



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

PROCEDIMIENTOS CONTABLES REALIZADOS EN LA SECCIÓN DE
AUDITORÍA DE INGRESOS, DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA EN LA
SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO

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

Br. Annadela Rodríguez

C.I.: V- 21.326.805

Guatamare, julio 2015



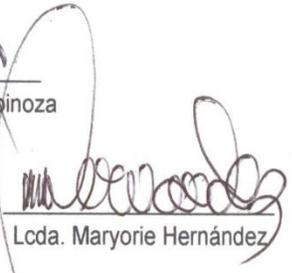
UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

En conformidad con lo establecido en el artículo N° 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 CONTABLES REALIZADOS EN LA SECCIÓN DE AUDITORÍA DE INGRESOS, DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA EN LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO."** Presentado por la Br. **ANNADELA RODRÍGUEZ**. C.I.: **V-21.326.805**, como requisito parcial para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**, ha sido evaluado con la siguiente calificación:

APROBADO


Lcdo. Omar Espinoza


Lcdo. Fabio Fariñas


Lcda. Maryorie Hernández



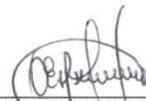
LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO

LAPSO DE PASANTÍAS 18/03/2014 AL 11/06/2014

“PROCEDIMIENTOS CONTABLES REALIZADOS EN LA SECCIÓN
DE AUDITORÍA DE INGRESOS, DEPARTAMENTO DE
CONTRALORÍA EN LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL &
THALASSO”



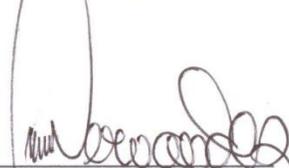
Lcdo. Jesús Cova
Tutor Empresarial.



Lcdo. Omar Espinoza
Tutor Académico.



Lcdo. Fabio Farías
Jurado Principal.



Lcda. Maryorie Hernández
Jurado Principal.

DEDICATORIA

A mi papito, que a pesar de su ausencia física, ha estado presente en todo momento. En donde quiera que esté, hoy en día le agradezco todas sus enseñanzas, su apoyo incondicional y sobre todo ser un maravilloso padre. Te extraño papi.

A mi mami, porque día a día me enseña a ser mejor persona, por aconsejarme y alentarme en todo momento, quien me ayuda a seguir adelante para poder alcanzar mis metas trazadas.

A mi hermano, quien siempre ha estado a mi lado apoyándome y regalándome risas y sonrisas.

A mis hijos de cuatro patas (nina, zizi, negris), por todos los días recibirme con alegría y entusiasmo, dándome ánimos cuando más lo necesito. Y a los que ya no están, porque igualmente me hacían feliz.

A toda mi familia paterna y materna por su respaldo incondicional.

A mi novio, por su paciencia, comprensión y amor incondicional.

A todos los que siempre me acompañan, guían y protegen.

A ellos, mi triunfo les pertenece.

Annadela.

AGRADECIMIENTO

Para la realización de este informe de pasantías se contó con la colaboración de personas e instituciones, que me brindaron su ayuda de manera incondicional, y a las cuales les deseo expresar mi más sincero agradecimiento:

A mi casa de estudios, la Universidad de Oriente que me recibió para formarme y convertirme en lo que hoy soy; una mujer profesional.

Al Lcdo. Omar Espinoza, excelente tutor académico, por su valiosa orientación y disposición para la realización de este informe de pasantías.

Al Lcdo. Jesús Cova, tutor empresarial, por su ayuda, constancia y enseñanza a lo largo de mi estancia en La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso.

A la Contralora General Lcda. Ninoska Cairo y mis compañeros de trabajo; Sra. Nairobi Tovar, Sra. Yusbelis Marcano, Sra. Emma Alemán, por recibirme en su departamento con mucho amor y respeto, y poder lograr integrarme en este espacio laboral.

A La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso, por permitirme realizar mis pasantías en el departamento de Contraloría General y poder ocupar un puesto de trabajo en la sección de Auditoría de Ingresos.

A mis compañeros de estudio, en especial a la Srta. Eunely Marcano, porque siguen estando conmigo en todo momento a pesar de la culminación de esta carrera.

A todos ellos...

Muchas Gracias.

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I. LA EMPRESA	10
1.1. DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA:	11
1.2. UBICACIÓN:	12
1.3. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA:	12
1.4. SERVICIOS QUE OFERTA LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO:	13
1.4.1. SERVICIO DE HABITACIONES.....	13
1.4.2. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	15
1.4.3. SALONES	16
1.4.4. SERVICIO DE THALASSOTERAPIA.....	18
1.4.5. OTROS SERVICIOS	19
1.5. MISIÓN.....	19
1.6. VISIÓN:	20
1.7. VALORES:	20
1.8. OBJETIVOS	21
1.9. MARCO LEGAL QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA:.....	22

1.9.1. LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS	23
1.9.2. LEY ORGÁNICA DEL TURISMO	23
1.9.3. ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE HOTELES CINCO ESTRELLAS (AVECINTEL).....	24
1.9.4. NORMAS COVENIN.	25
1.9.5. NORMATIVAS DE LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO.	25
1.10. RELACIÓN DE LA EMPRESA CON SU ENTORNO	26
1.10.1. INTERNO.	27
1.10.2. EXTERNO.....	28
1.11. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAS UNIDADES GERENCIALES DE LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO:	28
1.11.1. FUNCIONES DE LAS UNIDADES GERENCIAS DE LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO.....	31
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES REALIZADOS EN LA SECCIÓN DE AUDITORÍA DE INGRESOS.	35
2.1. DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA:.....	36
2.2. IMPORTANCIA:	36
2.3. OBJETIVOS:	37
2.4. FUNCIONES:	37
2.5. RELACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA CON LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS:	38

2.6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA:	39
2.7. AUDITORÍA DE INGRESOS:	42
2.8. FUNCIONES:	42
2.9. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO:	43
2.10. APORTES A LA ORGANIZACIÓN Y A LA UNIVERSIDAD:	51
CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	58
1. RESUMEN DIARIO DE INGRESOS	59
2. COMPROBANTE DIARIO DE INGRESOS	62
3. RESUMEN DIARIO DE VENTAS.....	64
4. COMPROBANTE DIARIO DE VENTAS.....	59
5. RECIBO DE CAJA EN CUENTAS POR COBRAR	61

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA.	PÁG.
Mapa de ubicación.	12
Habitación doble con camas matrimoniales.	14
Suite Paradiso.	15
Exteriores Suite Paradiso.	15
Restaurant Acuapazza.	16
Salón Sirenuse.	16
Salón Positano.	17
Salón Nerano.	18
Zona Húmeda, Centro de Thalassoterapia.	19
Estructura Organizativa de La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso.	30
Estructura Organizativa del departamento Contraloría.	41

INTRODUCCIÓN

La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso es un establecimiento hotelero de lujo único en su género porque posee dentro de sus instalaciones el más sofisticado Centro de Thalassoterapia con el cual complementa su desarrollo como hotel cinco (5) estrellas logrando situarse en el mercado nacional e internacional ofreciendo una gama de servicios turísticos de excelente calidad.

Esta investigación alcanzará proporcionar conocimiento y comprensión de por qué y cómo funciona administrativamente una empresa hotelera y específicamente describir los procedimientos contables realizados por la Contraloría General en la sección de Auditoría de Ingresos de La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso, dejándole así un conocimiento al estudiante, el cual podrá poner en práctica en un futuro campo laboral y profesional, así como también cumplir con el requisito parcial exigido por la Universidad de Oriente para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras.

En lo que se refiere a la metodología empleada para la elaboración de este informe se utilizó el método de la observación directa y participativa en cada una de las actividades donde el pasante tuvo la oportunidad de adquirir conocimientos para luego ejecutar el trabajo diariamente, igualmente se recurrió al apoyo de referencias bibliográficas relacionadas con el tema.

Para finalizar, la estructura del informe se compone en tres capítulos:

Capítulo I: La Empresa.

Capítulo II: Descripción de los procedimientos contables realizados en la sección de Auditoría de Ingresos.

Capítulo III: Conclusiones y Recomendaciones.

CAPÍTULO I. LA EMPRESA

1.1. DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA:

La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso es un establecimiento hotelero de categoría cinco (5) estrellas que además de alojamiento tiene dentro de sus instalaciones un Centro de Thalassoterapia con licencia de la casa de cosméticos franceses llamado “Thalgo”. El Registro de Identificación Fiscal (RIF) de la empresa es J-30420362-4 y el Registro Turístico Nacional (RTN) es el 03981.

Su objetivo principal es prestar servicios orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes, especialmente, aquellos que demandan estadía para el descanso, relajación y eventos sociales o corporativos.

Entre los servicios que ofrece La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso están:

- Sesenta y siete (67) habitaciones destinadas al alojamiento con desayuno incluido.
- Un (1) restaurante a la carta llamado “Acuapazza”.
- Tres (3) salones para eventos: Nerano, Positano y Sirenuse.
- Centro de Thalassoterapia.
- Centro Comercial La Samanna.

Es importante destacar que La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso está asociado a la cadena hotelera “TheCharmingIndependentLuxuryHotels” que incluye entre sus afiliados los más sofisticados hoteles Italianos, entre los que se mencionan el Hotel D’Inglaterra en Roma, el Hotel ElvetiaBristol en Florencia, el Hotel Park en Siena, entre otros.

1.2. UBICACIÓN:

La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso está ubicado en la ciudad de Porlamar, Isla de Margarita, estado Nueva Esparta; específicamente en la Urbanización Costa Azul, calle Las Trinitarias entre la Avenida Francisco Esteban Gómez con Avenida Bolívar, municipio Mariño, por lo cual es calificado como un hotel de ciudad. (Figura N° 1)

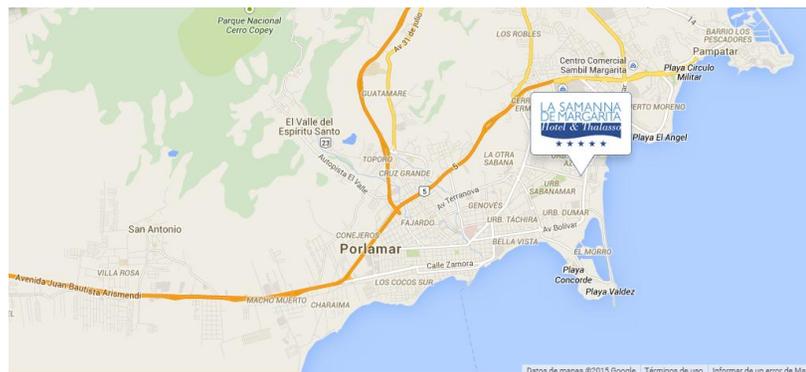


Figura N° 1. Mapa de ubicación.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).

1.3. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA:

En este establecimiento hotelero existe un Manual de Políticas, Normas y Descripción de Puestos para “La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso” en donde se describe la reseña histórica de la misma.

El Dr. Gabriele Bravi y el Arq. Pierfilippo Cidonio, unen sus esfuerzos para abrir las puertas del Centro de Thalassoterapia, el primero de Octubre de 1994, único en Venezuela y con licencia exclusiva de la reconocida casa de cosméticos franceses “THALGO”, contando con una dotación de equipos tecnológicamente avanzados, una piscina con agua de mar recalentada a 37°C, cubículos para la aplicación de tratamientos a base de productos marinos, tales como: Pressoterapia, Balneoterapia, Vibrosauna, Ducha Escocesa y Masajes, entre otros.

Para este mismo año es inaugurado el Centro Comercial La Samanna, constituido por treinta (30) locales, ubicados alrededor del Centro de Thalassoterapia. Estos locales son alquilados para diferentes fines comerciales (artesanía, restaurantes, boutiques, agencia de viajes, oficinas, peluquería, decoraciones y otros).

El Dr. Bravi y el Arq. Cidonio, apostando al éxito de la Isla de Margarita como destino turístico, a nivel nacional e internacional, inauguran el 14 de Julio de 1997, La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso, categorizado desde sus inicios como un establecimiento cinco (5) estrellas, clasificación que recibe por tener dentro de sus instalaciones el Centro de Thalassoterapia, además de la calidad del servicio que presta a sus clientes, proyectado según los más altos estándares europeos. Con un diseño de decoración al estilo mediterráneo y dotado de sesenta y siete (67) habitaciones, incluyendo las suites, distribuidas en cinco (5) pisos.

1.4. SERVICIOS QUE OFERTA LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO:

1.4.1. SERVICIO DE HABITACIONES.

Todas las habitaciones están equipadas con: baño, teléfono, secador de cabello, bañeras esmaltadas con agua dulce y agua de mar, bidé, televisión de 20" con control remoto y satélite, caja de seguridad, aire acondicionado central y balcones.

El hotel cuenta con sesenta y siete (67) habitaciones en total que se desglosan de la siguiente manera:

- Ocho (8) habitaciones se encuentran en la planta baja o PB, entre ellas: dos (2) habitaciones con camas individuales, dos (2) habitaciones con una cama King size y una cama individual y por último cuatro (4) habitaciones con una cama King size.
- Ocho (8) habitaciones con una cama Queen size.
- Ocho (8) habitaciones con una cama King size.
- Cuarenta (40) habitaciones dobles de camas matrimoniales (Figura N° 2).

- Dos (2) habitaciones en el área de penthouse o PH con las siguientes especificaciones: una (1) habitación con dos camas Queen size y una cama individual, una (1) habitación con una cama King size y dos camas individuales.



Figura N° 2. Habitación doble con camas matrimoniales.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).

- Suite presidencial (Suite Paradiso), al igual que las habitaciones antes mencionadas se encuentra en el pent house o PH del hotel, con un área de 200 metros cuadrados, con tres (3) habitaciones, tres (3) baños, cocina, sala tipo “churuata”, piscina privada y vista al mar. Estas tres habitaciones se comprenden en: una (1) habitación con una cama King size y una cama individual, una (1) habitación con una cama King size y una (1) habitación con dos camas matrimoniales. (Figuras N° 3 y 4).



Figura N° 3. Suite Paradiso.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).



Figura N° 4. Exteriores Suite Paradiso.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).

1.4.2. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.

- **Restaurante Acuapazza:** gastronomía de fusión que ofrece un menú veranero-tropical y dietético. Abierto las 24 horas con servicio de lobby bar, roomservice y piscina. Ubicado en el lobby del Hotel. (Figura N° 5)



Figura N° 5. Restaurant Acuapazza.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).

1.4.3. SALONES.

El Hotel ofrece tres (3) salones para reuniones sociales y corporativas con amplia vista a sus jardines:

- Salón Sirenuse: (Figura N° 6).

Ubicación: primer piso.

Área: 225 m².

Altura: 3,00 mts.

Capacidad: 110 puestos en banquetes, 170 puestos en coctel, 100 puestos en U, 170 puestos en “teatro”, 160 puestos en “escuela”.



Figura N° 6. Salón Sirenuse.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).

- Salón Positano: (Figura N° 7).

Ubicación: primer piso.

Área: 225 m².

Altura: 3,00 mts.

Capacidad: igual al Salón Sirenuse. Ambos salones se pueden unir para alcanzar el doble de capacidad receptiva.



Figura N° 7. Salón Positano.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).

- Salón Nerano: (Figura N° 8).

Ubicación: al lado de la piscina.

Área: 100 m².

Altura: 3,50 m.

Capacidad: 80 puestos en banquetes, 120 puestos en coctel, 60 puestos en U, 100 puestos en “teatro”, 60 puestos en “escuela”. Esta sala es ideal para actividades deportivas y de relajación (yoga, taichí, estiramiento, entre otros). Posee techo de vidrio corredizo.



Figura N° 8. Salón Nerano.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).

1.4.4. SERVICIO DE THALASSOTERAPIA.

El Centro “THALGO” de Thalassoterapia: (El Spa del Mar) único en América, puede atender hasta 120 personas diarias, tiene acceso directo de todos los pisos del Hotel (ascensores y escaleras). Todos los tratamientos son a base de agua de mar y de productos naturales marinos (algas, barros, etc.) para curas del embellecimiento y anti estrés, según las más recientes teorías al respecto. (Figura N° 9).

Este establecimiento de relajación cuenta con una (1) piscina de agua de mar (calentada a 37°C) para ejercicios dirigidos, cuatro (4) bañeras especiales de agua de mar con 192 jets para baños con algas, veinte (20) cabinas para tratamientos diferentes (masajes, faciales, tratamientos corporales, vibro sauna, baño turco, duchas escocesas y duchas de fusión).



Figura N° 9. Zona Húmeda, Centro de Thalassoterapia.

Fuente: www.lasamannademargarita.com (Página web del hotel).

1.4.5. OTROS SERVICIOS.

El centro comercial está constituido por treinta (30) tiendas de las más afamadas marcas (artesanía, restaurantes, boutiques, agencia de viajes, café, decoración para el hogar, entre otros).

1.5. MISIÓN:

La misión en una empresa refiere a un motivo o una razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución.

Según Ballvé y Debeljuh (2006) la misión “es una percepción clara y compartida que explica el por qué y para qué existe la empresa, al definir el propósito concreto que le permite a una organización perdurar en el tiempo con sus productos y servicios” (p20).

La misión de esta empresa se describe en el Manual de Normas, Políticas y Descripción de Puestos para La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso (2005), como:

Como hotel cinco (5) estrellas, dominar el mercado nacional e internacional, ofreciendo servicios de alojamiento, alimentos, bebidas, tratamientos terapéuticos, instalaciones para desarrollar convenciones, conferencias, eventos sociales, a fin de satisfacer las necesidades de sus huéspedes y clientela en general, a través de calidad y excelencia.

1.6. VISIÓN:

La visión es una exposición clara que indica hacia donde se dirige la empresa a largo plazo y sobre como espera que sea su futuro, tomando en cuenta las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc.

Por su parte Martínez y Milla (2005) definen la visión como: "...la declaración que determina donde queremos llegar en el futuro. Una visión puede o no puede tener éxito, depende si el resto sucede según la estrategia de la empresa."(p21).

De acuerdo al Manual de Normas, Políticas y Descripción de Puestos para La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso (2005), la visión de la empresa es la siguiente: "Ser reconocida por su excelencia, a nivel nacional e internacional, como empresa de alojamiento turístico dedicada a satisfacer a clientes que persiguen el disfrute, descanso y relax, única en su clase."

1.7. VALORES:

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define así misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

Granja (2008), define el valor como: "...un objeto de actitud y comportamiento. En otros términos una palabra cargada de connotaciones que lleva a las personas a comportarse, moverse y actuar de una determinada manera." (p10).

En el Manual de Normas, Políticas y Descripción de Puestos para La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso (2005), se expresan los valores de la siguiente manera:

La escala de valores éticos de la organización comprende factores tan importantes como la mística y el respeto de los empleados hacia clientes y compañeros de equipo; la vocación de servicio; la responsabilidad compartida; la honestidad, credibilidad e imagen que proyectan; la sinceridad y seguridad que demuestran y la gran empatía hacia los clientes y empleados, todo esto apoyado en un recurso humano capacitado y de excelencia.

1.8. OBJETIVOS:

Los objetivos de una empresa son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer.

En tal sentido, el Manual de Normas, Políticas y Descripción de Puestos para La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso (2005), refiere los objetivos como:

El objetivo social de la empresa es ejercer el comercio en todas sus formas. Los objetivos fundamentales son prestar servicios orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes, principalmente a ofertar estadias para el descanso, celebraciones de actos sociales y relajación. Además de obtener un conjunto de beneficios que son la justificación de su propia existencia, entre ellos tenemos:

- ***La operación, promoción, dirección, administración y explotación comercial del Hotel, Negocios, Restaurantes y Centro de Thalassoterapia.***
- ***Realizar acuerdos nacionales e internacionales, con el fin de llevar a cabo las actividades anteriormente señaladas.***
- ***Transportar, manejar y operar el flujo de turistas.***

- *Desarrollar por cuenta propia o de terceros, en todo o en parte, de las actividades en ejecución y dirección referidas a la concepción, realización, mantenimiento, restauración y comercio de inmuebles o parte de ellos, destinados a uso comercial, hotelero y turístico.*
- *Realizar en general, cualquier otro acto de comercio lícito que tenga o no relación con el objeto principal y todos aquellos que permita la ley.*
- *Obtener rentabilidad del capital.*
- *Desarrollar una organización sólida, estable y de reconocido prestigio.*
- *Crear una oferta integrada de servicios que cubra un amplio segmento del mercado.*
- *Conocer mejor las necesidades de sus clientes y huéspedes en forma eficiente y oportuna.*
- *Maximizar el potencial y las capacidades del personal, mediante la capacitación del recurso humano.*
- *Crece como empresa de alojamiento.*
- *Alejarse positivamente del punto de equilibrio de la producción.*
- *Perdurar como el mejor producto de la isla, dando la mayor calidad de servicio para el disfrute de sus huéspedes y clientes.*
- *Adaptar al hotel nuevos procesos tecnológicos.*

Todos estos objetivos son necesarios para poder proveer un servicio de calidad óptimo, como también obtener un máximo de beneficios económicos además de posesionarse en el mercado.

1.9. MARCO LEGAL QUE RIGE EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA:

La empresa se maneja bajo ciertas normativas legales que regulan las actividades que en ella se realizan para su operatividad y funcionamiento; dentro de estas se debe hacer referencia a las siguientes leyes y entidades que imponen las normas y medidas, bajo los cuales se ponen en ejercicio los establecimientos hoteleros.

Para este informe de pasantías se considerarán las siguientes normas; Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Trabajadoras, Ley Orgánica del Turismo, Asociación Venezolana de Hoteles Cinco Estrellas (AVECINTEL), Normas COVENIN, y Normativas de La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso.

1.9.1. LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS.

Este basamento legal da los patrones referentes al funcionamiento laboral de las instituciones de cualquier índole en lo que respecta a beneficios, deberes y derechos de los trabajadores y sobre los cuales las empresas se deben ajustar para la dirección de su personal. La Samanna de Margarita Hotel &Thalasso se rige por lo estipulado en esta ley orgánica publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (2012), en todo lo que esté relacionado con los derechos y deberes de los trabajadores y patronos.

1.9.2. LEY ORGÁNICA DEL TURISMO.

Esta ley tiene por objeto regular la actividad turística como factor de desarrollo económico y social del país, mediante el establecimiento de normas que garanticen la orientación, facilitación, el fomento, la coordinación y el control, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores públicos y privados en esta actividad. Así mismo, regular la organización y funcionamiento del Sistema Turístico Nacional.

Dicha ley se pone de manifiesto en el artículo catorce (14) que dichas empresas pagarán el 1% del monto total de los ingresos brutos, establecido por la presente ley para ser destinado al Instituto Nacional de Turismo (INATUR).

Artículo 14: El Instituto Nacional de Turismo (INATUR), recibirá los siguientes ingresos:

- 1. Los procedentes de la contribución especial equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos mensuales a ser pagados por los prestadores de servicios turísticos.***
- 2. Los recursos que le sean asignados en la Ley de Presupuesto Nacional de cada ejercicio fiscal o por otras leyes especiales.***
- 3. Los aportes extraordinarios que le confiera el Ejecutivo Nacional.***

4. Los provenientes de donaciones y legados que se destinen específicamente al cumplimiento de sus fines.

5. Los recursos que se obtengan de su propia actividad y aquellos generados en la ejecución de políticas dictadas por el Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo.

6. Cualquier otro recurso que le sea conferido y destinado a su patrimonio.

La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso, por ser una empresa prestadora de servicio turístico, específicamente alojamiento, cumple con los parámetros establecidos por la Ley Orgánica de Turismo siendo registrada en la Corporación de Turismo de Venezuela como ente rector en lo que a materia turística nacional se refiere, contribuyendo con el 1% respectivo a INATUR, y demás deberes impuestos por esta ley para su regular funcionamiento.

1.9.3. ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE HOTELES CINCO ESTRELLAS (AVECINTEL).

Es un organismo sin fines de lucro de carácter privado que representa a los establecimientos hoteleros de Venezuela categorizados como cinco (5) estrellas. Sus objetivos más destacados son:

Lograr una integración en sus actividades a nivel nacional que permita el crecimiento del turismo interno y hacia Venezuela

Defender los intereses institucionales y profesionales de sus asociados, así como mantener mejores relaciones con las demás agrupaciones del ámbito turístico en Venezuela.

Ser centro de información en cuanto a datos técnicos, comerciales, legales y estadísticos relacionados con nuestros asociados y el sector turístico en general.

Vigilar en beneficio del usuario todo cuanto contribuya a lograr el más alto nivel de eficiencia y confort en los servicios hoteleros de nuestros asociados.

Promocionar incentivos para el desarrollo de nuevas inversiones en el sector turístico actuando conjuntamente con organismos tanto oficiales como privados.

1.9.4. NORMAS COVENIN.

La Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN) estipula todos los servicios básicos que debe prestar y poseer los establecimientos hoteleros según su modalidad y categoría. Cabe destacar que La Samanna de Margarita no cumple con todos estos requisitos exigidos por esta normativa, pero se le otorga la clasificación de cinco (5) estrellas por los servicios exclusivos que presta el Centro de Thalassoterapia que posee en sus instalaciones.

1.9.5. NORMATIVAS DE LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO.

En el Manual de Políticas, Normas y Descripción de Puestos para La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso (2005), se describen unas normativas establecidas por la empresa, estas normas van dirigidas al personal que labora en el hotel, para regular su funcionamiento:

- Mantener la postura adecuada en el área de trabajo.
- Utilizar el uniforme que la empresa le ha asignado.
- Presentarse vestido de manera impecable a su lugar de trabajo.
- Abstenerse de fumar, masticar chicles, ingerir bebidas alcohólicas en su lugar de trabajo delante del huésped y cliente.
- Mantener una apariencia personal aseada y pulcra.
- Llevar el cabello limpio y bien cortado, en caso de las damas el cabello deberá ser recogido sin peinados ni tintes exagerados.
- Tratar al cliente siempre de usted.

- Asistir puntualmente al sitio de trabajo.
- Solo podrá ausentarse de su trabajo por motivos justificados y con la previa autorización de su jefe inmediato y por el departamento de Recursos Humanos.
- Las entradas y salidas deberán hacerlo por la puerta de control de personal a fin de chequear la asistencia del trabajador.
- Estar dispuesto a ayudar a clientes y huéspedes con respeto, prontitud y calidad de servicio.
- Contestar el teléfono con prontitud, saludando e identificando al departamento y pronunciando su nombre, sin olvidar el uso de palabras como: gracias, por favor, a su orden, buenos días, buenas tardes y otros.
- Cuidar el material y los equipos de trabajo.

1.10. RELACIÓN DE LA EMPRESA CON SU ENTORNO:

Chiavenato (2000) indica que: “La organización como un sistema abierto” (p15): La idea de tratar la organización como un sistema abierto no es nueva.

Spencer afirma que:

Un organismo social se asemeja a un organismo individual en los siguientes aspectos esenciales:

- *En el crecimiento.*
- *En el hecho de volverse más complejo a medida que crece.*
- *En el hecho de que, volviéndose más complejo, sus partes exigen una creciente independencia mutua.*
- *Porque su vida tiene una inmensa extensión comparada con la vida de sus unidades componentes.*
- *Porque en ambos casos hay creciente integración acompañada por heterogeneidad. (p23).*

Toda organización puede ser vista como un sistema abierto, el cual posee características similares de un organismo biológico.

Un sistema abierto existe, y otro puede existir a través de la interacción de materiales con el entorno. Es decir, importa materiales, los transforma por medio de procesos de conversión, consume parte de los productos de la conversión para su mantenimiento interno, y exporta el resto de esos procesos de importación-conversión-exportación, constituyen el trabajo que la empresa tiene que hacer para vivir.

La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso se encuentra relacionada con el entorno directa e indirectamente de la siguiente manera:

1.10.1. INTERNO.

- **Los clientes:** son los demandantes de todos los servicios el cual siempre están ofreciendo calidad y garantías.
- **Fuerza de trabajo:** se refiere a la administración de personas que están capacitadas y especializadas para ofrecer un servicio de excelencia.
- **Proveedores:** quienes mantienen una relación de tipo comercial, ellos distribuyen los productos de materia prima, servicios y equipos.
- **Competidores:** estos son con quien constantemente la empresa posee una competencia donde abarca gran parte del mercado Nacional e Internacional.
- **Accionistas:** son los propietarios de la empresa y los que supervisan proyectos nuevos que mejoran el desempeño de la empresa.
- **Tecnológico:** está en constante movimiento de renovación en equipos y sistemas de trabajo para una mayor productividad, facilidad y rapidez de las actividades de la empresa.

1.10.2. EXTERNO.

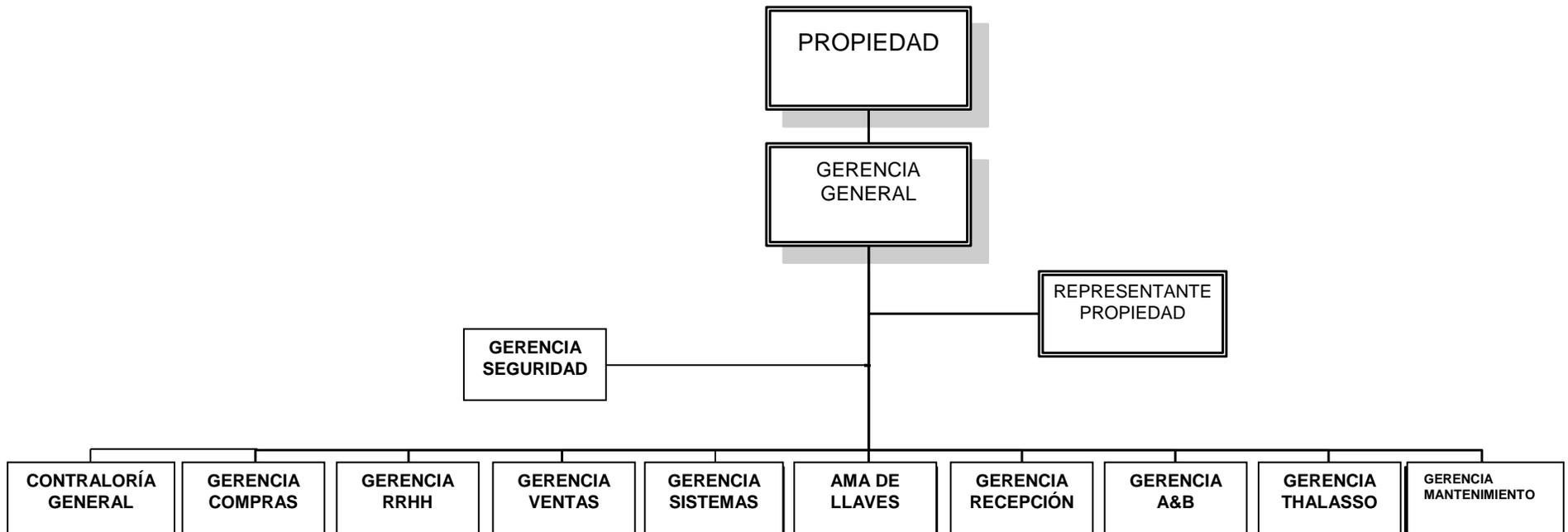
- **Económico:** es el elemento fundamental para el funcionamiento de la organización, debido a que de ello dependerán las diversas estrategias para posicionarse en el mercado y obtener las ganancias propuestas.
- **Político:** todas las organizaciones funcionan en un medio político y reciben influencia de las condiciones políticas del entorno, las decisiones que se toman tanto en la Asamblea Nacional como en el Ejecutivo, así como las leyes y presiones de los partidos políticos afecta el funcionamiento de la organización debido a que de ello se derivan las diferentes normativas que regulan el funcionamiento de la organización. A este respecto el La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso también se ve afectada positiva o negativamente por las decisiones que se tomen en el plano político.
- **Cultural:** la organización se ve afectada por el entorno cultural en el sentido de liderazgo y las prácticas gerenciales puesto que están altamente determinada por las condiciones culturales del medio al igual que los valores juegan un papel importante en proceso de la toma de decisiones.

1.11. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAS UNIDADES GERENCIALES DE LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO:

La estructura organizativa de La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso está representada por un organigrama vertical, el cual está integrado por las unidades gerenciales, esta representación gráfica de la organización, es donde se pone de manifiesto la relación formal existente entre las unidades que la integran, sus principales funciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada cargo.

Al momento de la pasante realizar sus pasantías, no existía un organigrama en el establecimiento hotelero, es por esto que se elaboró con información suministrada por Recursos Humanos (Figura N° 10).

FIGURA N° 10. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO.



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Gerencia de Recursos Humanos. (2015).

1.11.1. FUNCIONES DE LAS UNIDADES GERENCIAS DE LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO.

- Gerencia General:

Es la mayor autoridad dentro de la empresa. Es la unidad encargada de la supervisión directa de las actividades y operaciones, además de plantear soluciones inmediatas y/o tomar decisiones ante los diversos problemas que podrían presentarse dentro de un establecimiento hotelero.

- Contraloría General:

Es la responsable de la gestión financiera y de los registros contables del hotel. Se encarga de optimizar el manejo de las finanzas del hotel, el Centro de Thalassoterapia y la administración del centro comercial del hotel, así como de asegurar la razonabilidad de los estados financieros velando porque los mismos reflejen la situación real de la empresa. Además, es responsable de mantener informado a la Gerencia General de las gestiones contables y financieras efectuadas. Esta gerencia está dividida en las siguientes secciones: Contabilidad, Auditoría de Ingresos, Caja General, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar y Caja Departamental.

- Gerencia de Compras:

Está encargada de planificar las compras de bienes y servicios que sean necesarias para abastecer de suministros a los departamentos que lo soliciten. Está conformada por la sección de almacén. Es encargada de llevar un control de todas las actividades involucradas en la adquisición de los insumos, recepción, almacenamiento y su respectiva distribución; esta sección es responsable de supervisar y asegurar las políticas y normas de la empresa.

- Gerencia de Recursos Humanos:

Es responsable del reclutamiento, selección y adiestramiento del personal que ingresa al hotel, con el objetivo de contratar al personal que cumpla con los requisitos exigidos por los diferentes cargos. También tiene la función de procesar las nóminas de pago del personal del hotel.

- Gerencia de Ventas:

Es la encargada de elaborar los planes de marketing, publicidad y propaganda, así mismo hacer contacto con agencias de viajes y otros organismos que permitan promocionar el hotel en cuanto a sus servicios. Cabe mencionar, que también es responsable de informar a huéspedes y clientes sobre los planes y paquetes que ofrece el Centro de Thalassoterapia.

- Gerencia de Sistemas:

Está encargada de administrar los equipos informáticos y sistemas utilizados en la empresa, tales como: Hospes, A2 y Venesoft. Así como también se encarga del soporte técnico y mantenimiento de estas herramientas importantes de trabajo

- Gerencia de Ama de Llaves:

Es una gerencia clave dentro del hotel, ya que a través de esta se desarrollan una serie de actividades que se concentran en la limpieza e higiene de habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, entre otros. Además de ofrecer servicio de lavandería a los huéspedes del hotel.

- Gerencia de Recepción:

Esta gerencia depende directamente de la Gerencia General, es la responsable de dar la bienvenida a los huéspedes, registrarlos, controlar, dirigir y supervisar todo lo relacionado con la entrada y salida de los mismos. Además de tomar sus quejas, tratar de resolverlas lo más rápido posible. También se encarga del manejo de las llamadas telefónicas.

- Gerencia de Alimentos y Bebidas:

Es responsable de la producción y venta de los alimentos y bebidas que hacen uso de los diferentes puntos de ventas del hotel. Así como, de coordinar y controlar los recursos necesarios para la elaboración de los mismos, con el fin de obtener los ingresos previstos. Esta Gerencia se encarga de igual forma de suministrar los insumos necesarios en la organización de eventos y banquetes. Está conformada por las secciones de Cocina, Restaurante y Bar.

- Gerencia del Thalasso:

Es encargada de dirigir, coordinar y administrar los recursos humanos y materiales con que cuenta el Centro de Thalassoterapia; de crear planes y paquetes a los huéspedes y clientes que deseen mejorar su salud y apariencia, evaluando y orientándolos sobre el tratamiento que deben seguir de acuerdo a sus requerimientos y necesidades.

- Gerencia de Mantenimiento:

Es la responsable de vigilar el buen funcionamiento de equipos y bienes de uso del hotel; así como también buscar prontas soluciones a los diferentes problemas que se puedan suscitar en las instalaciones del mismo.

Además de organizar, planificar y ejecutar todas las actividades necesarias, con el fin de mantener la operatividad de la empresa.

- Gerencia de Seguridad Externa:

Es el responsable de proporcionar seguridad y protección a huéspedes, clientes y trabajadores; así como de vigilar y cuidar los equipos, maquinarias e instalaciones con que cuenta el hotel, el Centro Comercial y el Centro Thalassoterapia.

**CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
CONTABLES REALIZADOS EN LA SECCIÓN DE
AUDITORÍA DE INGRESOS.**

2.1. DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA:

La Contraloría General de La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso es el encargado de recopilar, clasificar, ordenar, verificar y registrar todas las operaciones básicas, con la finalidad de dirigir, controlar y administrar todas las actividades financieras y contables del establecimiento hotelero,

Según Torcat(2009) es la: “Función del área financiera de la empresa que se dedica a obtener, custodiar y manejar la información necesaria para el control del dinero y otros recursos.” (p.1).

Este departamento provee toda la asesoría necesaria en cuanto a lo relacionado con ingresos, egresos, cuentas por cobrar, la capitalización de los bienes, además de efectuarse las diferentes comparaciones relacionadas con los estados financieros, controlar costos operacionales y calcular y reevaluar los presupuestos de las diferentes dependencias, las cuales se presentan en reuniones periódicas a la junta directiva, en donde posee gran influencia en las decisiones que se toman en el hotel; todo esto con ayuda de los diferentes sistemas integrados de cuentas que son un instrumento óptimo para hacer los registros respectivos de las diferentes transacciones. También realiza proyecciones de tipo económico, y verifica si se están logrando los objetivos financieros.

2.2. IMPORTANCIA:

Este departamento tiene gran importancia en la operatividad del hotel porque radica en el establecimiento de las normas y controles a través de informes periódicos que emiten para dar una situación financiera de la empresa, asimismo de ir controlando periódicamente la buena marcha de la operación a través de los informes y reportes que le permiten conocer el estado real del hotel.

Además es responsable de elaborar los estados financieros, manejar solicitudes de crédito y cobranzas, y también de realizar la contabilidad.

El éxito de la empresa se logra a través de una buena administración, junto con los elementos materiales, humanos, entre otros, con que el organismo cuenta.

2.3. OBJETIVOS:

El objetivo fundamental del departamento de Contraloría es suministrar información veraz, clara y precisa de la situación económica de la empresa a toda la junta directiva del hotel, de la misma manera que a la gerencia general para la toma de decisiones que vayan en beneficio del establecimiento hotelero, así como el cumplimiento de los distintos procesos administrativos.

2.4. FUNCIONES:

El departamento de Contraloría destaca las siguientes funciones:

- Organizar y procesar la información contable.
- Registrar las operaciones realizadas en los libros de contabilidad.
- Preparar los estados financieros como son: balance general, ganancias y pérdidas, conciliaciones bancarias y otros.
- Realizar los cheques de los proveedores de servicios y del hotel.
- Cancelar impuestos municipales, impuesto al valor agregado e impuesto sobre la renta.
- Suministrar información a la Junta Directiva y Gerencia General de la situación financiera de la empresa.
- Elaborar el presupuesto de ventas, costos, gastos y utilidades.
- Actualizar los movimientos contables.
- Mantener una comunicación constante con todas las dependencias.

2.5. RELACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA CON LOS DEMÁS DEPARTAMENTOS:

Este departamento tiene relación con la mayoría de los departamentos que conforman al hotel, para llevar un control, trabajo en equipo y cumplir con el objetivo planteado, el buen funcionamiento del hotel. Entre las relaciones interdepartamentales se encuentran las siguientes:

- **Presidencia:** el departamento de Contraloría es el principal soporte para los propietarios del hotel, porque provee información contable y estadísticas para medir la efectividad de la operación del establecimiento hotelero.
- **Gerencia General:** diariamente se le suministra información financiera del hotel al Gerente General a fin de que este tome las decisiones correspondientes para un mejor funcionamiento del mismo.
- **Recepción:** este departamento se relaciona diariamente con el departamento de Recepción con relación al manejo de efectivo. Mientras que la sección de Auditoría de Ingresos se encarga de la facturación de las cuenta ciudad o cuentas por cobrar.
- **Sistemas:** la sección de sistemas se encarga de proveer y procesar al departamento información referente al manejo y funcionamiento de los programas de computación utilizados en casos de problemas eventuales.
- **Compras:** la Contraloría General se relaciona con el departamento de Compras debido a que todas las órdenes de compras deben ser revisadas y firmadas por la Contralora General. Además de hacerle

entrega de las facturas respectivas de los suministros e insumos comprados, para que éste se encargue del pago de las facturas a través de la sección de Cuentas por Pagar.

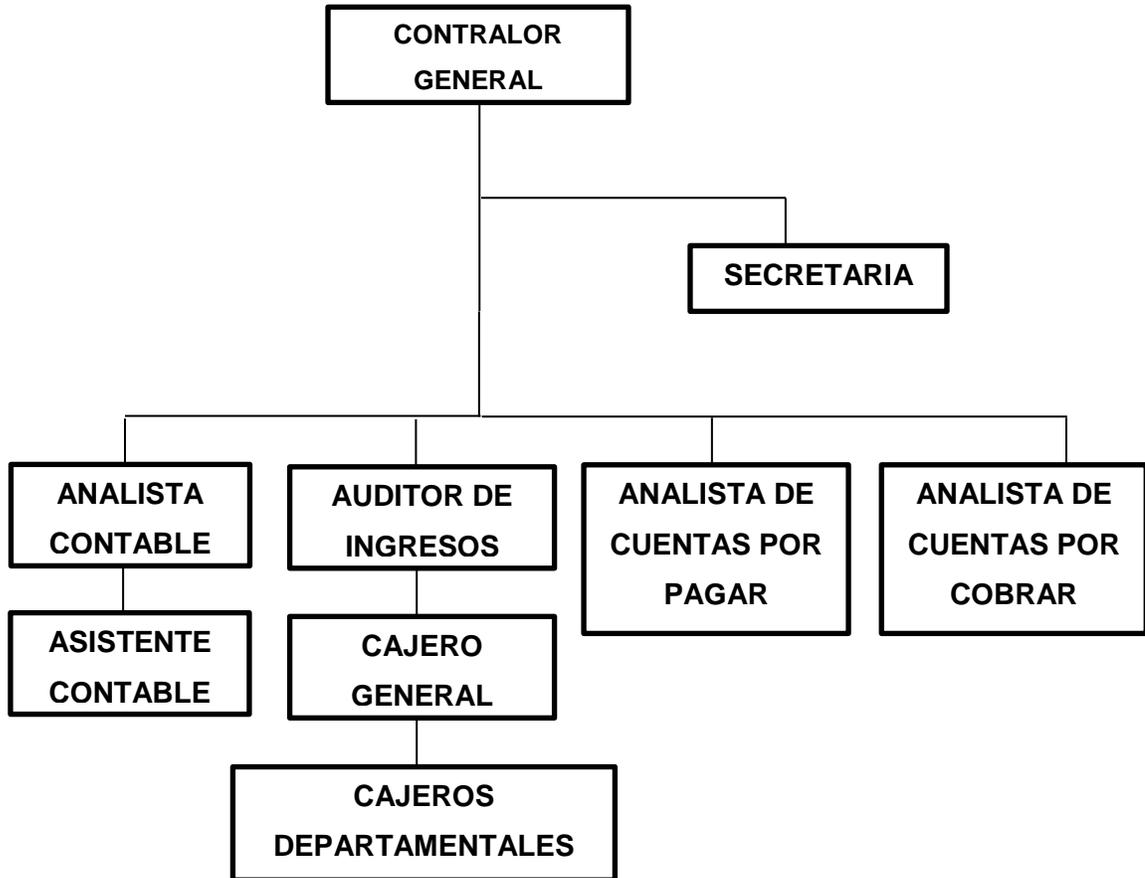
- **Almacén:** esta sección se encarga de despachar los suministros de oficina al departamento de Contraloría.
- **Ventas:** el departamento de Ventas le informa al departamento de Contraloría sobre los eventos y banquetes que se realizarán en el hotel, con el fin de realizar sus respectivas facturas.
- **Centro de Thalassoterapia:** estos departamentos se relacionan con respecto al pago de las comisiones mensuales de las terapeutas de dicho centro.
- **Recursos Humanos:** el departamento de Contraloría suministra información a la sección de Recursos Humanos, en cuanto a la relación del diez por ciento (10%) de servicio de los mesoneros, permisos y vacaciones, mientras el departamento de Recursos Humanos le suministra al departamento de Contraloría el pago de la nómina, amonestaciones, permisos, vacaciones, entre otros.

2.6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA:

En La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso, el departamento de Contraloría está conformado por las siguientes secciones: Contabilidad, Auditoría de Ingresos, Caja General, Analista de Cuentas por Cobrar, Analista de Cuentas por Pagar y Caja Departamental.

La Estructura Organizativa de este departamento es de tipo vertical, y se describe de la siguiente manera: (Figura N° 11).

FIGURA N° 11. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA.



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Contraloría General. (2015)

2.7. AUDITORÍA DE INGRESOS:

Es una sección del departamento de Contraloría, que tiene como objetivo fundamental la responsabilidad de dar fiel cumplimiento a todas las pautas de control, registro y verificación establecidas por el departamento de Contraloría referentes a los ingresos por ventas de tarifas de habitación, alimentos y bebidas, tratamientos de Thalassoterapia y otros servicios complementarios que representan ingresos de contado o crédito para la empresa hotelera.

Cook (2001) define la Auditoría de Ingresos como: “Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados con el fin de determinar el grado de correspondencia del contenido informativo.” (p156).

2.8. FUNCIONES:

Entre las funciones que realiza el Auditor de Ingresos se pueden mencionar las siguientes:

- Verificación de las ventas diarias de los diferentes puntos de venta (recepción, Thalasso y restaurante).
- Elaboración del comprobante diario de ventas.
- Verificación de entradas y salidas de huéspedes.
- Calcular y elaborar reportes de porcentaje de servicio de los mesoneros y comisiones de terapeutas del Centro de Thalassoterapia.
- Llevar estadísticas de ventas de recepción, Thalasso y restaurante
- Suministrar información al Contralor General.
- Organizar y archivar toda la información de Auditoría de Ingresos.

2.9. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO:

- Revisión del reporte de caja del día y elaborar el comprobante diario de ingresos:

Los Cajeros de recepción, restaurante y thalasso, elaboran el sobre de remisión de ingresos. En este, especifican la fecha, el punto de venta, el turno del día trabajado y el nombre del cajero, además, se debe detallar las cantidades de los billetes y monedas según su monto, estableciendo el total remitido en efectivo, así como también especificar los ingresos en tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheques, transferencias o depósitos bancarios, para poder determinar el total de los ingresos a remitir en el sobre.

Al culminar, cada cajero debe anotar en el libro de remisión de ingresos el total de sobres depositados en el buzón de seguridad, nombre y apellido, fecha correspondiente, el punto de venta al cual pertenece y firma para dejar constancia de haber remitido el sobre con el total de los ingresos. El Auditor de Ingresos, en compañía de un testigo, es el encargado de retirar los sobres de remisión, para lo cual previamente verifica que los sobres depositados del buzón de seguridad sea la misma cantidad con respecto a la información suministrada por los cajeros en el libro de remisión de ingresos, una vez realizada esta operación certifica con su firma y fecha correspondiente

Es de hacer notar que en La Samanna de Margarita Hotel &Thalasso, el cargo de Cajero General está vacante, es por esto que el Auditor de Ingresos es quién se encarga de realizar dicha actividad. En este sentido, retirados los sobres por el Auditor de Ingresos, realiza el siguiente procedimiento:

- En compañía del testigo, abre el sobre de remisión y realiza un conteo del efectivo que contiene el mismo.
- Verifica los vouchers de tarjetas de débito y tarjetas de crédito, a su vez corrobora que hayan enviado el cierre de lote de los puntos de venta

utilizados, y así relacionar los montos de los comprobantes de pago con los emitidos en el cierre del punto de venta.

- En el caso de los cheques, se revisa que estén correctamente llenos y a nombre de la empresa.
- Si en los sobres que remiten los recepcionistas se encuentran depósitos o transferencias bancarias, se colocan aparte para la realización del comprobante diario de ventas. Específicamente los que proceden del thalasso, se tomarán como efectivo pues de esa forma se factura la venta.
- Compara los montos descritos en cada sobre, verificando que coincidan con el contenido del mismo.
- Al terminar de revisar cada sobre, se procede a llenar el resumen diario de ingresos (Anexo N° 1), un formato en Excel en donde se detalla todo lo remitido por los cajeros de los diferentes puntos de venta (recepción, thalasso y restaurante), posteriormente se compara con el sistema computarizado para la industria de la hospitalidad utilizado en la empresa llamado HOSPES, en donde se reflejarán las ventas por formas de pago diarias, esto para verificar si hay diferencias en los montos, y determinar si hay faltantes o sobrantes.
- Luego de esto, se comparará con HOSPES el total de los ingresos por cada punto de venta: recepción, thalasso y restaurante, en donde los montos deben ser exactamente iguales a los reflejados en el resumen diario de ingresos.
- Este resumen diario de ingresos arrojará con exactitud el total de ingresos por tarjetas de débito y crédito de cada banco, pues ya está formulado para restar el porcentaje de comisiones bancarias e Impuesto Sobre la Renta (I.S.L.R), además de saber bajo qué número de cierre de lote se harán efectivas las transacciones en el banco y así hacer más ágiles las conciliaciones bancarias.

- El resumen diario de ingresos dará la suma total en efectivo que se debería tener en la realidad, se procede a contarlo, ordenar los billetes por su denominación de la más alta a la más baja, se llena una planilla de depósito del banco a dónde se enviará, previamente consultado a la Contralor General, y se entrega al mensajero diariamente.
- En caso de desembolsos, como propinas o algún gasto inesperado, se debe formalizar bajo un vale en donde la persona firmará como recibido y determinará el concepto por el cual está recibiendo el efectivo, esto se debe agregar en el comprobante diario de ingresos, ubicándole la cuenta contable correspondiente.
- Al momento de tener la planilla de depósito, se agrega en el comprobante diario de ingresos el número de referencia para tomarlo en cuenta al momento de realizar las conciliaciones bancarias.
- Para finalizar, se imprime el comprobante diario de ingresos (Anexo N° 2) y se contabiliza en el sistema A2 Contabilidad. Esto con la finalidad de discriminar cada movimiento a una cuenta contable (Plan de cuentas).
- Revisión de reporte de las cajas de los diferentes departamentos del hotel para realizar el comprobante diario de ventas:

Esta actividad se refiere específicamente a realizar las auditorías diariamente, para ello, se ha establecido un formato de Excel llamado resumen diario de ventas (Anexo N° 3), para tener mayor facilidad al momento de registrar, comparar y auditar las cuentas.

Automáticamente el resumen diario de ventas elabora un comprobante diario de ventas el cual se compara con el comprobante diario de ingresos mediante las cuentas contables de ventas de contado, ventas visa y ventas master card.

En La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso no existe un Auditor Nocturno, es por eso que esa función la cumple el Auditor de Ingresos en la mañana siguiente. Al buscar la auditoría en recepción, el Auditor de Ingresos procede a realizar el siguiente procedimiento:

- Se revisan los ingresos por habitaciones, verificando y tomando en cuenta los cargos automáticos y manuales que se hacen en el sistema HOSPES, esto nos arrojará un monto total de habitaciones tanto en bolívares como en cantidades, el cual se refleja en el resumen diario de ventas.
- Se compara el reporte de habitaciones que entrega Ama de Llaves con el reporte que suministra el sistema.
- Se constata que estén correctamente cargadas las tarifas en las habitaciones ocupadas. En caso de haber consumos de alimentos y bebidas, thalasso, teléfono y/o lavandería, se cerciora que estén cargados a la habitación o cuenta huésped correspondiente.
- Se revisan cargos por concepto de: alquiler de salón, equipos audiovisuales, personal de servicio, day use, no show, pax adicional, montaje, descorche, gastos operativos, banquetes y/o misceláneos. De haber alguna venta de los antes mencionados, se refleja en el resumen diario de ventas.
- Los depósitos registrados y remitidos por los recepcionistas se revisan en el sistema que estén cargados en su respectivo folio o cuenta huésped. Estos se agregan en el comprobante diario de ventas directamente (Anexo N° 4).
- En caso de recibir una factura a cuenta por cobrar ciudad, se refleja en el resumen diario de ventas y se verifica que la tarifa a cobrar sea la correcta, además de no tener tachaduras ni enmiendas. Esta factura debe traer consigo una carta enviada por la empresa en donde se especifique los gastos que se compromete a pagar por el huésped. Se

registra la factura contablemente y se entrega al Analista de Cuentas por Cobrar.

- Con respecto a las ventas del restaurant, se comparan las facturas con la comandas para así verificar que lo comandado fue correctamente cobrado. En resumen diario de ventas se desglosa la factura por forma de pago e indicando el total en bolívares, y además por el monto en los alimentos y/o bebidas vendidos, incluyendo el 10% de servicio. Ambos montos deben coincidir.
- Las ventas del thalasso, se verifican las facturas con las tarjetas de registro que llenan los clientes en donde ambas deben coincidir con el servicio vendido. En el resumen diario de ventas se debe reflejar cada venta por su total en bolívares y forma de pago correspondiente.
- Las facturas de recepción, thalasso y restaurante deben estar completas de acuerdo con la información suministrada por el cierre Z, un reporte generado por la máquina fiscal en donde especifica el monto total en bolívares de las ventas y el total de facturas y notas de crédito emitidas; además de coincidir con el monto en bolívares.
- Al culminar todos estos pasos a seguir en el resumen diario de ventas, se procede a imprimir el comprobante diario de ventas y se contabiliza en el sistema A2 Contabilidad al igual que el comprobante diario de ingresos.

- Revisión y registro de las cuentas por cobrar del día:

La sección de Cuentas por Cobrar se encarga de llevar el control de los créditos otorgados por el Gerente General y Contralor General a las distintas empresas que consumen los servicios prestados por el establecimiento hotelero. A este respecto, en La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso se

tienen ciertos clientes que cuentan con una línea de crédito basada en un monto estipulado y un límite de días a cancelar.

Cabe destacar, que el cargo de Analista de Cuentas por Cobrar corresponde realizar esta actividad, no obstante se encuentra vacante, y es por ello que el Auditor de Ingresos abarca este cargo. Con respecto al procedimiento a seguir en la revisión y registro de la cuentas por cobrar, se tiene lo siguiente:

- El agente de reservaciones al recibir una solicitud de reserva por alguna de las empresas que mantiene crédito con el hotel, debe solicitarle una carta de compromiso sellada y firmada en dónde la empresa se hace responsable por los gastos de la persona a quién va dirigida dicha reserva.
- Al momento de hacer la facturación (checkout), el recepcionista debe facturar con la forma de pago “Cuenta Ciudad”, de esta manera queda registrado en sistema que existe una factura a Cuentas por Cobrar. Seguido de esto, el huésped debe firmar la carta de compromiso enviada por la empresa, para así dejar constancia que la persona se hospedó en el hotel.
- El recepcionista debe grapar la carta de compromiso junto con la factura a cuenta ciudad y enviarla en la auditoría.
- Al momento de que el Auditor de Ingresos tenga la factura en sus manos, procede a revisarla para así saber si el huésped tuvo consumos además de alojamiento, en caso de ser afirmativo, se dirige al sistema HOSPES para obtener más información sobre dichos consumos.
- En la parte inferior-izquierda de la factura, se puede apreciar un número de cuenta huésped, que una vez ingresado en el sistema, se puede visualizar todos los cargos a la habitación previamente autorizados por el huésped.

- Si el huésped hizo consumo de Alimentos y Bebidas, se podrá ubicar en esta cuenta huésped, en dónde suministra la información sobre el número de referencia de la nota de consumo y la fecha en que se hizo.
- Con esta información, se ubica la auditoría correspondiente para obtener la nota de consumo ya firmada en conformidad por el huésped, esto ya hecho por el cajero departamental.
- En caso de tener otros consumos como lavandería, thalasso u otros, deben estar debidamente firmados por el huésped.
- Seguido de esto, se le saca una copia a la factura original y a la carta de compromiso, y dos copias a cada uno de los consumos realizados por el huésped.
- Se redacta una carta (se imprimen dos ejemplares) dirigida a la empresa correspondiente, especificando la fecha, el número de factura y el monto total a cancelar, además de los datos del hotel para hacer saber sobre algún pago realizado o por si se presentara alguna duda a aclarar.
- La factura original, una copia de los consumos y la carta de compromiso se enviarán a la empresa, con la carta redactada debidamente firmada y sellada por el Auditor de Ingresos.
- Las copias de la factura, carta de compromiso y consumo se archivan en una carpeta asignada para dicha empresa, en dónde se dejará constancia que dicha factura se envió para su cobro.
- Las facturas se envían por valija en caso de ser en el interior del país, pero si la empresa se encuentra en la Isla de Margarita, se envían con el mensajero
- Todas las facturas a cobrar deben ser registradas en el programa A2 Administrativo, en el módulo de cuentas por cobrar. Este módulo contiene un espacio para todas las empresas con línea de crédito, en dónde permitirá detallar en cada una, el número de factura, fecha, monto adeudado y los días establecidos a vencerse.

- Diariamente se debe llamar a las empresas para gestionar la cobranza de sus facturas, y así evitar el retraso de las mismas.
- Cuando una empresa que posee línea de crédito, informe sobre un pago, vía correo electrónico o bien, vía telefónica, deben suministrar datos como: número de factura, monto pagado, monto de retención de Impuesto Sobre la Renta, entidad bancaria en donde se realizó el pago y número de referencia de la transacción. Seguido de esto, se realiza la verificación en la cuenta bancaria para poder certificar el cobro respectivo de la factura adeudada.
- En caso de ser pagado en cheque, se endosa con los datos de la empresa para inmediatamente ser depositado en el banco.
- Es importante que la empresa envíe el comprobante de retención de Impuesto Sobre la Renta para verificar el porcentaje correcto a retener (2% por concepto de Alojamiento), y a su vez archivar dicho comprobante.
- Al tener confirmado dicho pago, el Auditor de Ingresos se dirige al A2 Administrativo para rebajar la factura del sistema, en donde se generará un recibo de caja de cuentas por cobrar (Anexo N° 5) así mismo, se dirige al A2 Contabilidad para contabilizar el pago y retención de impuesto sobre la renta en un comprobante llamado “Cuentas Por Cobrar (se indica mes y año)”.
- Es importante señalar que el Auditor de Ingresos al recibir la factura a cuenta ciudad, lo contabiliza por el debe en el A2 Contabilidad a una cuenta del plan de cuentas llamada “Cuenta por cobrar Cliente”, y al contabilizar el pago en el comprobante de cuentas por cobrar, contabiliza por el haber la factura, de manera que se crucen los montos.
- Para finalizar, se debe saber que cada factura o pago debe ser contabilizado y registrado en el mes que se hizo. Es decir, si una factura fue expedida en el mes de Febrero, pero aún no se ha cerrado

administrativamente el mes de Enero, no se debe registrar dicha factura. Esto sucede igualmente con los pagos realizados.

Es importante saber que para efectos de este informe de pasantías, la pasante explica los procedimientos de trabajo llevados a cabo, con información suministrada por el Auditor de Ingresos, ya que no existe un manual de procedimientos en la empresa.

2.10. APORTES A LA ORGANIZACIÓN Y A LA UNIVERSIDAD:

- **A la Organización:** este informe le va a permitir a la empresa obtener una clara visión en cuanto a los procedimientos que se llevan a cabo en el establecimiento, los mismos permiten elaborar algunas sugerencias o recomendaciones en la práctica que de ser tomada en consideración contribuirán a modernizar los procedimientos y por ende optimizar el trabajo que se lleva a cabo en el área.
- **A la Universidad:** servirá como instrumento útil, para aquellos estudiantes interesados en los procedimientos llevados a cabo en la sección de Auditoría de Ingresos en La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso.

**CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

CONCLUSIONES

La Samanna de Margarita Hotel &Thalasso es único en su categoría, que además de alojamiento, brinda un Centro de Thalassoterapia unido a una gama de servicios de alta calidad y cómodas instalaciones para ofrecer al huésped una opción más para elegir al momento de descansar.

La realización de la pasantía profesional en este establecimiento hotelero permitió al pasante poner en práctica los conocimientos recibidos en las aulas de clases y profundizarlos además, y así hacer una comparación de todas las situaciones, llegando a las siguientes conclusiones:

- En el departamento de Contraloría existe un gran déficit de personal, ya que no poseen en su plantilla de trabajadores un Cajero General, un Analista de Cuentas por Cobrar y un Auditor Nocturno. Esto genera un retraso en las actividades inherentes a cada cargo mencionado. Por otra parte, el Auditor de Ingresos no debe abarcar todos los cargos antes mencionados ya que esto puede conllevar al incorrecto manejo del efectivo u otras formas de pago, además, se incumple con el control interno para el manejo de los ingresos de la empresa.
- A pesar de los cargos faltantes, se observó organización y rapidez en las tareas, además de una buena comunicación e interrelación entre el personal que labora en el departamento de Contraloría, debido a que todos trabajan en conjunto para alcanzar los objetivos planteados.
- Los ingresos diarios del hotel, son asumidos por la sección de Auditoría de Ingresos, siendo así el auditor quien puede detectar cualquier anomalía o falla en las ventas registradas diariamente, además de llevar un control de las líneas de crédito otorgadas por el hotel a las distintas empresas que consumen los servicios prestados por el establecimiento

hotelero. A su vez, debe haber un Analista de Cuentas por Cobrar quien respectivamente se encargue de este procedimiento.

- En lo que respecta al registro de las transacciones diarias, se contabilizan todos los movimientos que se realizan en el hotel los cuales se archivan al instante, existe una buena dirección y organización de las funciones.
- No existe un manual de procedimientos de cada puesto de trabajo, en donde el personal de nuevo ingreso pueda orientarse con respecto a las funciones de su cargo.

RECOMENDACIONES

Durante la realización de las pasantías profesionales en la sección de Auditoría de Ingresos, departamento de Contraloría en La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso, se observó una excelente organización e interrelación entre el personal de este departamento, así como también cuenta con un buen sistema administrativo pero se encontraron varias fallas, las cuales se pudieran corregir. Se recomienda lo siguiente:

- Se debe buscar y contratar personal para las vacantes existentes: Cajero General, Analista de Cuentas por Cobrar y Auditor Nocturno, ya que es asumido diariamente por el Auditor de Ingresos, lo que ocasiona un retraso en la culminación satisfactoria de sus actividades, además de un incumplimiento al control interno de los ingresos.
- Implementar manuales de procedimientos, con la finalidad que el personal de nuevo ingreso conozca el manejo de los procedimientos en el área asignada de trabajo.

REFERENCIAS

Aguilar, J. (2008). Como hacer un plan estratégico de Recursos Humanos. España.

Ballvé, A., Debeljuh, P. (2006). Misión y Valores. La empresa en busca de sus sentidos. Buenos Aires.

Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. México.

Comisión Venezolana de Normas Industriales. (2010).

La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso. (2005). Manual de Políticas, Normas y Descripción de Puestos para La Samanna de Margarita Hotel & Thalasso. Porlamar.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6.076 (Extraordinario), Mayo 7, 2012.

Ley Orgánica del Turismo. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6.079 (Extraordinario), Junio 15, 2012

Martínez, D., Milla, A. (2005). La elaboración de plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral. Madrid.

Spencer, H. Las inducciones de la sociología y las instituciones domésticas [Libro en línea]. Disponible: <https://books.google.co.ve/> [Consulta: 2015, Enero 22].

TORCAT M, O. (2009). Conceptos y términos básicos relacionados con la administración de empresas. Literatura administrativa para estudiantes universitarios. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.uv.es/~selva/gestion/glosario/glosario_dm.htm [Consulta: 2014, Noviembre 10].

Whittington O, Ray. (2000). Auditoría, un enfoque integral. Bogotá
Cook, J.W.; Winkle G.M. 1994. Auditoría. [México: Impresora](#) y Editora
Latinoamericana.

ANEXOS

1. RESUMEN DIARIO DE INGRESOS

2. COMPROBANTE DIARIO DE INGRESOS

HOTEL LA SAMANNA & THALASSO

COMPROBANTE DIARIO DE INGRESOS

FECHA: 00/00/000
COMP.No: XXX00ING

CODIGOS	DESCRIPCION		REFERENCIA	DEBE	HABER
	BANCOS	CTA.CTE #			
1,102,015	Venezuela	0000-0000-000	0	-	
1,102,015	Venezuela	0000-0000-000	0	-	
1,102,015	Venezuela	0000-0000-000	0	-	
1,102,015	Venezuela	0000-0000-000	0	-	
1,102,001	Mercantil	0000-0000-000	0	-	
1,102,001	Mercantil	0000-0000-000	0	-	
1,102,001	Mercantil	0000-0000-000	0	-	
1,102,001	Mercantil	0000-0000-000	0	-	
1,102,011	Activo	0000-0000-000	0	-	
1,102,011	Activo	0000-0000-000	0	-	
1,102,011	Activo	0000-0000-000	0	-	
1,102,011	Activo	0000-0000-000	0	-	
1,102,003	Banesco	0000-0000-000	0	-	-
1,102,003	Banesco	0000-0000-000	0	-	-
1,102,003	Banesco	0000-0000-000	0	-	-
1,102,003	Banesco	0000-0000-000	0	-	-
1,102,014	Venezuela	0000-0000-000	0	-	
1,102,014	Venezuela	0000-0000-000	0	-	
1,102,014	Venezuela	0000-0000-000	0	-	
1,102,014	Venezuela	0000-0000-000	0	-	
1,101,999	Venta de Contado				0
1,101,998	Ventas Visa				
1,101,997	Ventas Master Card				
2,201,007	Propina Voluntaria			-	
6,502,001	Comisión Tarjetas de Crédito			-	
1,301,015	I.S.L.R. Tarjetas de Crédito			-	
2,105,003	CUENTA POR PAGAR THALGO				
1,101,016	Faltantes y/o Sobrantes			0.00	0.00
1,101,016	Faltantes y/o Sobrantes				0.00
1,103,001	CXC CLIENTES				
1,103,005	CXC EMPLEADO				
2,201,003	ISRL. RETENIDO A TERCERO				
2,201,012	RETENCION IVA				
2,106,008	Saldo por Devolver Huesped				
	TOTALES			-	0.00
					0.00

ELABORADO POR: _____

REVISADO POR: _____

3. RESUMEN DIARIO DE VENTAS

4. COMPROBANTE DIARIO DE VENTAS

HOTEL LA SAMANNA & THALASSO

FECHA: XX/XX/XXXX

COMPROBANTE DIARIO DE VENTAS

COMP.No.: XXX00VTA

CODIGOS	DESCRIPCION	REF.	Nº	DEBE	HABER
1,101,999	Ventas en Contado			-	
1,101,998	Ventas Visa			-	
1,101,997	Ventas Master Card			-	
1,101,996	Ventas American Express			-	
1,101,995	Ventas Diners			-	
1,103,002	Huéspedes				
1,103,500	Ctas por Cobrar (Empleados)			-	
1,103,001	Ctas por Cobrar (Particulares)				
1,301,020	Retencion ISRL Terceros				
2,103,001	10% Servicio Mesoneros				-
2,201,007	Propinas Voluntarias				-
2,106,008	Saldo por Devolver Huesped				
	HABITACIONES				
4,101,001	Venta de Habitación				-
4,101,999	Ajuste en Habitaciones				
	A&B				
4,201,002	Alimentos Acuapazza				-
4,201,003	Alimentos Room Service				-
4,201,004	Alimentos Banquetes				-
4,202,002	Bebidas Acuapazza				-
4,202,003	Bebidas Room Service				-
4,202,004	Bebidas Banquetes				-
4,201,999	Ajustes en Alimentos				
4,202,999	Ajustes en bebidas				
4,203,999	Otros ingresos A&B				-
4,203,001	Alquiler de Salón Positano				-
4,203,003	Alquiler de Eq. Audiovisuales				-
2,106,035	MINIBARES				
	CENTRO THALASSO				
4,401,001	Thalassoterapia				-
4,901,999	Miscelaneos				-
4,901,999	Miscelaneos				
4,301,001	Ingresos Telefonos				-
4,901,003	Lavanderia				-
2,401,001	Depósitos Reservasiones				
2,401,001	Depósitos Reservasiones				
1,102,003	B/Banesco cta. Cte.2213008520				
1,102,003	B/Banesco cta. Cte.2213008520				
1,102,015	B/Venezuela cta. Cte.				
1,102,015	B/Venezuela cta. Cte.				
1,102,011	B/ACTIVO				
1,102,011	B/ACTIVO				
1,102,001	B/Mercantil cta. Cte. 1111-052-05-0				
1,102,001	B/Mercantil cta. Cte. 1111-052-05-0				
	TOTALES			-	-

ELABORADO POR: _____

REVISADO POR: _____

5. RECIBO DE CAJA EN CUENTAS POR COBRAR

OPERADORA LA SAMANNA

Av. Bolivar c/c Francisco Esteban Gomez. Urb. Costa
Azul. Porlamar. Edo. Nueva Esparta

Telefono: 0295-2622222/2622662

Rif: J-30420362-4

Cobrador :DIRECTO

RECIBO DE CAJA

00004013

Fecha: 17/04/2015

Hora:

Pag. 1

Hemos recibido de:

La cantidad de:

Son:

Por Concepto de: FAC:0000 FAC:0000

Total Efectivo :

Total Cheque : 0.00

Total Tarjeta Débito : 0.00

Total Tarjeta Crédito 0.00

Adelantos Aplicados : 0.00

Recibi conforme: _____

Operador: _____

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	PROCEDIMIENTOS CONTABLES REALIZADOS EN LA SECCIÓN DE AUDITORÍA DE INGRESOS, DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA EN LA SAMANNA DE MARGARITA HOTEL & THALASSO.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
RODRÍGUEZ ZAMBRANO ANNADELA DEL VALLE	CVLAC: 21.326.805 E MAIL: ANA_17184@HOTMAIL.COM
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
JESÚS COVA	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
OMAR ESPINOZA	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
FABIO FARIÑAS	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
MARYORIE HERNÁNDEZ	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2015	06	19
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
INFORME_DE_PASANTIAS_ANNADLA_RODRIGUEZ	DOCX
INFORME_DE_PASANTIAS_ANNADLA_RODRIGUEZ	PDF

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

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO ADMINISTRACION DE EMPRESAS
HOTELERAS

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO

ÁREA DE ESTUDIO:

HOTELERÍA

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE - NUCLEO NUEVA ESPARTA



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CURVELO
Secretario



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

JABC/YGC/marija

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

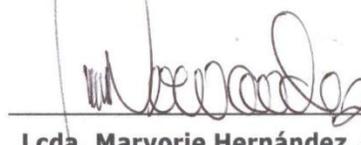
DERECHOS

Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario"


Br. Annareja Rodríguez
AUTOR


Lcdo. Omar Espinoza
TUTOR ACADÉMICO


Lcdo. Fabio Fariñas
JURADO PRINCIPAL


Lcda. Maryorie Hernández
JURADO PRINCIPAL

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO