. Además de mantener limpios los lugares donde se guardan los productos alimenticios, con el firme propósito de reducir sustancialmente los focos de contaminación.

2.2. Importancia del departamento del almacén

Esta importancia radica que del departamento de Almacén depende la dotación de los suministros que le solicitan los otros departamentos que conforman el hotel, por medio de las Requisiciones de Almacén, y las ordenes de compras dirigidas al departamento de Compras para que éste se encargue de realizar los pedidos a los proveedores y así dotarse de los productos que estén llegando al mínimo de existencia. Además de garantizar la calidad de los productos utilizando los estándares internacionales para la preservación y conservación de los mismos.

2.3. Objetivos del departamento de almacén

Los objetivos del área de Almacén tomados del manual establecido por la dirección de la cadena son los siguientes:

- Garantizar que se cumplan las normas y políticas establecidas por la empresa para la requisición de materiales.

- Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que realiza el departamento de Almacén en la recepción, almacenamiento, conservación y abastecimiento de los bienes adquiridos, con el propósito de conservarlos en óptimas condiciones de uso y proporcionarlos a las unidades administrativas, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo.
- Asegurar que los artículos y/o bienes que entran al Departamento de Almacén, cumplan con las especificaciones requeridas en el contrato.
- Proveer los demás departamentos de la empresa con los suministros necesarios solicitados a través de las requisiciones.
- Realizar el suministro de materiales a los demás departamentos de manera adecuada.
- Asegurar la existencia de materiales en el almacén.
- Controlar las entradas y salidas de materiales del almacén

2.4. Normas del departamento de almacén

El Departamento de Almacén en función a lo establecido por la directiva de la cadena, se rige por las siguientes normas:

- Entrada física de bienes al almacén, registro de entradas al almacén, almacenar los bienes recibidos verificar las salidas de los bienes del almacén y la distribución de los materiales.

- Las requisiciones de Almacén se realizan todos los días.
- Las áreas de Almacén se mantendrán aseguradas.
- Las llaves de Almacén están a cargo de la asistente administrativa.
- El horario para la recepción de materiales y/o bienes será de 8:30 am a 4:00 pm, a fin de brindar una atención eficaz y eficiente.
- El Departamento de Almacén rechazará los materiales y/o bienes que no cumplan con los requerimientos indicados en el contrato, oficio de donación o documento legal que avale la compra o la adquisición del bien correspondiente.
- El /los proveedor/es debe entregar al Departamento de Almacén la factura en original y una copia.
- Se recibe el material, sella de recibido la factura para avalar la recepción de la mercancía.
- Cuantificar y almacenar los bienes y materiales recibidos en el Departamento de Almacén, mediante el Sistema de Control de Almacenes.
- El Departamento de Almacén deberá contar con un mes para la preparación de las actividades del inventario físico.

2.5. Organización del departamento de almacén

La estructura organizativa del almacén (Figura 8) de Lidotel HOTEL BOUTIQUE MARGARITA está representado de forma jerárquica, donde se determinan las funciones de cada uno de los cargos que lo conforman.

FIGURA. 8. Estructura organizativa del almacén Lidotel HOTEL BOUTIQUE MARGARITA



Fuente: Suministrado por el Departamento de Recursos Humanos (2013)

2.6. Funciones del personal del departamento

2.6.1. Jefe de Almacén:

Se encarga de efectuar las actividades requeridas para el manejo de entradas y salidas de los productos del almacén y un control sistematizado de los productos.

Funciones específicas del trabajo del Jefe de Almacén:

- Cumplir con las estrategias necesarias para llevar a cabo el conteo físico y sistemático del almacén.
- Elaborar en original y copia todas las órdenes de entradas y salidas de mercancía.
- Optimizar los inventarios, manejar los programas integrales de seguridad. (SIC)
- Verificar todos los días, que la mercancía este en buen estado para ser despachada.

- Pedir, al Departamento de Almacén, las salidas diarias para su control y darle salida a los productos.

- Chequear las entradas de mercancías, que el precio sea el mismo que la cotización enviada al hotel.

- Autorizar las requisiciones de todos los departamentos, vigilando que no se pasen de lo presupuestado.

- Numerar, clasificar y almacenar los bienes y/o materiales de manera eficaz y eficiente para su pronta localización y conservación.

- Clasificar el bien o material de acuerdo con sus características (peso, volumen, cantidad.), rotación en el almacén y en el estante asignado.

- Comunicar la disponibilidad de los bienes, una vez que se haya realizado el acta correspondiente en el sistema de control de almacenes.

- Verificar características del material, con base en la requisición.
- Indicar las observaciones y devolver a la oficina de Recepción y Despacho para su corrección.
- Adecuar el lugar destinado para el bien (aseo, tarjeta de estante, ordenar existencias, etc.).
- Acomodar el bien o material en el lugar asignado.
- Registrar en la tarjeta del artículo (Kardex) la entrada de los bienes.
- Contabilizar correcta y oportunamente la entrega de materiales requeridos por el usuario.
- Mantener en orden los almacenes, tanto de suministros, abarrotes, alimentos y bebidas.
- Facilitar los procesos de dotación y distribución de los insumos necesarios para el funcionamiento del establecimiento.
- Controlar la entrada y salida de los productos.
- Realizar inventarios semanales.
- Supervisar los productos almacenados en su área respectiva.

2.6.2. Auxiliar de almacén:

Se encarga de asistir en las actividades de almacén, recibiendo, revisando y organizando los materiales y equipos, a fin de despachar oportunamente a las unidades de la institución.

Dentro de las funciones del auxiliar de almacén se encuentra:

- Recibir, revisar y organizar los materiales y equipos adquiridos por el departamento de compras.
- Colaborar en la clasificación, codificación y rotulación de materiales y equipos que ingresan al almacén.
- Registrar y llevar el control de materiales y equipos que ingresan y egresan del almacén.
- Distribuir y movilizar materiales y equipos de la unidad.
- Colaborar en la realización de inventarios periódicos.
- Recibir, verificar y despachar las requisiciones de materiales y equipos de las unidades de la Institución.
- Elaborar guías de despacho y órdenes de compras.
- Custodiar la mercancía existente en el almacén.
- Llevar el archivo de la unidad.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada

2.7. Relación del departamento con las demás unidades de trabajo

El departamento de Almacén del Lidotel Hotel Boutique Margarita mantiene una relación constante con todas las unidades de la organización. Entre ellas puedes nombrarse las siguientes:

- Almacén – Contraloría: Estos departamentos se relacionan, por ser el Contralor el encargado de verificar y autorizar el pedido que realiza el Departamento de Almacén al Departamento de Compras.
- Almacén – Compra: El departamento de Almacén realiza pedido al jefe de compras, para que lleve a cabo las adquisiciones de la mercancía necesaria para hotel.
- Almacén-Cuenta por Pagar: El jefe de Almacén procesa las compras, una vez que entra la mercancía al hotel, envía las facturas al departamento de Cuenta por Pagar para su respectiva cancelación.
- Almacén-costo: Este departamento mantiene una estrecha comunicación ya que el jefe de costo, debe estar presente al momento de realizar los inventarios y recepción de alimentos y bebidas que entren al almacén.
- Almacén-Seguridad: el funcionario de puerta de control, se encarga de avisar al jefe de almacén que sobre la llegada de los proveedores, y realiza las notas de recepción, también verifica la apertura de almacen por parte del ejecutivo de guardia.
- Almacén-Alimento y Bebidas: Esta sección abarca a cocina, restaurante, bares y banquetes, los cuales informan al jefe de almacén sobre las actividades a efectuarse en estas áreas, para que realice los pedidos correspondientes al departamento de compras.

- Almacén-Bar: Se encarga de notificarle al almacén que despache su mercancía
- Almacén-Recepción: Se encarga de notificarle al almacén el despacho de su mercancía
- Almacén-Ingeniería: Se encarga de notificarle al almacén que despachen su pedido para realizar su trabajo en la empresa

2.8. Actividades realizadas en el departamento de almacén:

2.7.1. Despacho de mercancía

El almacén tiene un horario establecido semanal de 8:30am a 3:00pm, distribuido de la forma en que se muestra en el (CUADRO 3), haciendo la salvedad de que los días sábado y domingo el almacén solo puede tener acceso el ejecutivo de guardia en caso de emergencia cuando se requiera algún producto y debe estar en compañía de un funcionario de seguridad.

Cuadro 3. Horario de Despacho de Mercancías

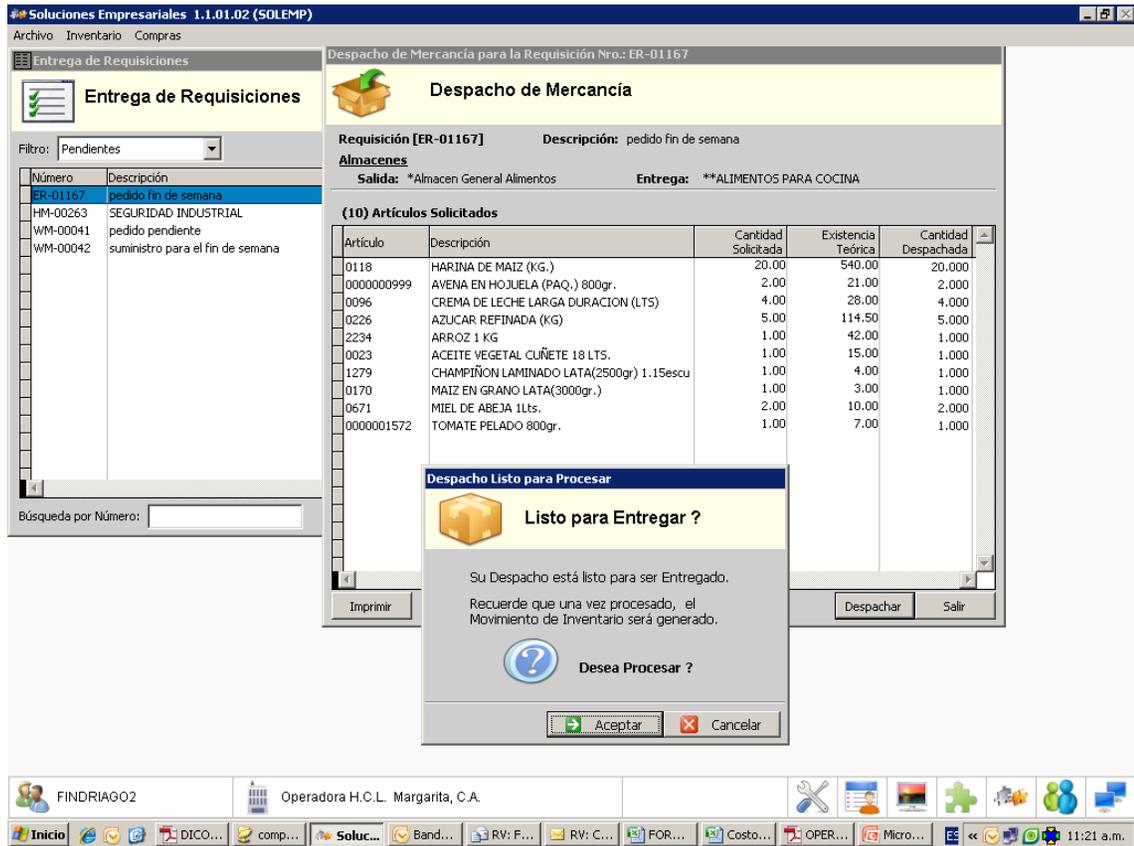
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado y Domingo
Alimentos y Bebidas. Ingeniería.	Suministros. Administración Ingeniería.	Alimentos y Bebidas. Ingeniería.	Suministros. RRHH. Ingeniería.	Alimentos y Bebidas. Ingeniería	El almacén será aperturado por el ejecutivo de guardia.

Fuente: Departamento de almacén del Lidotel Hotel Boutique Margarita (2013)

2.7.1.1. Registro del despacho de mercancía en el sistema SOLEMP

Por medio del sistema SOLEMP se realizan las diferentes requisiciones al almacén, las mismas son revisadas y confirmadas (Figura 9) por el almacenista antes de darle aprobación para su respectivo despacho. Ya que estas contienen los productos solicitados con las cantidades, estas pueden ser modificadas según su necesidad.

Figura 9. Pantalla de despacho de mercancía.



2.8.1. Almacenamiento de mercancía

Para el almacenamiento de mercancías se aplican los estándares internacionales de calidad para la preservación y conservación de los productos, para evitar pérdidas de materiales y contaminación de los alimentos.

2.8.2. Procedimientos de requisición en el sistema:

Los pasos para el proceso de una requisición en sistema de Lidotel Hotel Boutique Margarita en el Almacén principal son: (Anexo N° 1,2,3,4,5)

- Ingresar al sistema SOLEMP, en el área de inventario.
- Abrir la pestaña de requisición.
- Verificar las requisiciones realizadas por los departamentos.
- Seleccionar la requisición a despachar.
- Revisar los ítems y cantidades en la requisición a despachar.

2.8.3. Ingreso de facturas.

El almacenista ingresa las facturas al sistema tomando en cuenta los datos siguientes:

- El Nombre del proveedor.
- Fecha de la factura.
- Tipo de artículo.
- Cantidad recibida.
- Precio unitario.
- Fecha de recepción.

Este proceso de registro se realiza con la información proporcionada por la factura una vez que todos los detalles son ingresados al sistema la facturas es anexada del reporte diario que realiza el almacén y es llevada al Departamento de Administración.

(Figura 10) se puede observar la pantalla de ingreso de facturas en sistema.

Figura. Nº 10 Recepción de Mercancía y Servicios

Recepción de Mercancía y/o Servicios
Período abierto desde el 01/05/2014 hasta el 30/06/2014

Número: RQ00000009 Fecha de Emisión: 02/05/2008 Entrega: 02/05/2008 Número de Factura: 3166 Número de Control: 00166 Estatus:

Centro de Costo: Solicitante: Proveedor: ALIMENTOS NACIONALES (ALINACA) C.A.

Comentario:

Reg	Almacén	Item	Descripción	Cantidad	IVA	Unitario
		0000000171	Porta Mopa de Aluminio	6.00	00000000	25.00

Leyenda

Sub-Total(USD)	69.77	Sub-Total(Bs.F.)	150.00
I.V.A.(USD)	0.00	I.V.A.(Bs.F.)	0.00
Imp.Licor(USD)	0.00	Imp.Licor(Bs.F.)	0.00
Total(USD)	69.77	Total(Bs.F.)	150.00
ISLR(USD)	0.00	ISLR(Bs.F.)	0.00

Operadora H.C.L. Margarita, C.A. 11:22 a.m.

2.8.4. Recepción de mercancía.

Sobre este aspecto, Martínez (2011 pág. 19) Expresa que “es el proceso de validación de cantidades, referencia y estado físico de la mercancía. Aquí donde recibimos todas las mercancías pedidas a nuestros proveedores, se hace su debida revisión y todos los procesos de almacenaje”

La recepción de mercancía es, por supuesto, un paso imprescindible pero no está exenta de peligro si hay duda sobre el proveedor la mercancía entregada puede presentar riesgos potenciales y se asume al mismo tiempo parte de responsabilidad.

En algunos hoteles se designa una persona que se encargue exclusivamente de la recepción de las mercancías, que tenga la capacidad y experiencia necesarias, en cuanto a los productos y el manejo de los mismos.

Para llevar a cabo la recepción de mercancía, Lidotel Hotel Boutique Margarita toma en cuenta los siguientes aspectos:

- La recepción de la mercancía debería efectuarse en los horarios previamente establecidos, los cuales serán notificados a dichos proveedores.
- Se verifica que las cantidades en físico sean las mismas que establezca la factura.
- Las facturas deben coincidir con lo estipulado en las órdenes de compra.

2.8.5. Revisión de facturas procesadas

Cantú (2002: 42) describe el proceso de revisión de factura de la siguiente manera: “Verifica que la factura tenga todos los requisitos legales tales como (nombre de empresa o persona natural, Rif, dirección, fecha, numero de control, número de factura, razón social)”

Para el cumplimiento de la revisión de la revisión de facturas y tomando como base lo expresado por cantú, en Lidotel Hotel Boutique Margarita se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Todos los productos deben venir debidamente identificados de la misma manera que en la orden de compra.
- Verificación del producto por unidad o cantidad.
- Se verifica el precio unitario de cada producto.
- Se verifican los datos fiscales en la facturación.
- se debe revisar que la orden de compra esté debidamente firmada por el Gerente General, el Contralor y el Jefe de Compras y departamento solicitante.
- Los productos recibidos deben ser los mismos que están en la orden.
- El monto de la orden de compras debe ser igual al de la factura recibida.
- La factura contenga su razón social, RIF y número de factura legible.
- El peso o cantidad del producto debe ser el mismo que aparece en la factura y orden de Compra.
- Posteriormente se descarga en sistema de la siguiente manera:

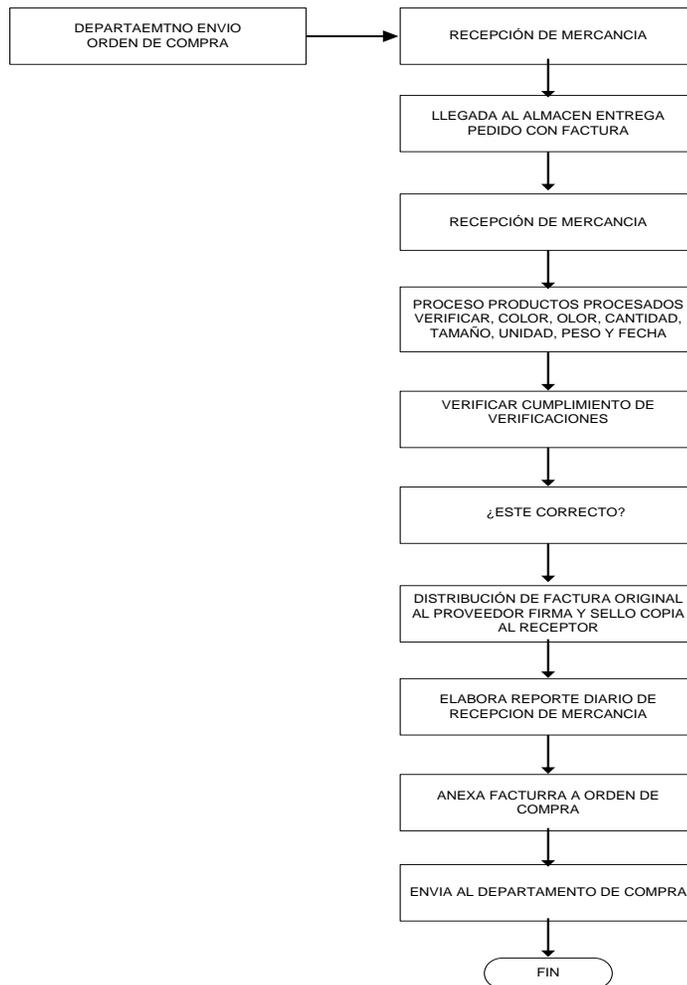
- Se descarga el producto por unidad, peso o cantidad y precio del mismo.
- Se verifica que el precio total del producto concuerde con la orden de compra y factura del mismo.
- Este registro se tendrá en sistema para la relación que solicita el Departamento de Costos.

A continuación se muestra el flujo grama N° 1.

2.8.5. Llenado de control kardex.

En esta tarjeta se llevan las entradas, salidas e inventarios para el control de existencia de la mercancía. A continuación en la Figura N°9 se muestra el tarjetón kardex, el mismo posee un color específico según el tipo de llenado según la actividad, es decir. El color azul es para salidas de mercancía, el color negro se utiliza en casos de entradas de mercancía y el color rojo es usado en casos de inventarios finales.

FLUJOGRAMA N° 1: RECEPCIÓN DE MERCANCIA



Fuente: Elaboración propia con datos suministrado por la empresa, Abril (2013).

2.8.6 Toma de inventarios mensuales.

En Lidotel Hotel Boutique Margarita los inventarios se llevan a cabo por medio de un sistema llamado Soluciones Empresariales (SOLEMP), en el mismo se registran las entradas y salidas de productos de almacén respectivamente. El inventario físico se realiza a finales de cada mes para

verificar que la cantidad de artículos que hay en formato del inventario sea la misma cantidad de productos que existen en el Almacén.

Toma de inventario físico según Lidotel Hotel Boutique Margarita utiliza los siguientes procedimientos:

- El jefe de costo pasa un memo a todos los departamentos involucrados, para participar las fechas y horas de la toma física de inventario.

- Supervisa por sistema que todas las requisiciones estén totalmente procesadas

Imprime el reporte de toma física

- El jefe de Costos se dirige a Almacén a la toma de inventario con ayuda del personal de almacén.

- Se dirige a los centros de producción, para realizar también la toma de inventario, en presencia del personal de cocina.

- Este resultado se pasa de forma digital, para calcular si existe alguna discrepancia entre el físico tomado en almacén, cocina y los resultados que se imprimieron del sistema.

- Se le da de baja a todos los consumos departamentales justificados, para poder dejar el stop en cero para el siguiente mes.

- Se realiza el cierre de mes para determinar el inventario real del mismo por sistema.

- Se imprime el inventario real.

2.9. Departamento de compras

Es aquel que se encarga de realizar todas las compras requeridas por los diferentes departamentos del hotel, para cubrir la operación y necesidades del mismo.

2.9.1. Importancia del departamento de compras

Del departamento de compras dependen todos los insumos solicitados por el almacén general y los demás departamentos que operan en el hotel, para así cumplir con todas las actividades que se puedan presentar.

2.9.2. Procedimientos de trabajo en el departamento de compras:

Todos los procedimientos del Departamento de Compras fueron supervisados por el analista de compras. Entre estos se describen los siguientes:

2.9.3. Recepción de solicitudes de compra:

Las solicitudes se realizan mediante el sistema SOLEMP de la siguiente manera.

- Se ingresa la fecha para cuando se necesita la mercancía.
- De igual manera el motivo de la compra, especificando el uso de los materiales solicitados.
- Los productos se ingresan, según el nombre que tienen en el sistema y las cantidades se deben colocar por su unidad de medición.

2.9.4 Cotización de productos:

El proceso de cotización en LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA se lleva a cabo de diferentes formas, las cuales son:

- Visita de proveedores los días lunes y martes:

Durante estos dos días se efectúan todas las cotizaciones de los productos solicitados por los diferentes departamentos

- Cotizaciones vía telefónica y correo electrónico:

Esta se toma en cuenta, cuando los proveedores visitantes no poseen los productos solicitados, o cuando se trata de compras fuera de la isla.

2.9.5. Asignación de pautas a la mensajería.

La mensajería del hotel está adscrita al departamento de administración, sin embargo, la mayoría del tiempo depende del departamento de compras, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Retiro de mercancías que sean compradas de contado y no tengan servicio de transporte:

Existen muchos productos en el mercado que no son vendidos por nuestros proveedores a crédito lo que amerita que la mensajería del hotel se dirija a los establecimientos pertinentes para la compra de los mismos, como también existen proveedores que por razones ajenas no pueden prestar el servicio de despacho y la mensajería debe dirigirse a retirar la mercancía.

- Solicitudes de cotizaciones en establecimientos:

Cuando los proveedores no cotizan durante los días de visita, por correo o vía telefónica, la mensajería del hotel debe dirigirse a los establecimientos que vendan los productos y solicitar las cotizaciones para llevar a cabo la compra.

- Compras de emergencia:

Estas se efectúan en casos de situaciones que lo ameriten, bien sea por reparaciones o en eventos sin vendidos de inmediato.

2.9.6. Emisión de orden de compra

Para la emisión de órdenes de compras en LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA se toman en cuenta diferentes aspectos dentro de los cuales esta:

- Ingreso de proveedores que vendan el producto solicitado.

El sistema solicita el nombre de los proveedores a los cuales se les va a efectuar proceso de comparación para la compra.

- Ingreso de precios según cotización.

Cada proveedor debe tener su cotización correspondiente, según esta se debe ingresar el precio de cada producto.

- Selección de proveedor para orden de compra, según cuadro comparativo arrojado por el sistema.

Al tener en sistema los proveedores y los precios de cada producto, el sistema arroja un cuadro comparativo, para así seleccionar al proveedor que tenga el precio más favorable.

- Búsqueda de firmas para aprobación de orden de compra por el departamento solicitante, contralor y gerente general o en su defecto gerente de operaciones.

Al emitir e imprimir la orden de compra, esta debe pasar por un proceso de firmas para su aprobación.

- Realizar memorándum por diferencia de fecha, hora y excedente de mercancía.

El memorándum se realiza siempre y cuando exista una discrepancia entre la orden y la factura, esta puede ser por incremento en el precio o en la cantidad.

Figura. Nº 12. Orden de compra por parte de la Empresa.

LIDOTEL HOTEL BOUTIQUE MARGARITA		Operadora H.C.L. Margarita, C.A. R.I.F.: J-29439693-3		R.T.N.: 9635 Categoría: 5 Estrellas		Página: 1 DE 1 Impreso: 11/11/2014 15:26:48 Usuario: LRONDONC Estación: ADM012	
Prueba				ORDEN DE COMPRA El número siguiente debe aparecer en toda la correspondencia relacionada, documentos de transporte y facturas.			
				ORD0014656			
[PG]							
Señores: DE TODO MARGARITA, C.A				Fecha: 11/11/2014			
Código: 00002790 Rif: J402190123 Teléfono: 0416-6953573				Moneda: Bolivar Fuerte			
AV. TRANSVERSAL D, CASA Nº 35 URBANIZACIÓN CAMINO REAL.				Solicitante: [LR] Luis Rondon Compras (ADMINISTRACION)			
La presente es para informarle se sirvan a suministrarlos el siguiente material y/o servicios de acuerdo al presupuesto solicitado							
Código	Descripción	Cant.	Precio Unitario	Impuesto al Licor	I.V.A.	Precio Total	
1459	PIMIENTA BLANCA EN GRANO POR KILO	1.00 KILOS	1,685.71	0.00	0.00	1,685.71	
1665	COLOR AMARILLO (KG)	2.00 KILOS	205.00	0.00	0.00	410.00	
0227	SAL REFINADA PAQ. 1 Kg.	25.00 KILOS	11.70	0.00	0.00	292.50	
0179	PIMIENTA NEGRA MOLIDA POR KILO	1.00 KILOS	326.19	0.00	0.00	326.19	
0226	AZUCAR REFINADA (KG)	48.00 KILOS	22.75	0.00	0.00	1,092.00	
0000001972	CHOCOLATE GRANULADO KGS	1.00 KILOS	325.00	0.00	0.00	325.00	
0000002410	SALSA DE SOYA 150 CC	24.00 UNIDA	30.54	0.00	0.00	732.96	
0000000374	SPECIAL K DE KELLOGGS PAQ. 310gr.	12.00 CAJA	91.85	0.00	0.00	1,102.20	
Observaciones: stock de almacen				Sub-Total		5.966.56	
Condiciones				(+) Impuesto al Licor		0.00	
				(+) I.V.A.		0.00	
				(=) Total		5.966.56	
Dpto. Solicitante		Dpto. de Compras		Contraloría		Gerencia General	
Horario de Recepción de Mercancía de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 4:00 pm, Sábados de 8:00 am a 12:00 pm							
AV. AVENIDA JOVITO VILLALBA EDIF. LIDOTEL MARGARITA, PISO 1, LOCAL 1, SECTOR PAMPATAR.							
R.I.F.: J-29439693-3 RTN: J-29439693-3							
Teléfonos: 0295-2602831 Fax: 0295-2602889							

2.9.10. Compras corporativas.

Las compras corporativas en Lidotel HOTEL BOUTIQUE MARGARITA son muy parecidas a las compras de productos comunes, sin embargo estas se realizan mayormente a la hora de comprar activos operacionales. Las diferencia que las caracterizan son las siguientes:

- Las cotizaciones deben ser escaneadas y enviadas a caracas para su aprobación a nivel corporativo.
- El producto tiene que ser evaluado por el departamento solicitante antes de efectuar la orden.

Esto se lleva a cabo entregando la descripción del mismo, para no tener ningún tipo de inconvenientes a la hora de compra.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

De acuerdo con a lo expuesto anteriormente y a lo observado durante el periodo de experiencia laboral, realizado en Lidotel Hotel Boutique Margarita, se concluye lo siguiente:

- La empresa Lidotel Hotel Boutique Margarita posee un personal capacitado para su funcionamiento. En cuanto a los integrantes de los diferentes Departamentos que operan en el hotel tienen un nivel de instrucción de Técnicos Superiores Universitarios y licenciados con experiencia en éste campo laboral.
- La relación que mantiene el hotel con los proveedores, le permite conseguir los insumos con mayor prontitud y facilidad de pago, además de obtener los de mayor calidad.
- El hotel cumple con los estándares internacionales de calidad para la preservación y conservación de los productos de alimentación y de bebidas, con la finalidad de ofrecer un servicio de excelencia a los huéspedes.
- El Departamento de Compras, tiene un importante desempeño en la operatividad del hotel, al suministrar con eficacia, eficiencia y rapidez los materiales e insumos solicitados por los departamentos, a través de sus respectivas requisiciones.
- El personal del Departamento de Almacén y Compras, no es suficiente para el despacho de los productos y mercancías, por loa cantidad de actividades realizadas en los departamentos.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo planteado anteriormente en la elaboración de este Informe y las conclusiones establecidas se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

- Continuar seleccionando el personal formado y capacitado en el área hotelera, con la finalidad de prestar un servicio de alta calidad y excelencia, según lo establecido en las políticas, misión y visión de la empresa.
- Continuar con la óptima relación con los proveedores para seguir obteniendo los productos necesarios para la prestación del servicio ofrecido por el hotel.
- Mantener los estándares internacionales, para la conservación de calidad para la preservación y conservación de los alimentos y bebidas para ofrecer un servicio de excelencia a los huéspedes.
- El Departamento de Compras debe continuar con la prestación de un servicio eficiente, eficaz y de rapidez, para los clientes internos y externos.
- El trabajo que se genera en el Almacén es excesivo, lo que requiere aumentar el número de trabajadores para prestar un servicio a los clientes internos con prontitud, eficiente y eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fleitman, J. (2000). Negocios exitosos. Editorial: Mcgraw-hill.

Foster, Dennis. (1994). Introducción a la industria de la hospitalidad. México. Editorial Mc Graw Hill.

Fred, David. (1994). La gerencia estratégica. México, D.F. Leyis Editores C.A. Novena edición.

Google Maps. (2011). [Página web en línea]. Disponible en:
<http://maps.google.es/>

Ley Orgánica de Turismo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.889 (Extraordinaria), 31 de julio 2012.

Ley Orgánica del Trabajo. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, N°6.076, Mayo de 2012.

Martínez Vanesa, (2011) Almacenes Planeación, Organización, recepción, Control Editorial Monografias.com

Reglamento del Personal de Lidotel Hotel Boutique Margarita 26/01/2010.

Youshimatz Nava, Alfredo (1992) control de costo de alimentos y bebidas Editorial Diana México

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	Procedimientos Administrativos Aplicados en los Departamentos de Almacén y Compras de Lidotel Hotel Boutique Margarita
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Indriago Fermín Fidel Jesús	CVLAC: 20.537.206 E MAIL: fidelindriagofermin@Ggail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Procedimientos Administrativos
Departamento de Almacen
Departamento de Compras
Hotel

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias Administrativas	Administración de Empresas Hoteleras

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Lcdo. Leonardo Rivas	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Milagro Gil	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Yzulmary Marval	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

AÑO	MES	DÍA
2015	05	21

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Fidel_Indriago	.docx
Trabajo_D_Grado_Fidel_Indriago	.pdf

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v
w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta

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"



**Indriago Fermín Fidel Jesús
AUTOR**



**Lcdo. Leonardo Rivas
Jurado Principal**



**Lcda. Milagros Gil
Jurado Principal**



**Lcda. Yzulmary Marval
Jurado Principal**

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO