



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

**PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE Y ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL COLÓN S.R.L,  
PUERTO LA CRUZ, ESTADO ANZOATEGUI.**

Trabajo de presentado como requisito parcial para optar por el Título de  
Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas.

**Ordaz Rojas, Dollmarys del Valle.**

**C.I.: 23.592.205.**

**Guatamare, 2016**



DECANATO  
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO  
T.S.U. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, Modalidad: Pasantía, titulado: **"PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL CUENTE Y ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL COLÓN S.R.L. PUERTO LA CRUZ, ESTADO ANZOÁTEGUI"**, realizado por la Bachiller: Ordaz Rojas, Dolmarys del Valle C.I. V- 29.502.205, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

**APROBADO**

Lcda. MARÍA GABRIELA MOLINA PEÑA  
Jurado Asesora

Lcda. CLAUDIA MARÍN  
Jurado

Lcda. MARÍA GABRIELA FERNÁNDEZ  
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

**PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE Y ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL COLÓN S.R.L.,  
-PUERTO LA CRUZ, ESTADO ANZOÁTEGUI.**

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

**Ordaz Rojas, Dollmarys del Valle.**

**Autora**

**Lcda. María Gabriela Molina**

**Tutor Académico**

**Ángel Rojas**

**Tutor Empresarial**

## DEDICATORIA

Este logro se lo dedico primeramente a Dios y a mi Virgen del Valle por darme las fuerzas necesarias para no desmayar en ningún momento.

A mis padres, Ezequiel Ordaz y Nereyda Rojas, mis pilares fundamentales, mi motor de vida este logro es de ustedes, gracias por hacer de mí el ser humano que soy, gracias por creer en mí y estar en todo momento a mi lado, por pararme y sacudirme cuando he caído. Gracias por su amor y apoyo incondicional. Los Amo.

A las mejores abuelas del mundo Carmen Dolores y María de los Ángeles, que ya no están a mi lado físicamente pero sé que siempre estarán en mi vida, y estuvieron físicamente en parte de esta etapa. Las Amo y Extraño.

A mi hermana Martina Ordaz, mi niña chiquita por estar en todas las etapas de mi vida. Difícil o no, siempre has estado ahí, gracias por cada sonrisa y pelea, por tu apoyo y más mil gracias.

A mis segundos padres Juan Guatarama y Rosalba Rojas por estar en esos momentos que nadie más estuvo por dar parte de su vida a mí y a mi crecimiento como persona y profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente a Dios y a la Virgen del Valle por permitirme culminar mi carrera.

A mis Padres Ezequiel Ordaz y Nereyda Rojas gracias por cada esfuerzo que han hecho para darme todo y que todo fuera más fácil, por estar en cada día y noche de mi vida.

A mi madrina Zhandra Querales, por su apoyo al comenzar esta etapa y estar pendiente de este proceso.

A Jesús Bolívar pieza clave en todo este camino, por tu apoyo incondicional, por cada traspaso, por cada corredera con los trabajos, por aguantar mis rabias y secar mis lagrimas, por tanto cariño, por ser unos de los pilares más fuertes en este proceso, por ayudarme a no desmayar y por mucho mas , mil gracias mi mol.

A mi hermana Martina Ordaz por estar en todo momento en cada lágrima y sonrisa por ser ese regalo que Dios mandó para hacer mis días distintos.

A mi cuñado Ciro Salazar por hacer feliz a mi hermana y compartir esa felicidad con nosotros, te quiero tuñito.

Gerardo y Gaby por ayudarme y apoyarme en los estudios, gracias primo por el inglés, por cada palabra de aliento, por cada abrazo, por creer en mí y siempre sacarme una sonrisa a pesar de todo momento difícil y madrina por siempre estar pendiente de mi y tenerme consentida, los quiero mucho. También quiero agradecerle a una persona que conocí gracias a

ustedes Miguel Hernández, por ser especial por tu apoyo y estar pendiente de mí en cada momento te quiero mucho.

A todos mis familiares por todo su apoyo y por estar pendiente de que culmine mi carrera. En especial a mis tíos Carmen Rojas, Marta Ordaz, Carmen Ordaz, María Ordaz y a mis primos José Rojas, Yanexi Rojas, Alba Fermín, Cesar Fermín, Kareines Guatarama, Damarys Blanco, Patricia Ordaz, ya saben que el orden no afecta gracias.

A mi tía Carmen Ordaz, ejemplo de crecimiento, mujer luchadora que siempre estuvo pendiente de mis estudios y con la confianza puesta en mí, en que si podía y sabia que lo iba a lograr, tía lo hice gracias por cada palabra en el momento indicado, por cada regaño que en su momento no entendía pero hoy si y agradezco el que estuviera pendiente de mi en cada momento.

A mis compañeros y amigos de esta gran casa de estudios UDONE, Karla Figueroa (mi gorda) por ser de esas amigas guerrera e incondicional que la vida puso en mi camino para tener una hermana más. Ana Castillo, Francys Serra, Ivanova Carreño, por cada sonrisa y show en nuestro hogar (el pasillo), Eduardo Fermín (gordo), gracias amigos por estar presente por su apoyo y cariño, por enseñarme a dar oportunidades por ser la madrina del cachorro más bello del mundo Asbel. Saben que son pocos pero el cariño es verdadero.

A todas las empresas que me ofrecieron los trabajos que me permitieron estudiar y trabajar para llegar a ser una profesional y a todos los amigos que en ellos conseguí y me ayudaron y apoyaron como: Distribuidora Universo 2009 c.a., Margarita Funland y Banco Provincial. A los amigos que en ellos encontré como: María Vicent, Irmania, Paola, Odalis, Damelis y muchas más, gracias.

A mi tutor en el Hotel Colon S.R.L, Ángel Rojas gracias por su apoyo en este proceso de pasantías.

A mi tutora académica María Gabriela Molina, por su ayuda en mi trabajo de grado, por todas las palabras sabias en los momentos indicados, gracias.

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE IMAGENE .....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA, HOTEL COLÓN S.R.L.....	5
1.1.- Tipo de Empresa.....	6
1.2.- Reseña Histórica.....	6
1.3.- Ubicación.....	7
1.4.- Visión.....	8
1.5.-Misión.....	8
1.6.- Estructura Organizativa.....	9
1.7.- Bases Legales.....	11
1.8.- Análisis del Entorno.....	15
CAPITULO II DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE, HOTEL COLÓN S.R.L.....	19
2.1.- Departamento de Atención al Cliente.....	20
2.2.- Procedimientos realizados en el departamento de atención al cliente.....	20
2.2.1 Bienvenida y recorrido al huésped por las instalaciones del hotel proporcionándoles información sobre las instalaciones y servicios que este presta.....	20
2.2.2.- Atención de las quejas y reclamos de huéspedes.....	21
2.2.3.- Atención de solicitudes de información a empleados y huéspedes.....	22
2.2.4.- Colaborar con el Departamento de Eventos en cuanto a la información que se va a proporcionar al huésped sobre los eventos.....	24

2.2.5.- Análisis del Departamento de Atención al Cliente del Hotel Colón S.R.L. ....	25
CAPÍTULO III DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, HOTEL COLÓN S.R.L.....	27
3.1.- Departamento de Administración. ....	28
3.2.- Procedimientos realizados en el departamento de administración....	29
3.2.1.- Registro de facturas del Hotel. ....	29
3.2.2.- Cobro a clientes directos. ....	32
3.2.3.- Cierre de caja. ....	32
3.2.4.- Recursos humanos “nómina”. ....	34
3.2.5.- Análisis del Departamento de Administración del Hotel Colón S.R.L. ....	35
CONCLUSIÓN.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	40

## INDICE DE IMAGENE

Imagen N°1 Ubicación Geográfica.....	7
Imagen N°2 Organigrama.....	10
Imagen N°3 Correos Electrónicos.....	23
Imagen N°4 Presupuesto para eventos.....	25
Imagen N° 5 Organización de Facturas.....	31
Imagen N°6 Reporte Z.....	33
Imagen N°7 Recibo de pago de trabajadores.....	35

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad de gran importancia a nivel mundial, ya que está relacionada no sólo con lo social sino con lo económico, cultural, ambiental, entre otros, lo que contribuye a su concepción compleja y global. Hay muchos autores que se han abocado a desarrollar estudios en torno a esta temática, considerando el crecimiento y dinamicidad que la caracteriza. Al respecto, Arrillaga (1962:01), define al turismo diciendo

**...es todo desplazamiento voluntario y temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determinan y hacen posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre estos y los viajeros tienen lugar.**

Este autor asigna un carácter dinámico al turismo cuando dice: “todo desplazamiento voluntario” y participa de la tesis suiza de que el viajero con fines de lucro no es turista, es decir, niega la posibilidad del “turista de negocios”.

Por su parte Martínez (1966:01) define el turismo en forma simple en palabras, pero con gran profundidad, acotando: “el turismo es la afición a viajar por el gusto de recorrer un país” es casi la complementación de la definición anterior.

Ciertamente, para que se materialice la actividad turística es necesario que surja un desplazamiento por parte del sujeto turista hacia un destino turístico activándose así un conjunto de elementos que conforman el llamado sistema turístico, entre los que se encuentran el transporte, la planta turística, los atractivos, la superestructura, la infraestructura, restauración, servicios complementarios, intermediarios turísticos, los cuales interactúan a favor del desarrollo del turismo en un destino determinado.

Panosso y Lohmann (2012: 27) plantea que para Molina (1997) “el turismo visto como un sistema, está formado por un conjunto de partes o subsistemas que se relacionan para lograr un objetivo común”.

Por lo anterior, se evidencia la importancia de la existencia de cada uno de los elementos que participan en la actividad turística, de los cuales depende el nivel de desarrollo del mismo en un destino, encontrándose así unos más reputados que otros.

Al respecto, se puede destacar que Venezuela se encuentra dentro de los países donde se practica la actividad turística y donde fácilmente se pueden distinguir cada uno de los elementos del referido sistema que convergen con el propósito de cumplir aquello que motivó el desplazamiento del turista

Venezuela dentro de esta realidad, resalta por el desarrollo de actividades turísticas en unos estados más que en otros, siendo el estado Anzoátegui uno de los lugares más visitados durante muchos años ya que cuenta con innumerables atractivos naturales: playas, montañas, ríos, entre otros. Este posee una gran capacidad hotelera e intermediarios turísticos, siendo la ciudad de Barcelona y Puerto La Cruz las que concentran el bullicio de la vida diurna y nocturna, la cual aumenta de forma exponencial con el alborozo generado por los miles de visitantes que se reciben en temporada tras temporada en sus hoteles, restaurantes, discotecas y pubs.

En este estado, igualmente se evidencia la presencia de los elementos del sistema turístico, destacándose, por ejemplo, dentro de la planta turística los servicios de alojamientos en sus diferentes modalidades desde posadas hasta hoteles de la más alta categoría. Dentro de estos servicios se puede mencionar al Hotel Colón S.R.L., ubicado en Puerto La Cruz, el cual se encarga de ofrecer hospedaje a gran cantidad de turistas que deciden desplazarse hacia este destino.

Por lo anterior, surge la motivación de realizar las prácticas correspondientes al periodo de pasantías de trescientos sesenta (360) horas, en el Hotel Colón S.R.L, específicamente en los departamentos de: Atención al Cliente y Administración, con la finalidad de obtener conocimientos que coadyuven en el proceso de formación profesional de la autora. Es de destacar que este trabajo representa un requisito obligatorio para optar al título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad de Oriente.

Para ello se plantea como objetivo general:

- ✓ Analizar el funcionamiento de los departamentos de atención al cliente y administración, del Hotel Colón S.R.L.

Con el fin de dar cumplimiento al mismo, se detallan una serie de objetivos específicos como son:

- ✓ Recopilar información documental relacionada con el área de estudio.
- ✓ Describir los aspectos generales del Hotel Colón S.R.L.
- ✓ Describir los procedimientos empleados en el departamento de Atención al Cliente y Administración en el Hotel Colón S.R.L.
- ✓ Realizar un análisis crítico de la situación evidenciada durante la ejecución de la pasantía

La metodología utilizada para alcanzar los referidos objetivos, se enmarcan dentro de una investigación de campo, debido a que se apoyó en la observación directa y participativa durante el periodo de pasantías, referente a las actividades desarrolladas diariamente en la empresa, conjuntamente con la información suministrada por el personal de la misma, así como también en la recolección de información en libros, documentos

electrónicos y manuales relacionados con el tema de estudio, fotografías y otros. Posteriormente se procedió a analizar los datos relacionándolos previamente con la teoría consultada. Finalmente se presentaron los resultados en forma escrita a través de un trabajo de investigación.

El presente informe consta de tres (3) capítulos los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo uno (1) cuenta con toda la información relacionada con el Hotel Colón S.R.L., reseña histórica, ubicación en el estado Anzoátegui, misión y visión, estructura organizativa.

Capítulo dos (2) está basado en todas las actividades y procedimientos realizados en el departamento de Atención al Cliente, bienvenida y recibimiento del cliente al hotel, atención de quejas y reclamos del huésped, redireccionamiento de las solicitudes del hotel y departamento de eventos.

Capítulo tres (3) está conformado por las actividades que se realizan en el departamento de Administración, registro de facturas del hotel, cobro de cliente, cierre de caja y recursos humanos “nómina”.

Al finalizar se procedió a redactar y nombrar una serie de conclusiones y recomendaciones acerca de la empresa, las cuales ayudarán a mejorar y minimizar cada una de las fallas con que cuenta en la actualidad.

**CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA  
EMPRESA, HOTEL COLÓN S.R.L.**

### **1.1.- Tipo de Empresa.**

El Hotel Colón S.R.L, es una empresa de alojamiento destinada a atender la demanda de alojamiento, y la satisfacción del cliente. Su objetivo principal es cubrir las necesidades del huésped como hospedaje con estándar de calidad, ventajas comparativas inigualables, muy diferentes a las opciones que ofrece el mercado turístico.

### **1.2.- Reseña Histórica.**

Su propietaria la Señora Alicia de Gori, llegó a Puerto la Cruz en el año 1970 con su esposo, ellos al principio tuvieron una fuente de soda con el nombre de esta, vinieron de Italia buscando mejoría para su familia que está conformada por tres hijos.

Después de ocho años comenzaron a hacer gestión para un préstamo en el Banco Unión el cual fue aprobado, con dicha aprobación comienzan a construir en el año 1978, un hotel, el primero que se construyó en Puerto La Cruz con una estructura hecha totalmente de hierro.

El Hotel se inauguró en el año 1979, para ese momento junto con el Hotel Ávila que era de un estilo de montaña, el mejor y más grande de Venezuela.

Políticos, diplomáticos, artistas internacionales, toreros y lo mejor de la sociedad venezolana, se hospedaban en sus lujosas habitaciones. Celebres fueron las fiestas de carnaval en sus suntuosos salones.

En este recinto vivió el político y escritor Don Rómulo Gallegos por largas temporadas.



#### **1.4.- Visión.**

Para Jack Fleitman (2006), en el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

En síntesis, la visión es una exposición clara que indica hacia donde se dirige la empresa a largo plazo y en que se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado.

El Hotel Colón S.R.L, tiene la visión de lograr liderazgo dentro del grupo de hoteles del mismo nivel. Planteándose de la siguiente manera.

**Tenemos la visión de ser el mejor hotel en nuestro medio, y como tal ubicarnos como el preferido de nuestros turistas. La calidad de servicio está basada en los años de experiencia adquiridos por los propietarios, socios y trabajadores.**

Es importante resaltar que la visión del Hotel Colon S.R.L, está redactada correctamente ya que sigue los parámetros del autor antes mencionado.

#### **1.5.-Misión.**

La misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de esta que se formulan objetivos detallados que son los que guiaran a la empresa u organización. Por tanto, resulta imprescindible que mercadólogos, empresarios, emprendedores, y directivos en general, conozcan cual es el concepto de misión.

Según Muñiz (2007), la misión “define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas”

La misión del Hotel Colón S.R.L, es lograr convertirse en el refugio del viajero que viene a cumplir su sueño de conocer el maravilloso Puerto La Cruz y sus playas, o del viajero que quiere descansar de haber concluido sus actividades y negocios.

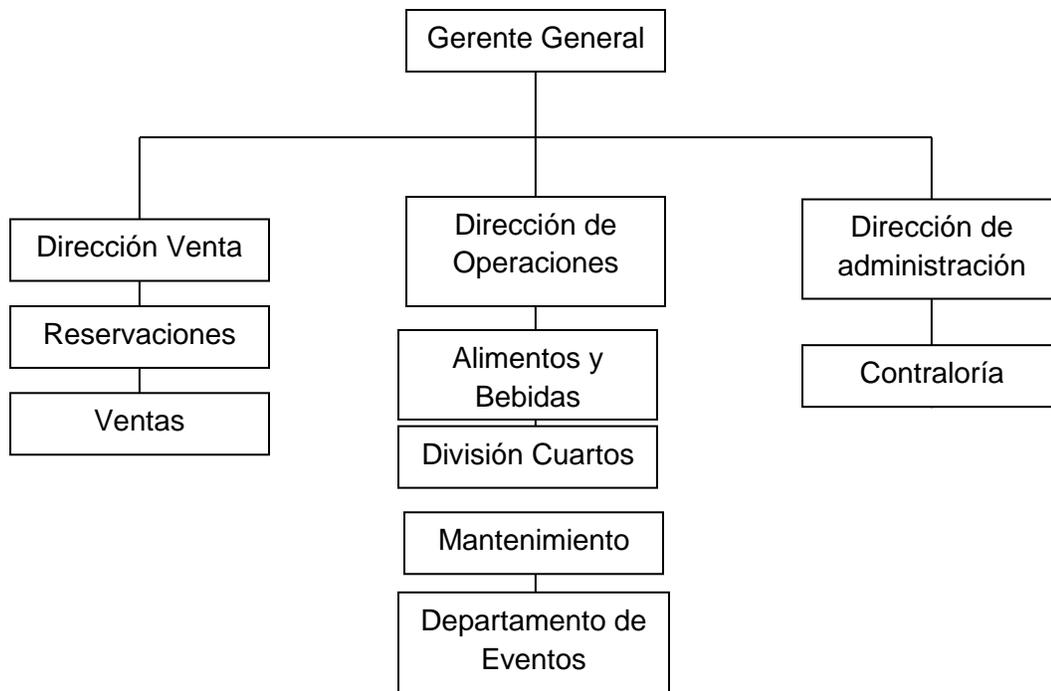
Se puede destacar, que la misión no está redactada correctamente ya que se interpreta más como una visión porque expresa claramente lo que la empresa espera ser en el futuro, alejándose de los parámetros necesarios para redactar una misión adecuadamente y pues eso hace que su finalidad no sea la adecuada.

#### **1.6.- Estructura Organizativa.**

La estructura es lineal también conocida como simple y se caracteriza por que es utilizada por pequeñas empresas que se dedican a generar uno o pocos productos en un campo específico del mercado. Debido a su forma, esta es rápida, flexible, de mantenimiento de bajo costo; además la relación entre superiores y subordinados es cercana y la toma de decisiones se hace ágil.

Una estructura organizativa de una empresa es la forma en la que esta se va a gestionar, se pueden encontrar dos formas de estructura organizativa la formal e informal. En la siguiente imagen se encuentra el organigrama por el cual se rige el Hotel Colón S.R.L. donde se puede apreciar cómo esquematizan su estructura organizativa.

### Imagen N°2 Organigrama.



Fuente: Hotel Colon S.R.L. (Año 2015)

Cabe destacar que la estructura organizativa que se aprecia a través del organigrama del Hotel Colón S.R.L, no se desarrolla de la manera correcta porque no sigue una misma uniformidad, debido a que se combinan cargos con departamentos y áreas y se debería direccionar hacia una de las dos y mantenerla. Igualmente se evidencia que al faltar cualquier empleado, otro asume su responsabilidad y en muchos casos un mismo empleado lleva dos departamentos o más, un ejemplo de esto es que si falta el empleado de reservaciones asume su rol el empleado de ventas. Como consecuencia trae el descontrol de los departamentos, el mal manejo de los mensajes, la mala organización de documentos, entre otros.

El departamento de Atención al Cliente y Administración que fue donde se ejecutaron las pasantías de este trabajo, están entrelazados con los demás departamentos que en el hotel laboran, ya que todos deben funcionar de la mejor manera para obtener los resultados que la empresa quiere, todos deben tener comunicación y llevar un trabajo al día, notificar los inconvenientes a tiempo para que sea rápido la solución de los mismos. Todos los departamentos y jefes de los mismos deben dar reportes trimestrales de los departamentos que se derivan de ellos y su evolución.

### **1.7.- Bases Legales.**

La empresa, por ser una persona jurídica, se enmarca dentro de la legalidad por la cual debe regirse para funcionar. Entre las leyes que se pueden mencionar se encuentran:

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.**

El artículo 310 está basado en que se trata el turismo:

Artículo 310:

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

Es importante conocer de este artículo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela ya que se puede saber que tan importante es el turismo para nuestro país y conocer también los marcos legales que a esta lo rigen.

## **Ley Orgánica de Turismo (2014)**

Esta ley es sumamente importante ya que el turismo es una actividad que genera ingresos al país y debe regirse por parámetros establecidos e igualitarios para cualquier empresa entre estos se encuentran el artículo 68, en el código del comercio el artículo 32, en la providencia administrativa el artículo N°0071 sus políticas y normas entre otros

Artículo 68:

Se crea una contribución especial que deberá ser cancelada por prestadores de servicios turísticos a objeto de participar y beneficiarse de los planes de promoción turística y de capacitación, formación y desarrollo de recursos humanos para la participación turística. Dicho aporte equivale al uno por ciento (1%) de las facturas pagadas por los usuarios finales de los servicios turísticos.

Es importante conocer la Ley Orgánica del Turismo ya que con esta se puede tener los conocimientos necesarios para ser más llevadera cualquier empresa turística

## **Código De Comercio**

Artículo 32:

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, Libro Mayor y el de Inventarios.

Podrá llevar, además todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

## **Providencia Administrativa N° 0071 (Código De Comercio)**

Mediante la cual se establece las normas generales de emisión de facturas y otros documentos publicada en Gaceta Oficial N°39.795 del 8 Noviembre 2011.

### Políticas

#### Generales

- Los créditos de las agencias solo serán autorizados por el director principal de la empresa, una vez que dicha agencias hayan entregado los requerimientos exigidos, como son: Acta constitutiva, Rif, Carta de solicitud de crédito firmada y sellada por el representante legal de la empresa.
  
- Los primeros cinco días (5) de cada mes debe entregar al contador el reporte mensual de lo facturado y cobrado para su revisión y cuadro que permita el pago de todos los deberes formales.
  
- Todos los viernes el coordinador de cobranza deberá enviar al auditor de ingreso el informe con el resumen de lo cobrado y pendiente por cobrar a las agencias, ya que le permitan evaluar la gestión del departamento.

#### Específicas

- Recaudación y control será responsable de entregar diariamente al departamento de cuentas por cobrar el

reporte de llegada con los soportes correspondiente (Boucher y facturas en original y copias)

- Para dar inicio a la gestión de cobranza, los días miércoles y viernes de cada semana el departamento de cuentas por cobrar se le enviará a las distintas agencias la relación de cuentas por cobrar con copia de facturas.
  
- Las agencias contarán con un máximo de siete (7) días hábiles de crédito para el pago de las deudas contraídas con el hotel, contando después que el departamento de cobranza haya enviado la relación de cobro.

#### Normas

- El analista de cobranza deberá revisar diariamente las cuentas por cobrar a vencerse y vencidas para realizar la gestión de cobranza.
  
- Todos los días el coordinador de cobranza debe realizar el cobro de todas las cuentas pendientes a través de correos, llamadas, mensajes, entre otros.
  
- Todos los comprobantes de los pagos realizados por los clientes deberán ser validado y firmados por el departamento de finanzas en señal de aprobación de ingreso a banco del dinero.
  
- Los cobros solos serán contabilizados cuando ya hayan sido revisados en banco por el departamento de finanza.

Cabe resaltar que el Hotel Colón S.R.L., se rige por los artículos antes mencionado e intenta hacerlo de manera correcta, cumpliendo legalmente lo que corresponde como persona jurídica para no tener problemas legales.

### **1.8.- Análisis del Entorno.**

Toda empresa se ve afectada tanto positiva como negativamente por su entorno tanto interno como externo. El Hotel Colón S.R.L., no escapa de esta realidad y a continuación de desarrollan aspectos relacionados con los elementos que lo conforman.

**Análisis Interno:** Está integrado por los factores capacidad directa, competitiva, tecnológica y talento humano.

#### ➤ **Capacidad Directiva:**

La Capacidad del factor de dirección y organización depende, básicamente, en que las empresas constituyan unidades eficientes, no sólo en cuanto a la administración de los recursos que disponen, sino también, en la armonía y la unidad que exista entre los departamentos puede impactar de forma directa e indirecta en los planes y objetivos que la empresa posee.

En el Hotel Colón S.R.L. se pudo observar que los distintos departamentos se encuentran relacionados entre sí, cada miembro tiene definida su función dentro de la empresa y con ello todas sus actividades y responsabilidades de acuerdo a su cargo.

#### ➤ **Competitividad:**

A pesar de tanto tiempo de ejercicio en el mercado turístico el Hotel Colón S.R.L., con el buen funcionamiento se ha desenvuelto y desarrollado

de la mejor manera en sus actividades a nivel regional y ha logrado convertirse en un hotel de confianza, por lo que ha logrado tener una buena receptividad a pesar de tener grandes hoteles en su entorno.

➤ **Tecnológica:**

El Hotel Colón S.R.L. nivel tecnológico no cuenta con buenas herramientas ya que no posee pagina web, no posee computadoras rápidas, no todos los empleados poseen computadoras en su lugar de trabajo y los procesos son más lentos.

➤ **Talento humano:**

Para el Hotel Colón S.R.L, es importante que el personal que labore en sus instalaciones sea altamente capacitado, no requiere de experiencia ya que la empresa se encarga de asesorar a los empleados para desarrollar sus actividades y hacer del hotel una empresa competitiva y productiva en el mercado.

**Análisis Externo:** Está integrado por los factores económico, político, social y ambiental

➤ **Económicos:**

Existen distintos factores económicos que afectan a las empresas turísticas, según Ramírez, (2003) algunos de los factores económicos que podrían afectar a las empresas turísticas son:

1. El nivel de desarrollo económico del país donde opera la empresa.
2. La distribución de la riqueza.

3. El nivel de salarios y renta.
4. Las políticas impositivas.

El Hotel Colón S.R.L. a través del pago de los impuestos por los distintos servicios vendidos genera ingresos a la economía local, de igual manera crea empleos directos. Como toda empresa hoy en día le afecta la constante subida de inflación, reflejándose en el alto costo de los servicios que la empresa contrata lo cual produce un aumento en el precio de los servicios prestados por la empresa.

➤ **Político:**

Indistintamente a lo que se dediquen las empresas, se pueden ver afectadas de manera negativa o positiva con las situaciones políticas del país, ya que estos cambios ideológicos de los gobiernos pueden crear inestabilidad en las empresas, así como también las confrontaciones entre los distintos partidos políticos generan una imagen negativa del país, y a la hora del turista tomar la decisión de viajar concurre de manera negativa y por ende a la economía de la empresa.

A pesar de los cambios que se viven en la actualidad el Hotel Colón S.R.L., ha logrado desenvolverse de manera excelente en el ámbito turístico gracias al personal, brindando seguridad y confianza, haciendo sentir al huésped deseo de conocer el hotel.

➤ **Social:**

Al ser la empresa una unidad de riqueza y una unidad social, igualmente sufre incidencias de los cambios sociales y de la problemática del entorno social, según Ramírez, (2003) Entre los principales factores sociales se tienen:

1. Las tradiciones de los turistas respecto a las tradiciones del país receptor
2. El nivel de cultura del turista
3. El sistema educativo del país
4. Hábito de gasto

En la sociedad existen distintas creencias y costumbres que afectan el modo de vivir en las personas, esto se considera un factor determinante a la hora de invertir su dinero para hacer esparcimiento y que destino seleccionar para disfrutar y conocer.

El Hotel Colón S.R.L., está capacitado para abarcar las necesidades y deseos que tienen los turistas a nivel nacional, acorde a sus dichas necesidades y deseos, a un precio accesible para los clientes.

➤ **Ambiental:**

Toda organización debe contar con un personal capacitado, que posea unidad, armonía, respeto y trabajo en equipo para el buen funcionamiento de la empresa; es por esta razón que el Hotel Colón S.R.L., posee una buena comunicación entre los empleados, presentando como consecuencia pocos malos entendidos y desacuerdos entre los mismos.

Hotel Colón S.R.L., proyecta un ambiente favorable hacia su clientela, de manera que los que visitan esta empresa tengan una buena impresión y calidad de servicio al visitante, bien sea clientes tanto nacionales como internacionales.

**CAPITULO II DEPARTAMENTO DE ATENCION  
AL CLIENTE, HOTEL COLÓN S.R.L.**

## **2.1.- Departamento de Atención al Cliente.**

Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben aplicar ciertas políticas institucionales.

El servicio de atención al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender los Clientes Internos, de diversas áreas de la empresa.

## **2.2.- Procedimientos realizados en el departamento de atención al cliente.**

### **2.2.1 Bienvenida y recorrido al huésped por las instalaciones del hotel proporcionándoles información sobre las instalaciones y servicios que este presta.**

El pasante primeramente recibió un curso previo sobre las instalaciones del Hotel y de los servicios que esta presta proporcionado por su tutor empresarial el Sr. Ángel Rojas quien ocupa el cargo de Gerente General. Esta inducción tuvo una durabilidad de una semana, para así poder llevar a cabo la actividad (recorrido por las instalaciones) de la mejor manera

posible, con los conocimientos necesarios para poder transmitir al cliente un alto grado de preparación, capacitación e información veraz de cada una de las áreas que integran el recorrido antes mencionado. Es importante resaltar que el hotel no posee ningún tipo de material físico para suministrar a los huéspedes como trípticos, folletos, revistas, entre otros; el recorrido empieza luego de que el o los huéspedes se registran, se realiza en pocas áreas como lo son las salas, pasillos hacia las habitaciones y el espacio donde se efectúan los eventos de recreación. Esta actividad se realiza en cualquier momento del día con cualquier cantidad de huéspedes, desde uno hasta grupos grandes, culmina dejando al huésped en la puerta de su habitación y entregándole su llave para que empiece a disfrutar de las instalaciones y su estadía en el hotel. Es de resaltar que todos los huéspedes son clientes por puerta, es decir, no se da la participación de ningún intermediario

Este recorrido es una buena manera para que el huésped entre en confianza y se sienta cómodo en su estadía pero sería bueno contar con material de apoyo para ser distribuido al huésped durante el recorrido y así enriquecer el mismo y para aclarar dudas a futuro de presentarse alguna.

Dentro de esta actividad, la pasante se encargó de la atención y seguimiento en la llegada, estancia y despedida del cliente, es por tanto el lugar donde se establece por primera vez la relación cliente-servicio, considerando que el departamento de atención al cliente es el encargado de recibir a los huéspedes.

### **2.2.2.- Atención de las quejas y reclamos de huéspedes.**

El pasante se encargó de solventar las quejas a los huéspedes, dar respuestas y soluciones a las sugerencias e incomodidades del huésped, el proceso principal para detectar las quejas y reclamos es cuando el huésped

acude al departamento de atención al cliente para manifestar su incomodidad o el inconveniente presentado. El mismo se canaliza por medio de un libro de sugerencias y reclamos que el hotel tiene para este tipo de procedimientos, así como también mediante el trato directo, visual y físico entre el cliente y el personal.

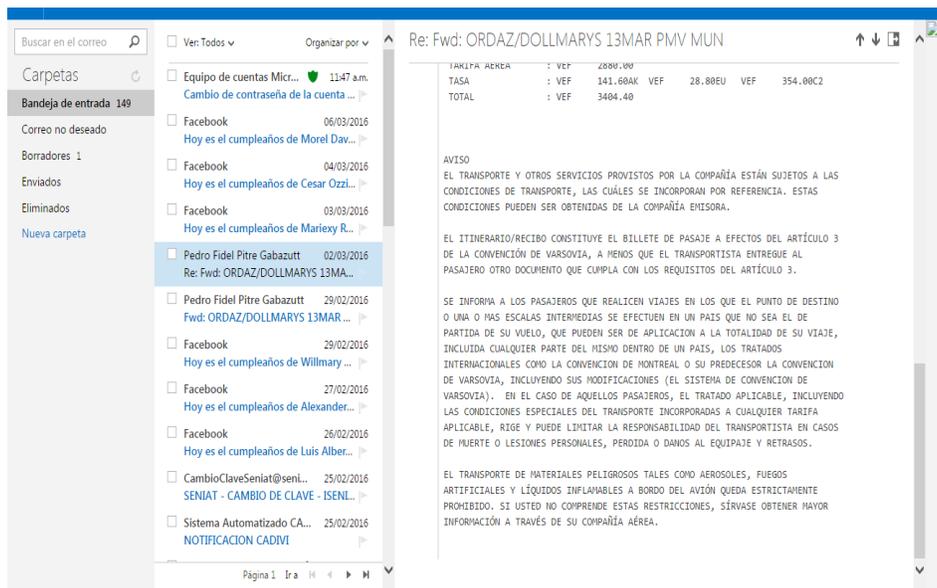
Al momento de tomar la queja del huésped el pasante procedía a llamar al departamento encargado del problema y solventarlo lo más rápido posible, por ejemplo, si el problema presentado era con relación al aire acondicionado se llamaba al departamento de mantenimiento para solucionarlo y si no tenía solución o no era rápido la reparación del problema se cambiaba al huésped, sin ningún problema, de habitación. Las quejas normalmente consisten en problemas con algunos electrodomésticos como aires, neveras en las habitaciones, o internet y servicios como pérdida de señal del servicio de televisión. Estas se solventan rápido ya que son esporádicas.

### **2.2.3.- Atención de solicitudes de información a empleados y huéspedes.**

Consistió en que el pasante redireccionaba los correos electrónicos y llamadas telefónicas de los directivos y empleados del hotel, según la naturaleza de los mismos. Así como también las solicitudes y sugerencias de los huéspedes, canalizándose la información a los departamentos correspondientes. Esto debido a que el departamento de atención al cliente es el receptor de la mayoría de la información del Hotel Colón S.R.L. No obstante, para esta actividad no se dispone de formatos que permitan recoger los datos relacionados con las referidas solicitudes y que a su vez puedan ser archivadas u ordenadas para un posterior seguimiento.

cabe destacar, que en algunos momentos la información no es manejada rápidamente debido a que una sola persona se encarga de hacer todos los procedimientos en este departamento, y en muchas ocasiones, mientras se estaba al teléfono tomando datos de alguna información o solicitud no se podía enviar los correos electrónicos al mismo tiempo. Esto trae como consecuencia que no sea rápida y eficiente la atención de las solicitudes, ni de las demás tareas en general, ocasionando también saturación de trabajos, agotamiento laboral, desmotivación del empleado y poca productividad (Imagen N° 3)

### Imagen N°3 Correos Electrónicos



Fuente: Hotel Colón S.R.L. (Año 2015).

#### **2.2.4.- Colaborar con el Departamento de Eventos en cuanto a la información que se va a proporcionar al huésped sobre los eventos.**

El Hotel Colón S.R.L., cuenta con un salón donde se realizan actividades recreativas para el disfrute y esparcimiento de los huéspedes, como bailoterapia, grupos de música en vivo, entre otros, dicho salón también es utilizado para otro tipo de eventos como bodas, fiestas de quince años y cumpleaños general, todo ello previa reservación y pago del alquiler por parte de la persona interesada. En este caso, el pasante se encargó de proporcionar la información a los huéspedes del hotel como a las personas interesadas en realizar sus eventos en las instalaciones, relacionada con presupuestos, capacidad de invitados, costos de los servicios prestados y otra inquietud al respecto. Es de mencionar que para proporcionar el presupuesto de algún evento, se emplea un formato donde se detalla la descripción y monto de lo solicitado (Imagen N° 4).



el compañero que estuvo antes en el puesto, o cualquier otra actividad de la cual se desconoce su ubicación dentro del departamento, en ocasiones hay que dejar esperando al huésped para llamar y preguntar.

En lo que respecta a la solución de problemas de empleados, no se dan muchos inconvenientes porque la comunicación entre departamentos y empleados es buena, a veces un poco lento de solucionar pero es porque hay una sola persona que maneja esto y atiende el teléfono, revisa correo y atiende al personal y problemas de huéspedes también.

Ahora bien, en el departamento de eventos hay poca información por que se realizan eventos esporádicos, las recreaciones para los huéspedes no es algo constante.

Es importante resaltar que el Hotel Colón S.R.L., no posee uniforme y sus empleados al momento de llegar el huésped no son identificados como trabajadores del hotel, sino se encuentran en su puesto de trabajo.

**CAPÍTULO III DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN, HOTEL COLÓN S.R.L.**

### **3.1.- Departamento de Administración.**

La administración es la ciencia social aplicada a la población que tiene por objeto el estudio de las organizaciones, y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, entre otros.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible, este beneficio puede ser económico o social dependiendo de los fines perseguidos por dicha organización. Según Bello (2012:1) “la administración es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas”.

La importancia de la administración, está en que imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna en las funciones de la administración. Las cuales son:

- Planificar:

Es el proceso que comienza con la visión del Nro. 1 de la organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el Mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 años y 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente.

- Organizar: Responde a las preguntas de quién va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; cómo y cuándo se va a realizar la misma; mediante el diseño de procesos de negocio, Curso que establecen la forma cómo se deben realizar las tareas y en que secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

- Dirigir: Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de Toma de decisiones.

- Controla: Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales de la organización.

### **3.2.- Procedimientos realizados en el departamento de administración.**

#### **3.2.1.- Registro de facturas del Hotel.**

El pasante en esta actividad se encargó de verificar y pasar a un libro de compras en Excel las facturas de gastos del hotel como material de limpieza, gastos de mantenimiento en general como aires acondicionados, reconstrucción, entre otros, el procedimiento consistía en recibir las facturas del departamento de compras, las mismas se ordenaban por fecha para pasarlas al programa de Excel colocando el nombre de donde provenía la factura, fecha, monto y de cuando se realizó el gasto(Imagen N° 5.). Luego

se procedió a ordenarlas de diez en diez por fechas. Por ejemplo del 01/08/2015 al 10/08/2015 hasta llegar al treinta o treinta y uno de cada mes y colocar en un sobre debidamente identificado con mes y año para luego enviárselos al contador, los primeros cinco días de cada mes.

La manera como se lleva a cabo este proceso es fácil y práctico, sin embargo, al ser realizado por varias personas, es frecuente que no se mantenga un control y orden en los mismos, generando en ocasiones retrasos y una obstrucción en el desempeño laboral.



### **3.2.2.- Cobro a clientes directos.**

En esta actividad se dio un curso previo proporcionado por el tutor empresarial y Gerente General, el Sr. Ángel Rojas, con una durabilidad de una semana, enfocándose en información relacionada en cómo hacer el cobro directo al huésped, tanto con la modalidad de pago empleando el punto de venta o en efectivo, ya que los clientes tienen la facilidad de pagar en distintas maneras tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheque y efectivo, en el proceso de la cancelación al cliente no se le es entregado ningún documento, y su registro se hace en hojas diarias que llevan como datos el nombre del huésped, forma de pago si es con alguna tarjeta o en efectivo y número de habitación. Para este procedimiento no se lleva un formato o documento, estas hojas son realizadas por la persona que se encuentre en el momento del registro del huésped. Esta actividad fue muy sencilla pero muy importante ya que el cobro de los diferentes servicios se manejan con mucha delicadeza para que al momento de hacer el cierre de caja no se tenga ningún problema con descuadre.

### **3.2.3.- Cierre de caja.**

Esta actividad constaba en llenar un formato de cierre de caja, anteriormente entregado por el referido supervisor, el cual contaba con cuadros especificados con los distintos nombres de los bancos con que el Hotel maneja sus movimientos bancarios, seguido de las palabras crédito o débito que es la tarjeta que se pasará por ese punto, luego las letras Bs, que era la cantidad en número correspondiente al monto a debitar empleando el punto de venta. También están las opciones efectivo, cheque, otros ingresos y total, en la parte superior estaba un recuadro para colocar la fecha los cuales tenía que llenar con la información requerida, y así también sacar el reporte Z y reporte de punto de venta. El reporte Z consiste en cuadrar la

caja diaria para llevar un mejor control del dinero que se manejaba y el reporte del punto de venta era cerrarlo y colocar el monto total por turno que se hacía y al final del día se hace un cierre completo para que este dinero pueda pasar a las cuenta del hotel, en estos cuadros se colocó información de los diferentes puntos de venta presentes en la empresa como su cierre total diario y el efectivo diario para poder llevar un control de los pagos realizados diariamente. Además los recibos que genera cada punto de venta deben concordar con lo plasmado en el reporte diario de ventas (Imagen N° 6).

**Imagen N°6 Reporte Z**

REPORTE DIARIO DE VENTAS			FECHA:
			/ /
100%	CREDITO	Bs.	
	DEBITO	Bs.	
BBVA	CREDITO	Bs.	
	DEBITO	Bs.	
BOD	CREDITO	Bs.	
	AMEX	Bs.	
	EFFECTIVO	Bs.	
	CxC	Bs.	
	CHEQUES	Bs.	
	OTROS INGRESOS	Bs.	
	<b>TOTAL VENTAS</b>	Bs.	
			<b>Z:</b>

Fuente: Hotel Colón S.R.L. (Año 2015).

#### **3.2.4.- Recursos humanos “nómina”.**

Esta actividad fue muy importante ya que se encargó del pago de los trabajadores del hotel, llevada a cabo por un formato en Excel formulado con porcentajes, descuentos y bonos dependiendo del cargo que desempeñaba cada uno de los trabajadores, este formato fue entregado por los trabajadores del hotel y era variable ya que diferentes empleados pasan por el cargo. Estos pagos normalmente se realizan por transferencia bancarias, en casos especiales se realizaron en cheque llenado a mano los diferentes cheques para los pagos correspondientes, este proceso es poco usual ya que es en caso de emergencia como que el internet no funcione o las páginas del banco estén fuera de servicio y en otros casos bonos especiales que se les otorgaron a empleados en efectivo, estos bonos no son colocados en el recibo de pago, ya que son como incentivos pero no deben colocarse en forma de pago por políticas del Hotel Colón S.R.L. A la hora de hacer los recibos de pagos se trabajaba en Excel con un formato previamente realizado con descuentos como seguro social y ley política habitacional.

Este proceso fue importante porque se obtuvo conocimientos de cómo se manejan los pagos de quincenas y hasta de cómo se cancelan las vacaciones de los empleados del Hotel Colón S.R.L., es un trabajo que no cuenta con inconvenientes ya que el sistema es amigable, se trata de que el margen de errores sea el menor posible para así no tener inconvenientes con los empleados (Imagen N° 7).

## Imagen N°7 Recibo de pago de trabajadores.

**HOTEL COLON S.R.L.**  
RIF J- J-31250363-7  
CALLE LIBERTAD N°29-A

RECIBO DE PAGO				
NOMBRE:			CEDULA: V-	
CARGO:				
INGRESO:	18/11/2011	SALARIO DIARIO:	240,56	
DESCRIPCION	DIAS	ASIGNACIONES	DEDUCCIONES	TOTALES
VACACIONES 14/15	17	240,56		4.089,52
BONO VACACIONAL	18	240,56		4.330,08
DIAS ADICIONALES	8	240,56		1924,48
CESTA TICKETS	25	75,00		1.875,00
IVSS	4%		151,00	
PARO FORZOSO	0,50%		21,65	
LEY POLITICA HABITACIONAL	1%		40,90	
		SUB-TOTALES	213,54	12.219,08
		TOTAL A COBRAR		12.005,54
		RECIBI CONFORME:		16.604,32

Fuente: Hotel Colón S.R.L. (Año 2015).

### 3.2.5.- Análisis del Departamento de Administración del Hotel Colón S.R.L.

En el departamento de administración, su procedimiento es llevar las cuentas del hotel, para que el funcionamiento económico se lleve organizado y de manera correcta rigiéndose por una serie de parámetros importantes como sus deudas y pagos, a empleados y entre otros. Es más complicado y más cuidadoso su funcionamiento ya que se trabaja con facturas, cobranza y programas de Excel en lo que es registro de facturas y hay que estar muy pendiente de no extraviar ninguna factura para mandarlas al contador en los primeros cinco días de cada mes. Cabe destacar que estas se colocan por orden de fecha y así mismo se van ordenando para colocar en un sobre y sellarlo. El cobro de los clientes se hace de manera directa por punto de

venta o en efectivo. El cierre de caja es fácil ya que en una hoja carta están especificados los puntos de ventas que maneja en hotel y un cuadro para el efectivo se cierra cada punto y se coloca el total en cada cuadro y luego se suma. La nómina se maneja de igual forma que el registro de facturas por Excel con un formato que ellos tienen y sólo se imprime y se le da al empleado para que lo firme.

Cabe destacar que sería bueno contratar más personal para que estos departamentos funcionen de mejor manera, más ordenado y más eficiente. Ya que hay mucho desorden porque muchos empleados cubren distintos puestos y es contraproducente porque todos trabajan de manera diferente.

## CONCLUSIÓN

- El Hotel Colón S.R.L, es una empresa de alojamiento destinada a atender la demanda turística y la satisfacción del cliente.
- No se toma en cuenta el organigrama, y su diseño no es uniforme por que une los departamentos de la empresa con cargos.
- El Hotel Colón S.R.L, no cuenta con el personal suficiente en algunos de sus departamentos, cuyo problema obliga a algunos empleados realizar funciones ajenas a las correspondientes al cargo que ocupan, generando a su vez una saturación de tareas.
- El departamento de atención al cliente siempre trata de darle respuestas a todas y cada una de las inquietudes de sus huéspedes y empleados, de manera rápida, eficaz y acorde a lo que está solicitando el mismo.
- El Hotel Colón S.R.L, trata en lo posible de buscar soluciones rápidas a los inconvenientes que manifiestan los clientes con el fin de mejorar lo concerniente a la atención al público y al servicio ofrecido.
- Los empleados del hotel no poseen uniforme y es una manera de mostrar sentido de pertenencia hacia la empresa.
- El hotel no cuenta con tecnología apta para trabajar en las instalaciones, es decir, la mayoría de los procedimientos se realizan de forma manual y además, no cuentan con páginas web ni utilizan ninguna red social para establecer enlace y acercamiento con los clientes

## RECOMENDACIONES

- Mejorar el organigrama, es decir, mantener una uniformidad en su diseño, ya sea por funciones o por cargos. Aunado a eso, hacer cumplir el mismo para evitar las múltiples funciones por parte del personal.
- Cada departamento debería tener empleados que no sean sustituidos en cualquier momento, ya que al pasar tantos trabajadores por un mismo puesto de trabajo imposibilita mantener un orden
- Aumentar el número de empleados, para evitar o disminuir el sobre cargo de funciones por parte de los que laboran actualmente en el Hotel.
- Se recomienda colocar uniforme a sus empleados ya que esto influye en la imagen, confianza, seguridad y otros, que se proyecta a la hora de tener contacto con los huéspedes.
- Mejorar el manejo de la tecnología en las instalaciones ya que la mayoría de los procedimientos se manejan de forma manual, mediante cuadernos u hojas sueltas.
- Se recomienda emplear tecnología al hotel, crear una página web, que todos los departamentos poseen computadoras para que el trabajo sea más llevadero y más eficiente.

## BIBLIOGRAFÍA

Arrillaga (1962:01).Ensayo Sobre Turismo. [Transcripción en línea]. Disponible: [www. Venezuelatuya.com/trurismo0010](http://www.Venezuelatuya.com/trurismo0010).

Martínez (1966:01), Estudio del Turismo.[Transcripción en línea]. Disponible: [Teoriaturismo.blogspot.com/2011/08.www.venezuelatuya.com/articulos/turismo0010.htm](http://Teoriaturismo.blogspot.com/2011/08.www.venezuelatuya.com/articulos/turismo0010.htm).

Panosso y Lohmann (2012:27), Molina (1997).

Jack Fleitman (2006:01), Misión y Visión. [Transcripción en línea]. Disponible: [promonegocio.net/empresa/Misión y Visión-](http://promonegocio.net/empresa/Mision_y_Vision-) Derecho Reservado.

Muñiz (2007:01), Marketing en el siglo XXI.[Transcripción en línea]. Disponible:[promonegocios.net/empresa/concepto de Misión-](http://promonegocios.net/empresa/concepto_de_Mision-) Derecho Reservado.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009)[Transcripción en línea].Disponible:[http://pdba.Georgetown.edu/parties/Venezuela/Leyes/Constitución pdf](http://pdba.Georgetown.edu/parties/Venezuela/Leyes/Constitucion.pdf).

Ley Orgánica de Turismo (2014)[Transcripción en línea]. Disponible:[http://pdba.Georgetown.edu/parties/Venezuela/Leyes/Constitución pdf](http://pdba.Georgetown.edu/parties/Venezuela/Leyes/Constitucion.pdf).

Bello (2012:01), Administración. [Transcripción en línea]. Disponible: [Mariabello177. Blogpot.com/2012/11/desarrollo](http://Mariabello177.Blogpot.com/2012/11/desarrollo).

## ANEXOS



**Instalaciones del Hotel Colon.**



**Instalaciones del Hotel Colon.**



**Instalaciones del Hotel Colon.**



**Instalaciones del Hotel Colon.**



**Instaciones del Hotel Colon.**



**Instalaciones del Hotel Colon.**



**Instalaciones del Hotel Colon.**



**Instalaciones del Hotel Colon.**



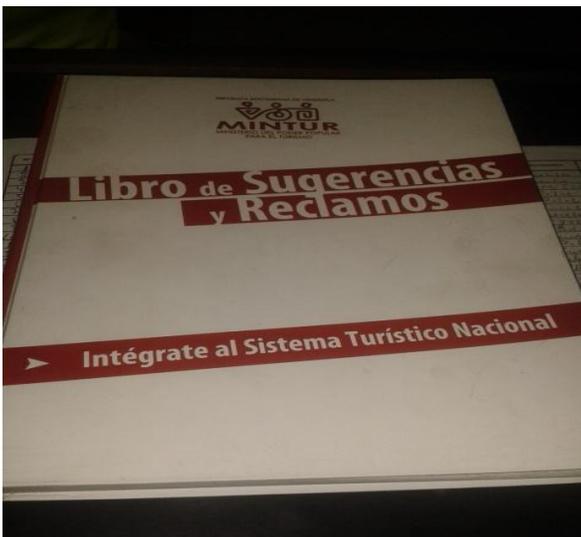
**Instalaciones del Hotel Colon.**



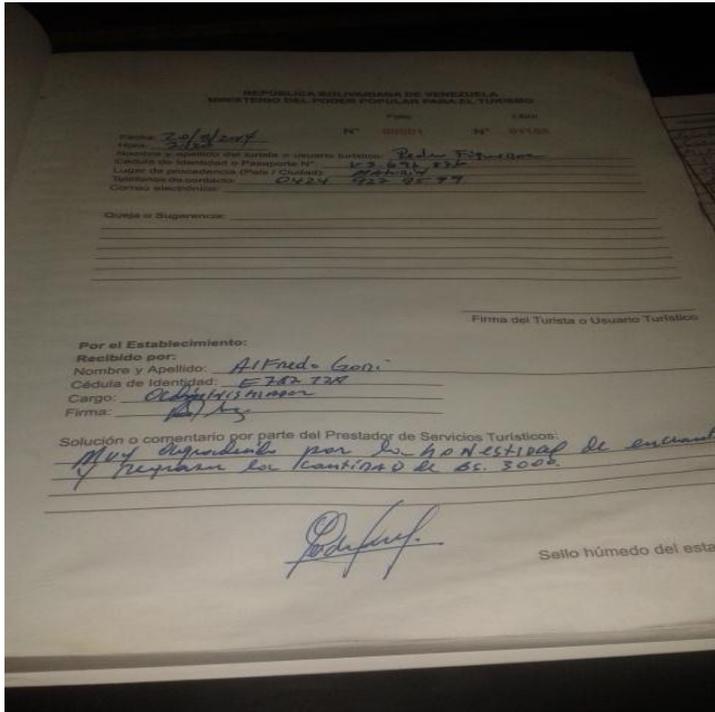
**Instaciones del Hotel Colon.**



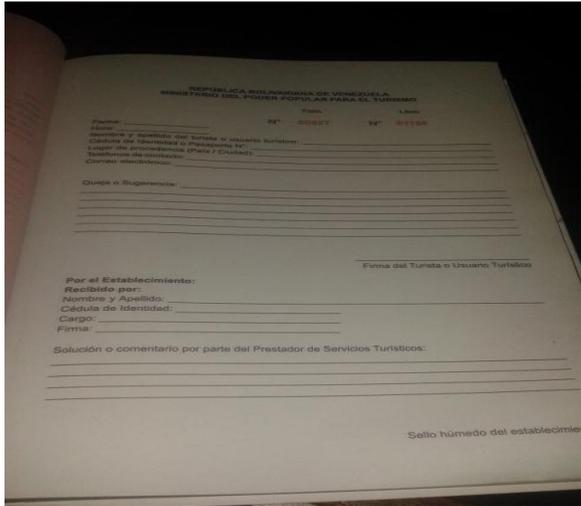
**Entrada del Hotel Colon.**



**Libro de queja y reclamos del Hotel Colon.**



Ejemplo del libro de quejas y reclamos del Hotel Colon.



Libro de quejas y reclamos del Hotel Colon.

No.	Fecha	Nombre	Apellido	Nº de Habitación	País	Sexo	Edad	Profesión	Objeto de su viaje	Observaciones
1	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
2	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
3	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
4	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
5	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
6	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
7	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
8	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
9	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
10	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
11	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
12	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
13	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
14	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
15	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
16	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
17	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
18	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
19	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
20	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
21	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
22	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
23	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
24	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
25	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
26	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
27	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
28	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
29	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
30	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
31	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
32	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
33	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
34	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
35	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
36	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
37	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
38	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
39	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
40	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
41	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
42	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
43	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
44	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
45	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
46	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
47	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
48	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
49	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	
50	10/10/73	Castro	Enrique	101	Cuba	M	45	Comerciante	Comercio	

Libro de control de huéspedes del Hotel Colon.



Libro de control de huéspedes del Hotel Colon.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL COLÓN S.R.L, PUERTO LA CUZ, ESTADO ANZOATEGUI.</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
Ordaz Rojas, Dollmarys del Valle.	<b>CVLAC: 23.592.205.</b> <b>E MAIL: dollmarysordaz@hotmail.com</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**

Procedimientos

Departamento de Atención

Administración

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

<b>ÁREA</b>	<b>SUBÁREA</b>
Turismo	Administración

**RESUMEN (ABSTRACT):**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
Lcda. María Gabriela Molina	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU X</b>	<b>JU X</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
Lcda. Claudia Marín	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU x</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
Lcda. María Gabriela Fernández	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU X</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>AÑO</b> 2016	<b>MES</b> 05	<b>DÍA</b> 06
--------------------	------------------	------------------

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Trabajo_D_Grado_Dollmarys_Ordaz	.Docx
Trabajo_D_Grado_Dollmarys_Ordaz	.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 en Administración de Empresas Turísticas.

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Técnico Superior

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Turismo

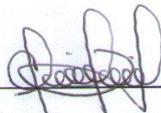
**INSTITUCIÓN:**

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"**

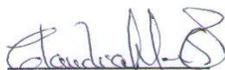


Ordaz Rojas, Dolmarys del Valle

**AUTORA**



Lcda. María G Molina  
Tutor Académico



Lcda. Claudia Marín  
Jurado Principal



Lcda. María G Fernández  
Jurado Principal

**POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO**