



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

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN,
ESPECIFICAMENTE EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL
VENETUR MARGARITA S.A DEL ESTADO NUEVA ESPARTA**

Trabajo de Grado modalidad Pasantías presentado como requisito parcial
para optar el título de Técnico Superior Universitario de Empresas Turísticas.

**FRANCIS IRAMI REY ALLEN
C.I: 24.089.189**

Guatamare, Marzo de 2014

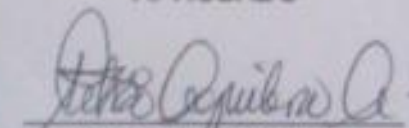


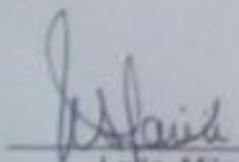
DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISTICOS
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO
TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS

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: "ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, ESPECIFICAMENTE EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A DEL ESTADO NUEVA ESPARTA." presentado por la FRANCIS IRAMI REY ALLEN, portadora de la cédula de identidad N° V- 24.089.189, como requisito parcial para optar al Título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO


Antrop. Petra Aguilera
TUTOR ACADEMICO


Lcda. Milagro Gil
JURADO PRINCIPAL

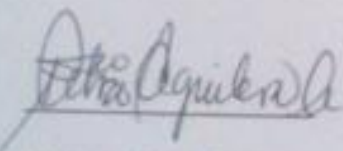

Lcda. Mariángela Hernández
JURADO PRINCIPAL

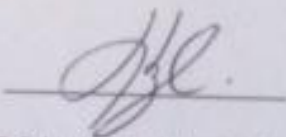


**ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN,
ESPECIFICAMENTE EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL
VENETUR MARGARITA S.A DEL ESTADO NUEVA ESPARTA**

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


B.r. FRANCIS IRAMI REY ALLEN


Antrop. Petra Aguilera
Asesor Académico


T.S.U. Xavier Hernández
Asesor Laboral



DEDICATORIA

Con especial cariño dedico este trabajo:

A Dios todopoderoso, a la Santísima Virgen Del Valle por darme vida, salud, alimentación, paciencia, perseverancia y guiarme a través de luz divina por el camino del éxito y logros profesionales...

A mi hija Arantza Victoria quien ha sido la luz de mis ojos desde el primer momento en que sentí su llegada a nuestras vidas...

Francis Rey Allen

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso, a la Santísima Virgen del Valle por darme la oportunidad de ser parte de este mundo y proveerme de salud para seguir nuestros estudios profesionales pese a las adversidades que se presentan.

A mi madre, hermanas queridas Fraynith, Frineth, Bárbara y el hombrequito de la casa Miguel, cuñado Zoilo; y seres queridos, quienes han estado en todo momento apoyándome tanto en vida personal como en mi fortalecimiento académico.

A mi esposo Eduardo Barreto, con quien he compartido mi vida durante muchos años de momentos buenos y malos pero siempre sabemos cómo salir adelante gracias a nuestro amor, gracias por tu apoyo (bebé)...

A la Universidad de Oriente por ser el hogar de todos los saberes obtenidos académicamente, nuestro segundo hogar quien nos ayuda a seguir creciendo como persona y profesionalmente.

Al Hotel Venetur Margarita S.A, por abrir sus puertas y colaborar en la realización de las pasantías en esta prestigiosa empresa.

Al departamento de cuentas por cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A, y personal que labora en el mismo, por su apoyo incondicional en todas las actividades y aprendizajes realizados durante las pasantías profesionales.

A mis profesoras Licenciadas, Petra Aguilera, Claudia Marín, Melania Berroterán; sin ustedes este camino profesional no hubiera estado colmado de conocimientos y enseñanzas inolvidables...

A mis amigos de este, mi segundo hogar, Gabriela Hernández, Carla Marciano, Delvis Romero, Rebeca Marciano, Mariannys Quijada, especialmente a mi amiga y compañera Jaceline Medina, gracias amigocha...

A todos mil gracias...

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	11
Capítulo I. Descripción de la Empresa.....	15
1.1 TIPO DE EMPRESA.....	16
1.2 RESEÑA HISTÓRICA	17
1.3. UBICACION	19
1.4 MISION DE LA EMPRESA	20
1.5 VISION DE LA EMPRESA	22
1.6 ESTRUCTURA FÍSICA.....	23
1.7 OBJETIVOS GENERALES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA	25
1.8 SERVICIOS OFERTADOS	26
1.8.1 HOSPEDAJE.....	26
1.8.2 RESTAURANTES.....	27
1.8.3 BARES	28
1.8.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y FACILIDADES	29
1.8.5 SALONES.....	30
1.8.6 ATRACCIONES CERCANAS	32
1.9 MARCO LEGAL.....	33
1.10 Estructura Organizativa del Hotel Venetur Margarita S.A.....	41

1.11 Departamentos del Hotel Venetur Margarita S.A	43
Capitulo II. Área de Cuentas Por Cobra.....	47
2.1 DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR	48
2.2 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.....	48
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.	49
2.4 Funciones de los cargos del Departamento de cuentas por cobrar.	50
2.5 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.....	52
2.6 NORMAS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR	52
2.7 ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PASANTE EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR.	61
2.7.1 Inducción en el sistema hotelero CQR (Gestión de sistema contable y programas anexos en el área de cuentas por cobrar: Registraciones, Caja, Informes, Procesos, Parámetros.....	62
2.7.2. Realización de gestión de cobranzas según los análisis de vencimiento.....	63
2.7.3 Ordenar y archivar en orden alfabético, por clientes las facturas originales recibidas o las notas de remisión.....	67
2.7.4. Gestión de cobro de todas las facturaciones emitidas a los clientes ciudad y particulares.	68
2.7.5. Intervención en la creación de clientes y conciliación en cuentas por cobrar específicamente de eventos.	69
2.7.6. Revisión y actualización de los expedientes de cada uno de los clientes ciudad y particulares.	71
2.7.7 Verificación del pago de las empresas.....	72
2.7.8. Colaboración en el otorgamiento de créditos a los clientes.....	73
2.7.9. Participación en la verificación de créditos de 15 días.	74
2.7.10 Procedimientos para emitir una factura con crédito.....	76
2.7.11 Remisión de sobres diarios a caja.	78

CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	80
GLOSARIO.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1. Ubicación Del Hotel Venetur Margarita S.A	20
FIGURA N° 2 Estructura del Hotel Venetur Margarita S.A	23
FIGURA N°3 Torre Margarita del Hotel Venetur Margarita S.A	24
FIGURA N°4 Torre suite del Hotel Venetur Margarita S.A	25
FIGURA N°5 Habitaciones del Hotel Venetur Margarita S.A.....	27
FIGURA N°6 Restaurante Los Uveros del Hotel Venetur Margarita S.A	28
FIGURA N°7 Restaurante La Scala del Hotel Venetur Margarita S.A	28
FIGURA N°8 Lobby Bar del Hotel Venetur Margarita S.A.....	29
FIGURA N°9 Salón Bicentenario del Hotel Venetur Margarita S.A	31
FIGURA N°10 Salón Santiago Mariño del Hotel Venetur Margarita S.A	31
FIGURA N°11 Salón Nueva Cádiz del Hotel Venetur Margarita S.A	32
FIGURA N°12 FIGURA N° 5 Estructura Organizativa Del “Hotel Venetur Margarita S.A”	42
FIGURA N°13. Estructura organizativa del Departamento de cuentas por cobrar	49
FIGURA N°14. Programa CQR utilizado en el Hotel Venetur Margarita S.A	63
FIGURA N°15. Record de cobranzas en el sistema CQR del área de cuentas por cobrar.	65
FIGURA N°16. Record de cobranzas vía telefónica del área de cuentas por cobrar.....	66
FIGURA N° 17. Creación de clientes y conciliación en cuentas por cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A	70
FIGURA N° 18. Expedientes de los clientes, cuenta, ciudad y particulares del Hotel Venetur Margarita S.A	72
FIGURA N° 19. Verificación de créditos de 15 días.	75
FIGURA N°20. Procedimientos para emitir una factura con crédito.	77
FIGURA N°21. Envío de documentos por el programa DHL.....	78

INTRODUCCIÓN

El turismo en Venezuela se ha desarrollado considerablemente en las últimas décadas, particularmente por su favorable posición geográfica, la variedad de paisajes, la riqueza de la flora y fauna, manifestaciones artísticas y el privilegiado clima tropical del país, que permite disfrutar de cada región, especialmente las playas, durante todo el año.

La actividad turística en el país no ha tenido la trascendencia necesaria para convertirse en un factor de desarrollo económico y social, en vigencia no se considera como una de las principales actividades económicas generadoras de divisas, deduciendo la importancia en que el turismo puede crear una plataforma de desarrollo que se convierta en una de las primeras fuentes generadoras de empleo y, en consecuencia, de armonía social; además de coadyuvar al conocimiento y a la difusión de valores culturales en Venezuela. Pero a pesar de este punto de vista, el sector turístico del país cuenta con una política nacional sólida desarrollando y garantizando el derecho a la recreación del pueblo venezolano persiguiendo que la población tenga acceso al patrimonio turístico del país e impulsar el funcionamiento y crecimiento del sector turismo como parte de la diversificación de la economía.

Gracias al aumento de la actividad turística a nivel mundial, los propietarios de hoteles y alojamientos han creado asociaciones hoteleras con el fin de mejorar los servicios prestados y unificar los conceptos de alojamiento en cada país o ciudad. Dado el desarrollo de su industria turística, la Isla de Margarita es el destino por excelencia para el esparcimiento, siendo valorada por sus playas, su clima y su cultura.

Según el Profesor Pazos (1996), en su obra presenta un concepto el cual es adoptado por muchos estudiantes que cursan los primeros semestres de la carrera de turismo, que expresa lo siguiente: “Turismo es una actividad socio económica caracterizada por el desplazamiento de personas fuera de su residencia habitual por un lapso mayor de 24 horas y con fines recreativos principalmente.”(p.37).

Es allí donde se incorpora el protagonismo hotelero; la Isla de Margarita no escapa de ser una de islas más bellas del país sino que también posee una extensa diversidad de hoteles que le brindan al cliente el estímulo y goce placentero de viajar y sentirse cómodo durante su estadía. Tal es el caso del Hotel Venetur Margarita S.A., el cual ha sido considerado por su excelencia y estilo sofisticado, uno de los mejores hoteles cinco estrellas de la isla. Sus bellas estructuras físicas, amplia gama de servicios hechos a la medida de cualquier huésped, acompañado de una esmerada atención de la mano de un personal capacitado hacen que este, sea la mejor alternativa para un destino turístico inolvidable.

Por ser el Hotel Venetur Margarita S.A, una empresa destinada de igual forma a la oferta de sus servicios con facilidades y diversas opciones de pago, surge la importancia del Departamento de cuentas por cobrar en el cual ayuda al mismo, al registro de los aumentos y disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado como títulos de crédito, letras de cambio y pagarés, a favor de la empresa. Con base en lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de

efectivo de dicha empresa; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos.

De allí, la importancia de seleccionar a la empresa Venetur Margarita S.A., para realizar el presente informe en el cual se plantearon los siguientes objetivos:

- Describir las funciones del Departamento de Cuentas por cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.
- Desarrollar actividades en el Departamento de Cuentas por cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.
- Realizar recomendaciones al Hotel Venetur Margarita S.A según las actividades realizadas en el área del Departamento donde se desarrollaron las pasantías.

Para el logro y desarrollo de los objetivos planteados, se empleó una metodología descriptiva en la cual se describen los hechos como son observados, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como la observación directa, individual y participativa; mediante la implementación de esta técnica se observó y a la vez se participó en las actividades desarrolladas en el departamento, de la misma manera, se llevó a cabo una revisión documental, conformado por el material bibliográfico consultado como soporte para el desarrollo del tema en estudio.

El informe se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I. En el cual se muestra las características generales de la empresa, tales como; tipo de empresa, reseña histórica, ubicación, misión, visión, objetivos, servicios ofertados, marco legal.

Capítulo II. Se describen los procedimientos realizados en el Departamento de Cuentas por cobrar.

Posteriormente para finalizar se presentan las conclusiones, recomendaciones, glosario y referencias las cuales sustentan la investigación.

Capitulo I. Descripción de la Empresa

1.1 TIPO DE EMPRESA.

Venetur S.A, es la operadora turística más grande del país que tiene como labor desarrollar todas aquellas actividades relacionadas con la comercialización y mercadeo de los productos turísticos nacionales e internacionales. Del mismo modo, gestiona y administra una amplia red de 14 hoteles (Zulia, Mérida, Falcón, Carabobo, Distrito Capital, Nueva Esparta, Anzoátegui, Monagas, Sucre y Bolívar) y servicios cinco estrellas, ubicados en estratégicas localizaciones cerca de los principales atractivos naturales y urbanos de Venezuela.

El Hotel Venetur Margarita conocido anteriormente como Hotel Hilton Margarita, fue la primera empresa dedicada a la hotelería con ubicación extraordinaria junto a la playa, admirado por sus bellezas escénicas, servicios de calidad que le ofrece al cliente y visitantes, atracciones, entretenimiento, así como también lujosas y expectantes habitaciones de alojamiento para el disfrute tanto de las instalaciones del hotel como también de sus alrededores en la Isla de Margarita el cual impulsó el turismo de la misma a nivel Internacional.

En relación al tema De la Torre (2003) señala que:

...”un hotel es una institución de carácter público que ofrece al viajero el alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades”. (p.486)

Confortables hoteles juegan un papel muy importante en la popularización de cualquier destino turístico. Si una persona, que está bastante lejos de casa, puede disfrutar de las mismas facilidades y

comodidades que disfruta en su casa, entonces estará obligado a encariñarse al lugar.

Por otro lado, si el turista termina en un lugar donde el hotel de alojamiento no es satisfactorio, es muy probable que nunca regrese a ese lugar. Tal vez por eso, los hoteles de alojamiento que están disponibles en diferentes lugares turísticos, han cambiado su enfoque para ofrecer la máxima comodidad a los turistas a un precio razonable, esto es también es vital para ofrecer un alojamiento confortable a las personas de diversos orígenes económicos.

De allí, se puede decir que los hoteles de cinco estrellas cuentan con espacios sumamente amplios y extremadamente lujosos. El pensamiento de ellos, es que sus huéspedes, quienes son personas con una alta capacidad de consumo, se sientan como en su hogar, donde se realce la elegancia en dicho lugar, siempre al tanto de satisfacer todas las necesidades del cliente, proporcionando disfrute y diversión a través de lugares cómodos, restaurantes, equipos de música, con máxima calidad y sofisticación. La ubicación del hotel le ayuda a ser de los mejores.

1.2 RESEÑA HISTÓRICA

Venetur Margarita inicia su operación el 13 de octubre del año 2009. A través de un decreto presidencial se decidió la transferencia de propiedad del hotel Margarita Hilton (Inversiones Pueblamar), a propiedad de la República, Con la finalidad de conformar un centro de capacitación de turismo para que todo el pueblo venezolano pudiese gozar del complejo hotelero.

Historia Empresarial

El Hotel VENETUR Margarita, ofrece una ubicación perfecta y cercana a la playa en la urbanización más importante de la isla de Margarita, Costa Azul y está situado en la calle Los Uveros, a solamente cinco minutos del puerto libre y 25 minutos, del Aeropuerto Internacional del Caribe Santiago Mariño, fue inaugurado oficialmente el 3 de Junio de 1989 como Hotel Hilton Margarita, contando con 280 lujosas y cómodas habitaciones, incluyendo 11 suites. Pero fue necesario realizar otros proyectos de modernización y se gestó la torre Hilton Suites(RCI), que se inauguró el 13 de Diciembre de 1996 con 154 habitaciones y 45 suites adicionales, pero es en Diciembre de 1997, que el Hotel pasa a llamarse Hilton Margarita & Suites.

Después de la II Cumbre América del Sur-África, efectuada a finales del mes de Septiembre de 2009, en las instalaciones de este complejo Hotelero y que reunió a Jefes de Estado y representantes de más 60 países, el presidente Hugo Chávez decretó la medida de expropiación en Consejo de Ministros celebrado el 6 de octubre de 2009, de la adquisición de los activos, bienes, muebles e inmuebles, y bienhechurías del Complejo Margarita Hilton & Suites, “propiedad de las Empresas Inversiones Puebla mar, Desarrollos MBK, C.A.”. Esta noticia fue dada conocer el 13 de Octubre de 2009.

Esta decisión ejecutiva, fue publicada en la Gaceta Oficial 39.282 a través del decreto 6.962, y fue la primera que realizada sobre la actividad turística del país.

El objetivo de esta normativa es convertir la instalación en centros para el Desarrollo Social del Sector Turístico y Hotelero del estado Nueva Esparta, con el fin de impulsar el desarrollo socio-económico del área".

También en esta disposición se precisa que "los bienes expropiados pasarán libres de gravamen o limitación al patrimonio de la República" por órgano del Ministerio del Turismo.

Dichos bienes "serán transferidos a la empresa Venezolana de Turismo VENETUR S.A. y corresponderá a la Procuraduría General de la República tramitar la expropiación prevista en la ley por causa de utilidad pública o social. Un mes después de la expropiación se llamó a complejo Hotelero "Macanao", que fue sede del III Congreso Mundial de Crudos Pesados.

El 22 de Junio de 2010, el ministro del Poder Popular para el Turismo (MINTUR). Alejandro Fleming presentó la nueva denominación e imagen de la cadena de hotel de Venezolana de Turismo (VENETUR), y el Hotel Macanao asume su nueva denominación como Hotel VENETUR Margarita definiendo su misión y visión.

1.3. UBICACION

El sofisticado Hotel Venetur Margarita se encuentra ubicado en la calle Los Uveros de la Urbanización Costa Azul, diagonal al Centro Comercial La Vela, zona considerada como una de las más reconocidas de la Isla por su actividad comercial y turística. Este prestigioso Hotel con una imponente y moderna estructura, situado al frente del grandioso Mar Caribe y con acceso directo a la playa, ofrece una ubicación ideal para disfrutar tanto de las bondades del sol, arena y playa; de las exuberantes y relajantes áreas verdes y piscinas del hotel, así como también las facilidades de acceder rápidamente a las zonas comerciales de la Perla del Caribe, hermosa Isla de Margarita con su opción de puerto libre; ideal para aquellos viajeros que

deseen combinar un viaje de diversión, confort y buen servicio con visitas a las tiendas y zonas comerciales al alcance de la mano. (Fig. 1)

FIGURA N° 1. Ubicación Del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: Suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

1.4 MISION DE LA EMPRESA

Para Stanton, Etzel y Walker (2000), la misión de una organización "enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización". (p. 263)

En esta, se define: la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar. La razón de establecer la misión de una empresa es que ésta sirva como punto de referencia que permita que todos los miembros de la empresa actúen en función de ésta, para lograr que se establezcan objetivos, diseñen estrategias, tomen decisiones y se ejecuten tareas, bajo la luz de ésta; logrando así, coherencia y organización. La misión le da identidad y personalidad a una empresa, mostrando a agentes

externos tales como clientes o proveedores, el ámbito en el cuál se desarrolle y permita distinguirla de otras empresas similares.

Por otro lado, el establecer la misión de una empresa, permite que ésta sirva como fuerza motivadora, logrando que todos los miembros de la empresa se sientan identificados y comprometidos con ella; por lo que es necesario que se comunique y siempre se haga recordar entre todos los trabajadores.

Según David (1997:88) “La Misión del negocio es la base de las prioridades, estrategias, planes y asignaciones de trabajo. Es el punto de partida para diseñar los puestos gerenciales y, sobre todo para diseñar las estructuras administrativas”.

La misión del Hotel Venetur Margarita S.A, ha sido suministrada por el Coordinador de Adiestramiento (2012) de dicha empresa y es la siguiente:

Propiciar a nuestros clientes una atención distinguida por su elegancia, calidad y profesionalidad, asegurando el bienestar de los empleados para lograr mayores niveles de eficiencia en la organización. Garantizar un uso racional y efectivo de la fuerza de trabajo, con un cliente interno satisfecho y motivado, que a través de su profesionalidad satisfaga las necesidades y expectativas del cliente externo.

La misión se centra en la calidad de los servicios como empresa reconocida que ofrece el Hotel Venetur Margarita S.A en la cual son considerados como los personajes de base, sus trabajadores, quienes son ellos los que les brindaran al cliente la ayuda y el aporte necesario para que

este se sienta cómodo y disfrute del servicio e instalaciones, siempre llevando sus actividades con racionalidad, amabilidad y profesionalismo que aseguren tanto el bienestar de ellos como el del visitante.

1.5 VISION DE LA EMPRESA

La visión, tal como lo define Fleitman Jack y McGraw Hill (2000): viene a ser “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”. (p. 283)

La razón de establecer la visión de una empresa, es que sirva como guía que permita enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la empresa hacia una misma dirección, es decir, lograr que se establezcan objetivos, diseñen estrategias, tomen decisiones y se ejecuten tareas, bajo la guía de ésta; logrando así, coherencia y orden.

La visión del Hotel Venetur S.A, ha sido suministrada por el Coordinador de Adiestramiento (2012) de dicha empresa y es la siguiente: “Convertirse en el mejor hotel de la red VENETUR”.

Esta visión está encaminada a la importancia que tiene para el país su desarrollo endógeno en el cual participa su comunidad, llevando a cabo mecanismos y estrategias que impulsen la satisfacción de sus necesidades como población así como también que su desarrollo y situación económica trascienda límites y no se limite a algo básico sino que se conozca en el país y resto del mundo para posicionar el producto turístico a nivel nacional e internacional, como herramienta estratégica para el desarrollo endógeno del país y fuente de bienestar para la población.

1.6 ESTRUCTURA FÍSICA

Este prestigioso Hotel contiene una imponente y moderna estructura con una categoría de 5 estrellas donde se encontrará lo que requiere el visitante para vivir unas vacaciones colmadas de recreación y esparcimiento en la consentida Perla del Caribe, como lo es la isla de margarita siendo este un destino turístico por excelencia.

El hotel cuenta con gran variedad de áreas verdes, restaurantes informales y gourmet, mini bares y servicio de room service; es muy destacado por su espectacular piscina de ciento ochenta (180) metros de largo con canales de agua y vista al mar, posee cuatrocientos ochenta y siete (487) habitaciones y suites distribuidas de la siguiente manera, trescientos treinta y tres (333) habitaciones con capacidad de una a cuatro personas y ciento cincuenta y cuatro (154) suites resort confortable para el uso del visitante, aparte de todas aquellos servicios ofertados por el mismo. (Fig. 2)

FIGURA N° 2 Estructura del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuentes: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

La estructura del hotel es vertical, llamando la atención de todo visitante que quiera conocer las instalaciones ya sea por vacacionar o motivos de trabajo o visita de algún familiar, la forma que presenta el mismo está dividida en dos torres, éstas son:

Torre “Margarita”

Incluye doscientos ochenta (280) habitaciones divididas en diez pisos, y dentro de ella podemos encontrar lo que es el lobby, la terraza la cocina, el almacén de la cocina, los restaurantes y los bares que no pueden faltar para el disfrute de sus huéspedes, encontramos los salones de fiestas donde se realizan todos aquellos eventos o motivos de trabajo, la lavandería, el comedor y el departamento de administración del hotel. (Fig. 3)

FIGURA N°3 Torre Margarita del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

La Torre “Suite”

Conformada por ciento cincuenta y cuatro (154) habitaciones, quince (15) pisos, cincuenta y seis (56) habitaciones, el gimnasio, la guardería y

todos aquellos confeccionarios existentes dentro de las instalaciones otros salones y la oficina de tiempos compartidos hotel. (Fig. 4)

FIGURA N°4 Torre suite del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el hotel Venetur Margarita S.A (Noviembre 2012)

1.7 OBJETIVOS GENERALES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA

Tiene como objetivo principal, impulsar y fomentar el turismo sostenible, histórico y cultural, orientado al rescate de los valores culturales e históricos de los pueblos bolivarianos, dinamizando las economías locales a través de la generación de empleos y facilitando el acceso de la población históricamente excluida al disfrute de la actividad turística, siempre garantizando los derechos de todos los trabajadores, así como promover el proceso de transformación a nivel de escenarios de formación, capacitación e inserción de estos a sus comunidades, en lo que se refiere a desarrollo y economía de la actividad turística.

Gracias a estas particularidades, Venetur garantiza la promoción de las maravillas geográficas y la variedad de riquezas naturales, a través de un esquema de servicio enmarcado en la comodidad, seguridad, excelencia en la atención.

1.8 SERVICIOS OFERTADOS

Al momento que el turista tome entrada a las instalaciones del hotel, al igual que la recepción y atención al invitado durante la ejecución de un evento, se requiere de la consideración de diversos aspectos, donde se proyectara un servicio de excelencia que resulte de gran importancia la selección criteriosa del personal y su posterior capacitación en el conocimiento y la aplicación de la normativa protocolar y la etiqueta como (modales, vestimenta, lenguaje gestual).

Estos aspectos fundamentales de cada trabajador del Hotel Venetur Margarita S.A muestran una rigurosa importancia, ofreciéndoles a sus huéspedes una gran variedad de servicios ofertados para el disfrute del visitante utilizando todas aquellas áreas de disfrutes que les ofrece el mismo, entre ellos se encuentran:

1.8.1 HOSPEDAJE

Cuenta con trescientas treinta y tres (333) Habitaciones y ciento cincuenta y cuatro (154) Suites Resort con bañera, ducha, secadora de cabello, televisión satelital, aire acondicionado, caja de seguridad (cobro adicional) y mini bar opcional.

Distribuidas en cuatro categorías:

Estándar: Habitaciones con vista parcial al mar y a las piscinas, con cama King, Queen o dos camas Twin ubicadas en la torre Margarita.

Superior: Habitaciones con vista frontal al mar, con cama King, Queen ó dos camas Twin, ubicadas en la Torre Margarita.

De Lujo: Habitaciones con vista al mar, ubicadas en la Torre Suites, con cama King o dos camas matrimoniales.

Suite Hotelera: Una unidad por cada piso en Torre Margarita, con vista frontal al mar, constan de dos ambientes: una antesala con sofá cama, barra de desayuno con minibar opcional, dormitorio con una cama tamaño King y 2 baños completos. (Fig. 5)

FIGURA N°5 Habitaciones del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrada por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

1.8.2 RESTAURANTES

El hotel cuenta con tres (3) diferentes restaurantes y una excelente gastronomía:

❖ Los Uveros, abierto para servicios de desayuno, almuerzo y cena. Ambiente climatizado con capacidad para ciento cuarenta (140) personas, servicio estilo buffet o a la carta con menú internacional. (Fig. 6)

FIGURA N°6 Restaurante Los Uveros del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

- ❖ La Scala, restaurante gourmet con capacidad para de aproximadamente ciento veinte (120) personas abierto para eventos especiales (bodas, cenas institucionales, desayunos corporativos, grupos). (Fig. 7)

FIGURA N°7 Restaurante La Scala del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

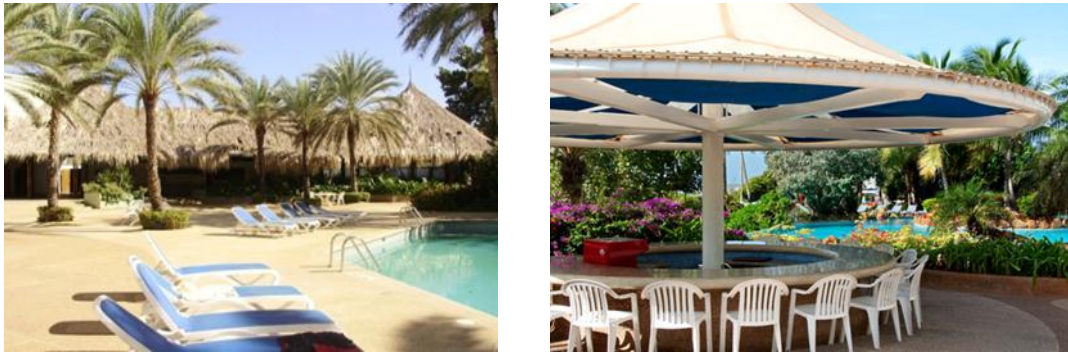
- ❖ Las Marinas, conjunto de churuatas adyacentes a la piscina de la Torre Margarita, con capacidad para setenta (70) personas, ofrece servicio de almuerzo estilo buffet o a la carta, con menú internacional.

1.8.3 BARES

El Hotel Venetur Margarita S.A, ofrece algunos bares dentro y alrededor de este:

- ❖ Lobby Bar, coctelera, snacks en ambiente climatizado con un capacidad de sesenta (60) personas. (Fig. 8)

FIGURA N°8 Lobby Bar del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

- ❖ La Pérgola, Snack Bar ubicado en el área de piscina de la Torre Suites, con una capacidad indefinida.

1.8.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y FACILIDADES

- ❖ Piscinas para adultos y niños.
- ❖ Gimnasio
- ❖ Salón de belleza.
- ❖ Parque infantil
- ❖ Sauna
- ❖ Canchas de Tenis iluminadas.
- ❖ Acceso directo a la playa
- ❖ Áreas verdes
- ❖ Locales comerciales
- ❖ Estacionamiento gratuito con vigilancia
- ❖ Helipuerto
- ❖ Centro de negocios

- ❖ Salón ejecutivo La Perla

FACILIDADES

El Hotel Venetur Margarita se caracteriza por ofrecer una variedad de facilidades para la comodidad del huésped en las instalaciones en cuanto a:

- ❖ Recepción las 24 horas.
- ❖ Habitaciones comunicantes.
- ❖ Botones
- ❖ Servicio Wifi
- ❖ Servicio a la habitación las 24 horas del día.
- ❖ Lavandería y tintorería.
- ❖ Accesos rápidos a las zonas turísticas y centro comerciales de la Isla de Margarita.

1.8.5 SALONES

Salones de usos múltiples para charlas, capacitación y conferencias.

❖ Salón Bicentenario

Capacidad para seiscientas (600) personas, mil doscientos (1200) máximo

Se Dividen en:

- ❖ Salón Bicentenario A, capacidad para ciento noventa (190) personas.
- ❖ Salón Bicentenario B, capacidad para ciento noventa (190) personas.
- ❖ Salón Bicentenario C, capacidad para ciento noventa (190) personas.

(Fig. 9)

FIGURA N°9 Salón Bicentenario del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

❖ **Salón Santiago Mariño**

Capacidad máxima para mil ochocientas (1800) personas paradas, novecientas (900) sentadas. Utilizado comúnmente para bodas y eventos corporativos. De igual forma consta de una (1) tarima, dos (2) bares, área para Buffet. (Fig. 10)

FIGURA N°10 Salón Santiago Mariño del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

❖ **Salón Nueva Cádiz completo.**

Capacidad para trescientas (300) personas.

Se divide en:

- ❖ Salón Nueva Cádiz Occidente, capacidad para treinta (30) personas.
- ❖ Salón Nueva Cádiz Oriente, capacidad para doscientas cuarenta (240) personas.
- ❖ **Manzanillo:** Capacidad para cuarenta y ocho (48) personas.
- ❖ **El Tirano:** Capacidad para treinta (30) personas.
- ❖ **La Restinga:** Capacidad para veinte (20) personas.
- ❖ **Macanao:** Capacidad para veinte (20) personas.
- ❖ **Guayamurí:** Capacidad para veinte (20) personas.
- ❖ **Paraguachí:** Capacidad para veinte (20) personas.
- ❖ **Guaiquerí:** Capacidad para treinta (30) personas.
- ❖ **Auditorio:** Capacidad para ciento cuarenta (140) personas.

FIGURA N°11 Salón Nueva Cádiz del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

1.8.6 ATRACCIONES CERCANAS

El Hotel Venetur Margarita S.A, brinda a sus huéspedes como atracciones para el disfrute y recreación la cercanía a maravillosos centros

comerciales como La Vela, el cual se encuentra justo al frente de este hotel, así como también de la cercanía a Sambil, Parque Costa Azul, Rattan Plaza y lugares como el centro de Porlamar con diversidad de tiendas comerciales. De igual forma cuenta con atracciones turísticas como Museos, variedad de playas, Monumentos y Parques Naturales para que el huésped conozca las bellezas escénicas, cultura e historia de la Isla de Margarita.

1.9 MARCO LEGAL

El Hotel Venetur Margarita S.A maneja diversos reglamentos que se rigen por leyes, sanciones, deberes y derechos que deben cumplir para su buen funcionamiento.

Por ello, cada organismo e institución debe consolidar sus labores de acuerdo a las normativas legales vigente, las cuales le otorgan funcionalidad de las metas u objetivos que se deseen alcanzar en el ambiente donde se desenvuelve. Venetur margarita S.A, tiene por objeto ofrecer un servicio de alta calidad a los huéspedes, con el cual pueda satisfacer todas sus necesidades y exigencias, obteniendo rentabilidad del capital y recursos empleados rigiéndose por las leyes y ordenanzas que establezca el estado como lo son:

- ❖ La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial AÑO CXXXVI—MES V Caracas, jueves 19 de febrero de 2009 N°5.908 Extraordinario.
- ❖ Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Turismo
- ❖ Código Orgánico Tributario.
- ❖ Ley de Impuesto Sobre la Renta Gaceta Oficial N°38.628 de fecha 16 de febrero de 2007.

❖ Decreto 1.808 Retenciones de Impuesto Sobre La Renta.

Según Gaceta Oficial AÑO CXXXVI—MES V Caracas, jueves 19 de febrero de 2009 N°5.908 Extraordinario, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el artículo N° ciento doce (112) expresa que:

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como las producciones de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

De igual manera fomenta y respalda la actividad turística según el siguiente artículo a citar:

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. (p. 82, <http://www.mintur.gob.ve/leyes.php>)

La ley Orgánica de turismo vigente a partir del 29 de junio de 2012, según la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.955 (2012), en sus artículos número uno (01) dice:

Del objeto

Artículo 1º. El presente decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo tiene por objeto desarrollar, promover, organizar y regular la actividad turística, y el sistema turístico nacional, como factores estratégico para el desarrollo socioproductivo y sustentable del país, haciendo especial énfasis en el turismo como un sector de inclusión social, mediante la creación de normas que garanticen la orientación, fomento desarrollo, coordinación y control de la actividad, y estableciendo mecanismos orientados a la participación y protagonismo de las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación; logrando así una actividad turística basada en los principios de justicia social, equidad, no discriminación, solidaridad, protección del ambiente y productividad. (p. 3, <http://www.mintur.gob.ve/descargas/categorizacion/baselegal/2.pdf>)

Por otro lado, expresa en sus artículos 15 y 16 los deberes y derechos que debe prevalecer con los prestadores de servicios y el desarrollo de las actividades turísticas en cualquiera institución o empresa que se encuentre en el territorio nacional del estado Nueva Esparta.

Artículo 15

De la contribución especial por la prestación de servicios turísticos

Se establece una contribución especial cuyos sujetos pasivos son los prestadores de servicios turísticos y su hecho imponible lo constituye la realización de actividades turísticas dentro del territorio nacional. Para la

determinación de la obligación tributaria de esta contribución especial se deberá aplicar una alícuota del uno por ciento (1%) sobre los ingresos brutos obtenidos mensualmente por los respectivos sujetos pasivos. Es sujeto activo de esta contribución especial es el Instituto Nacional de Turismo INATUR, para lo cual deberá aplicar la normativa establecida en el Código Orgánico Tributario.

Los recursos provenientes de esta contribución especial por la prestación de servicios turísticos serán destinados al cumplimiento del objeto del Instituto Nacional de Turismo INATUR. En ningún caso esta contribución podrá ser trasladada al usuario final. El pago de la Contribución Especial por la Prestación de Servicios Turísticos por quien no hubiere obtenido la Licencia a que se refiere el artículo 108 del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, no implica el reconocimiento del derecho a obtener la misma ni lo exime de las sanciones por el Incumplimiento de dicho deber formal ante el ente rector en materia turística.

Artículo 16

Condición para el pago de la contribución especial

Los prestadores de servicios turísticos deberán pagar la contribución especial por la Prestación de Servicios Turísticos dentro de los primeros quince (15) días hábiles siguientes al cierre del respectivo mes que se declara, salvo justificación motivada aprobada por el Directorio del Instituto Nacional de Turismo INATUR. A tales efectos, deberán depositar los montos correspondientes en una cuenta bancaria destinada a la recaudación de la Contribución Especial por la Prestación de Servicios Turísticos, que establecerá el Instituto Nacional de Turismo INATUR.

Según la Ley Orgánica del Turismo (2008), en el Capítulo XIV Prestadores de servicios Turísticos Artículo 88 y 89 son deberes de los prestadores turísticos los siguientes:

Deberes formales de los prestadores de servicios turísticos

Artículo 100.

Son deberes de los prestadores de servicios turísticos, los siguientes:

- 1.- Inscribirse en el Registro Turístico Nacional (RTN).
- 2.- Solicitar la licencia de turismo correspondiente para su funcionamiento.
- 3.- Cumplir con la contribución especial establecida en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.
- 4.- Solicitar los permisos necesarios para el desarrollo, funcionamiento y modificación de proyectos turísticos.
- 5.- Prestar el servicio de acuerdo a la licencia de turismo y su respectiva clasificación y categorización; todo ello conforme a las condiciones ofrecidas de servicios, tarifas, calidad, eficiencia e higiene.
- 6.- Mantener actualizada toda la documentación requerida conforme a la actividad desarrollada.
- 7.- Promover la identidad y los valores nacionales, sin alterar o falsear el idioma, las manifestaciones histórico-culturales y folclóricas del país.
- 8.- Cumplir con lo ofrecido en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.
- 9.- Incorporar personal venezolano formado o capacitado para el trabajo en la actividad turística.
- 10.- Incorporar en sus procesos productivos a la comunidad de su entorno directo.

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

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

Derechos de los prestadores de servicios turísticos

Artículo 101.

Los prestadores de servicios turísticos que cumplan todos los deberes establecidos por este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos, podrán:

- 1.- Estar incluidos en el Catálogo Turístico Nacional, conformidad con lo establecido en las leyes aplicables.

- 2.- Gozar de los beneficios establecidos en las políticas, planes, programas y proyectos de promoción turística, capacitación y sensibilización turística del Instituto Nacional de Turismo INATUR.
- 3.- Acceder a los beneficios del régimen que establezca el Ejecutivo Nacional, para la tramitación y otorgamiento de créditos destinados a la ejecución de proyectos turísticos.
- 4.- Disfrutar de los incentivos que sean acordados de conformidad con lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.
- 5.- Disfrutar los demás beneficios señalados en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos.

Ley de impuesto sobre la renta Gaceta Oficial N° 38.628 de fecha 16 de febrero de 2007 en el artículo N° trece (13) expresa que:

Artículo 13: Las empresas propiedad de la Nación, de los Estados o de los Municipios, estarán sujetas a los impuestos y normas establecidas en esta ley, cualquiera que sea la forma jurídica de su constitución, aunque las leyes especiales referentes a tales empresas dispongan lo contrario.

De igual forma se puede hacer mención de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat), publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005, promueve la implementación del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del nuevo Sistema Seguridad Social, abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones dinerarias que correspondan

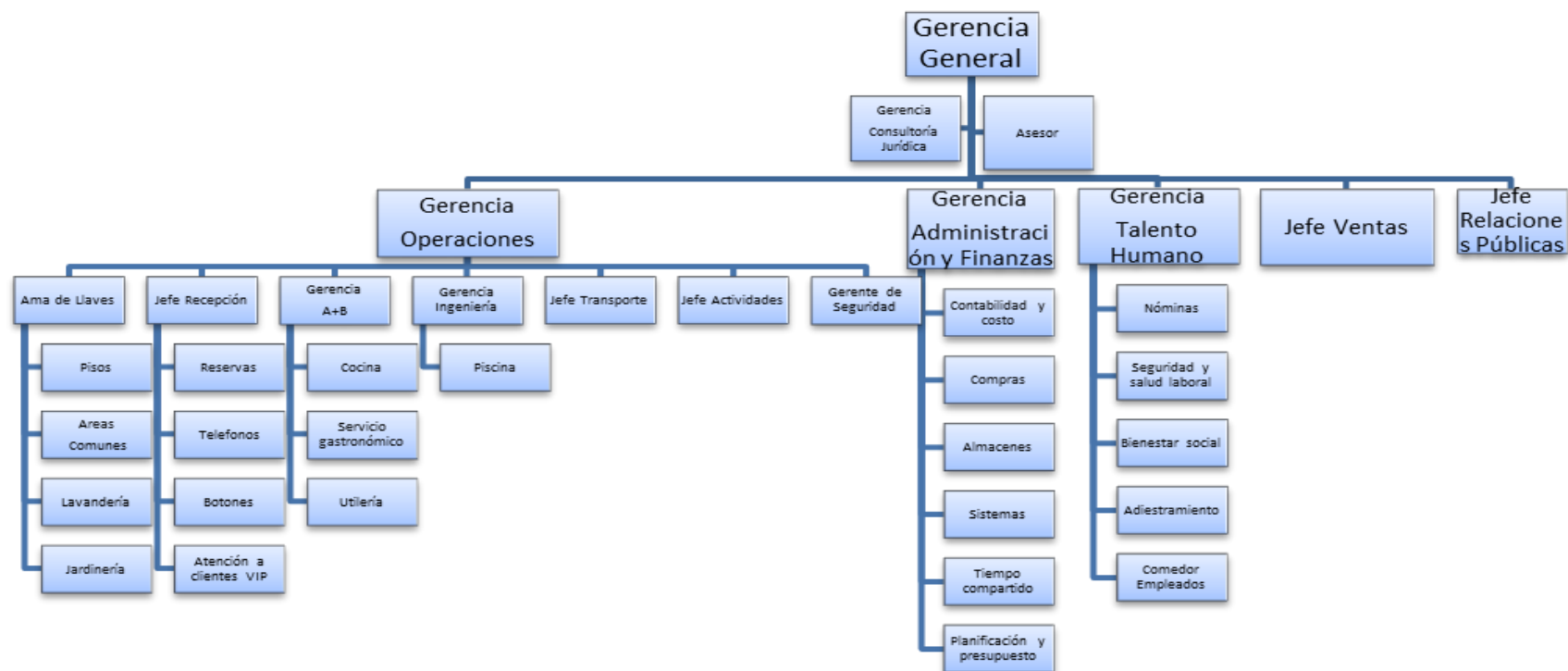
por los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

1.10 Estructura Organizativa del Hotel Venetur Margarita S.A

La estructura de una organización es una forma práctica de ordenar un conjunto de relaciones entre los centros funcionales u operativos que llevan a cabo las tareas o actividades de la empresa, para formalizar los flujos de autoridad, decisiones, y los niveles jerárquicos en que estas se ponen en práctica o bien para lograr la adecuada comunicación y coordinación entre los componentes de la organización, para que las funciones desarrolladas respondan al plan común que se persigue.

Por ende, se presentan primero los niveles jerárquicos de mayor importancia para después ir bajando a niveles medios y operativos, tomando en cuenta las divisiones por departamentos, así como las actividades que dentro de éstos existen, basándose tanto en la división del trabajo, como en la capacidad y habilidad especializada del personal, que se requiera para lograr el mejor rendimiento en el desempeño de las actividades recomendadas. (Fig.12)

FIGURA N°12 FIGURA N° 5 Estructura Organizativa Del “Hotel Venetur Margarita S.A”



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (2012)

1.11 Departamentos del Hotel Venetur Margarita S.A

En cuanto a la estructura organizacional del Hotel Venetur Margarita se divide por departamentos y cada uno de estos son regidos por gerencias, según la información suministrada por el Coordinador de Adiestramiento (2012) de dicha empresa es la siguiente:

Gerente general

Encargado de administrar el presupuesto, analizar los estados financieros, rendir cuentas ante los propietarios, establecer políticas, procedimientos y tomar decisiones clave en cuanto al hotel, indica toda aquella inquietud relacionada con las gerencias de distintos departamentos, como lo son:

Gerencia de operaciones

Maneja los procedimientos diarios de la empresa buscando alternativas para hacer a la compañía más productiva, proveen métodos efectivos supervisan y evalúan al personal capacitado, esta gerencia lo conforman los departamentos a mencionar:

AMA DE LLAVES

- ❖ Pisos
- ❖ Lavandería.
- ❖ Áreas comunes
- ❖ Lencería
- ❖ Jardinería

RECEPCIÓN.

- ❖ Reservas
- ❖ Teléfonos
- ❖ Botones
- ❖ Atención al cliente VIP

A&B

- ❖ Cocina
- ❖ Utilería
- ❖ Banquetes
- ❖ Mini Bares

INGENIERÍA

- ❖ Piscina

JEFE DE TRANSPORTE

JEFE ACTIVIDADES

GERENCIA DE SEGURIDAD

Gerencia de administración y finanzas

En esta área se maneja de manera eficiente las operaciones financieras que ocurren dentro de la empresa, así como mantener la contabilidad del hotel al día, reportar los estados financieros y proporcionar los análisis financieros del hotel, gestionar las actividades de índole legal, esta gerencia lo conforman los departamentos a mencionar:

- ❖ Contabilidad y Costos
- ❖ Compras
- ❖ Almacenes
- ❖ Sistemas
- ❖ Tiempo Compartido
- ❖ Planificación y Presupuesto
- ❖ Bienes Nacionales

Gerencia de talento humano

La gestión de recursos humanos del Hotel Venetur Margarita S.A se encarga de obtener y coordinar a las personas de dicha empresa para promover las metas establecidas, este departamento está compuesto por:

- ❖ Bienestar Social
- ❖ Adiestramiento
- ❖ Nómina
- ❖ Reclutamiento
- ❖ Higiene y Salud Laboral

Jefe de ventas

Este departamento complementa a todos los demás, pero se dedica más que todo a la publicidad y a las ventas, aquí es donde se contactan a los clientes y se les presenta el hotel y les ofrecen los servicios disponibles.

Jefe de relaciones publicas

Los jefes de relaciones públicas desempeñan actividades que tienen mucha relación con el área de ventas, mercadotecnia, comercialización,

entre otros, donde básicamente su función es crear y mantener una corriente de buena voluntad entre empresas, consumidores y todo tipo de instituciones y la empresa que representa.

Por lo general, los jefes de relaciones públicas representan a la empresa en diversos ámbitos ya que estos son los especialistas considerados como el enlace para el proceso de la comunicación entre la organización y el público, teniendo un buen dominio del idioma español y la capacidad de pensar con raciocinio, manejando sus contactos en los medios y su propia creatividad para comunicar los mensajes de una organización, así como también el manejo de cualquier situación potencialmente perjudicial.

Capitulo II. Área de Cuentas Por Cobra

2.1 DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR

Cuando se trata del Departamento de Cuentas por cobrar en el Hotel Venetur S.A, presenta su actuación en el mismo como el encargado de registrar los incrementos y recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos. De igual manera, se encarga de efectuar los diversos pagos por conceptos de servicios básicos, compra de insumos, materiales, honorarios profesionales y otras actividades que generen gastos al hotel.

2.2 IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR

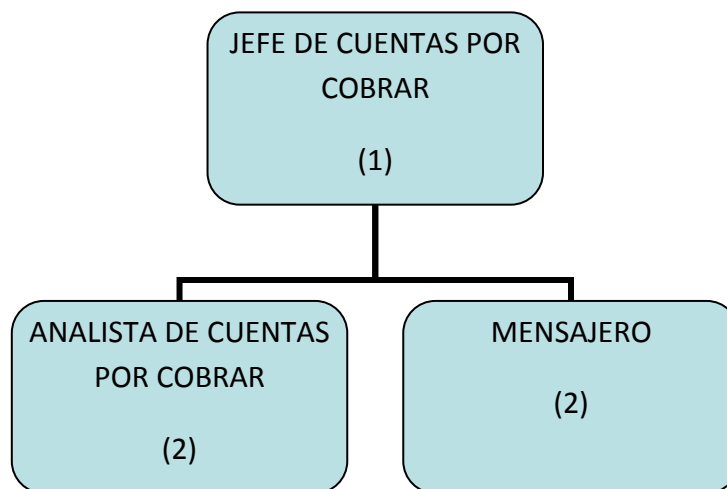
Toda empresa posee un departamento de cuentas por cobrar debido a que este constituye el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Este sistema otorga el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta.

De esta manera, se desprende la importancia del departamento, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.

Mediante la siguiente grafica se presenta la estructura organizativa del departamento de cuentas por cobrar y los canales regulares de jerarquización. (Fig.13).

FIGURA N°13. Estructura organizativa del Departamento de cuentas por cobrar



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (octubre 2012)

2.4 Funciones de los cargos del Departamento de cuentas por cobrar.

Sus funciones son las siguientes:

Jefe de cuentas por cobrar

El jefe de cuentas por cobrar posee un cargo muy importante encargándose del cobro de todas aquellos pagares y deudas que se mantienen a crédito dentro y fuera de la empresa. Dentro de sus funciones se encuentran las siguientes:

- ❖ Revisa los cálculos de tarifas y soportes de los movimientos diarios de city ledger y prepara la facturación de acuerdo a los estándares del departamento.
- ❖ Prepara y enviar las facturas, de acuerdo a la ubicación del cliente.
- ❖ Preparar el movimiento diario de todos los registros de pagos y ajustes recibidos para ser entregados directamente a la auditoría de ingresos.
- ❖ Registra diariamente los pagos por hospedaje y cancelación de facturas recibidas directamente en la oficina de contabilidad, por el cajero general y los pre-pagos por depósitos bancarios recibidos en reservaciones.
- ❖ Mantener actualizados los archivos del departamento de crédito y cobranzas.
- ❖ Entrega semanal o quincenalmente al departamento de nómina los city ledger de empleados y realizar el respectivo descuento del balance de crédito y cobranzas.
- ❖ Recibe todos aquellos clientes interesados en realizar eventos dentro de las instalaciones del hotel.
- ❖ Recibe, procesa y contabiliza las solicitudes de reembolsos y cheques devueltos, además de gestionar la recuperación de dichos cheques.

- ❖ Prepara valijas para enviar documentos o facturas a los clientes fuera de la isla de margarita mediante DHL.
- ❖ Analista de cuentas por cobrar

El analista de cuentas por cobrar

Se encarga de seguir las órdenes del jefe de cuentas por cobrar, encargándose del cobro de todas aquellos pagares y deudas que se mantienen a crédito dentro y fuera de la empresa. Cumpliendo algunas funciones del jefe en caso de que este se encuentre ausente.

- ❖ Realiza la gestión de cobranzas a las compañías asignadas por el coordinador.
- ❖ Prepara valijas para enviar documentos o facturas a los clientes fuera de la isla de margarita mediante DHL
- ❖ Prepara y envía las facturas, de acuerdo a la ubicación del cliente.
- ❖ Se encarga de mantener actualizados los archivos del departamento de crédito y cobranzas.
- ❖ Recibe, procesa y contabiliza las solicitudes de reembolsos y cheques devueltos, además de gestionar la recuperación de dichos cheques.

El Mensajero

- ❖ Se encarga de enviar todos aquellos documentos o facturas efectuadas por el departamento de administración específicamente del área de cuentas por cobrar, estos son entregados a las respectivas empresas o clientes que poseen crédito o alguna deuda con el hotel Venetur Margarita S.A particularmente aquellos que se encuentren en la isla de margarita.

- ❖ Sin embargo para el envío de documentos y facturas fuera de la isla se llevan a cabo mediante el servicio prestado de DHL.
- ❖ Hace llegar al departamento de administración aquellos documentos y facturas, enviados por clientes del hotel.

2.5 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR

Este departamento tiene como objetivo primordial controlar, revisar y registrar todos los movimientos relacionados con los créditos otorgados por la empresa, ya sea a corto, largo o mediano plazo. También, son responsables de mantener los estados de cuentas actualizados por cada cliente, bien sean compañías, agencias de viajes o tripulaciones, con la finalidad de hacer la gestión de cobranzas, debido a que representan un gran porcentaje de entrada en dinero.

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar en este departamento, no son solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

2.6 NORMAS DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR

1. Autorización de crédito

La única persona autorizada para otorgar créditos es el Gerente General, cualquier otra persona que se despoje esta prerrogativa sin la debida solicitud y aprobación por escrito, será responsable y solidario de los consumos efectuados por el cliente o huésped.

Cualquier persona natural, empresa u organismo estará obligado a llenar los requisitos correspondientes para abrir su línea de crédito a través de la gerencia general o de la unidad de crédito y cobranza, al efecto debe suministrar toda la información requerida y suministrar los datos necesarios para su registro como cliente del hotel una vez haya sido aprobada su solicitud.

2. Traspaso a Cuentas por Cobrar

Cargos desde recepción:

- a. Todo traspaso a cuentas por cobrar ciudad proveniente de la cuenta huésped debe ser revisada y aprobada por el jefe de recepción.
- b. El jefe de recepción supervisará que el traspaso a cuentas por cobrar esté soportado con las facturas correspondientes y anexos si los hubiese, los comprobantes de cargos diferentes al concepto de habitación tales como: A&B, lavandería, entre otros.
- c. La factura debe estar acompañada de la carta de garantía, orden de servicio o cualquier otro documento que indique que persona u organismo es responsable del pago y contenga la información necesaria para su cobro como lo son: dirección, teléfono entre otros. Además de estar debidamente aprobada por la Gerencia General.
- d. El Auditor de ingresos hará entrega diariamente de las facturas traspasadas a cuentas por cobrar ciudad al Coordinador de Cuentas por cobrar y este una vez más certificará la entrega de la totalidad de las facturas incluidas y de igual manera recibirá bajo firma estos documentos.
- e. El jefe de cuentas por cobrar y el auditor de ingresos verificara que los traspasos se efectúen inmediatamente a la salida del huésped de la

habitación o de la fecha de su consumo, caso contrario deberán investigar las razones y dejar constancias por escrito de esta situación.

- **Cargos directos por consumo de alimentos y bebidas:**

- a. En caso de que los cargos directos a cuentas por cobrar sean provenientes de los puntos de venta de alimentos y bebidas, el traspaso debe estar soportado con la factura correspondiente.
- b. La factura debe estar acompañada con la copia de la carta de garantía, orden de servicio o cualquier otro documento que indique el responsable del pago y contenga la información necesaria para su cobro como lo son: dirección, teléfono entre otros, a menos que existe orden expresa o convenio vigente. El emisor de la factura debe dejar al auditor nocturno las facturas debidamente firmadas al cierre de turno.
- c. Durante el proceso de Auditoría, tanto el auditor nocturno como el auditor de ingresos deberán verificar que los traspasos estén acompañados de los anexos y requisitos correspondientes (comandas y facturas de los restaurantes) y será su obligación velar que se acaten estas disposiciones. El auditor nocturno informará al auditor de ingresos por escrito el cumplimiento de esta normativa, quedando el auditor de ingresos en la obligación de ubicar las facturas faltantes a sus comprobantes antes de hacer entrega al jefe de Cuentas por cobrar los consumos hechos a través de este procedimiento.
- d. El auditor de ingresos hará entrega mediante un listado de todos los traspasos del día (facturas), y el jefe de cuentas por cobrar una vez certificada la entrega de la totalidad de las facturas listadas, recibirá bajo firma estos documentos.

3. Recepción de facturas por la unidad de Cuentas por cobrar

Una vez recibidas las facturas traspasadas a cuentas por cobrar el jefe de cuentas por cobrar será responsable del manejo, resguardo y cobranza de estas facturas, por lo que a la brevedad deberá proceder a su revisión, desglose, resguardo y envío oportuno a los entes responsables del pago de las mismas.

El jefe de cuentas por cobrar deberá:

- ❖ Mantener un archivo de las cartas de garantía, órdenes de servicio, entre otros; debidamente autorizados por la Gerencia General y que debe proveer el jefe de Recepción con los traspasos correspondientes.
- ❖ Estar atento de que se efectúen los traspasos correspondientes a aquellos huéspedes fijos cuando su facturación sea acordada semanal, quincenal o mensualmente.
- ❖ Debe solicitar explicación del porque los traspasos de cuentas por cobrar ciudad no se hagan el día en que se le dio salida al huésped correspondiente.
- ❖ Mantener el archivo de los traspasos entregados al auditor de ingresos.
- ❖ Verificar que los traspasos se encuentran incluidos en el auxiliar del cliente correspondiente.
- ❖ Archivar la copia de factura recibida por el cliente en la carpeta respectiva.

4. Control de envío de facturas a los clientes por la unidad de cuentas por cobrar.

A los efectos del envío de las facturas a los clientes el jefe de cuentas por cobrar deberá:

- ❖ Llenar la relación de “entrega y devolución de facturas de cuentas por cobrar”, este formato debe ser llenado al final de la tarde a fin de no retrasar la salida del mensajero a primera hora de la mañana cada día.
- ❖ Recibir del mensajero la copia de las facturas debidamente entregadas para lo cual se exigirá el nombre y firma de la persona receptora, la unidad correspondiente y la fecha. En lo posible se debe solicitar el nombre, teléfono y cualquier otra información del encargado de efectuar los pagos por parte del cliente.
- ❖ Resolver de forma inmediata todos los rechazos que se presenten en las facturas a los clientes y enviarlos nuevamente.
- ❖ Archivar los listados de entrega y devolución de facturas diariamente.

5. Comunicación constante con los clientes y organismos que mantengan negocios con el Hotel.

Con el objeto de darle seguimiento y mantener actualizados los datos de los clientes el jefe de cuentas por cobrar deberá:

- ❖ Establecer un régimen de llamadas que permitan contactar cada vez que sea necesario con los deudores del hotel y llenar el formato Llamadas al cliente.
- ❖ Verificar al menos una vez cada dos meses los datos del cliente especialmente la persona, contacto al efecto tendrá a mano la impresión de los datos contenidos en el archivo maestro de clientes, en caso de producirse cambios o existir diferencias, llenar nuevamente el formato.
- ❖ Mantener actualizada la base de datos con los cambios que surja la verificación del archivo maestro.
- ❖ Archivar diariamente los resultados de las llamadas a clientes.
- ❖ Efectuar visitas periódicas de acuerdo al cronograma.

6. Cobranzas de facturas a clientes y organismos que mantengan negocios con el hotel.

Este procedimiento es responsabilidad solo del jefe de cuentas por cobrar o analista de cuentas por cobrar.

- ❖ Retirar o recibir los pagos de las instituciones u organismos que mantengan cuentas a crédito con el Hotel.
- ❖ Entregar las facturas con el sello del pago por cada cheque o cobranza en efectivo que se reciba, proveniente de los clientes y organismos.
- ❖ Sacar copia del sobre y cheques.
- ❖ Verificar el monto pagado con respecto a las facturas e impuestos.
- ❖ Descontar las facturas del sistema.
- ❖ Remitir sobres diariamente al Departamento de caja o Habilidaduría, contentivos de los cheques y dinero en efectivo de la cobranza diaria, acompañado de una relación resumen que debe ser firmada como constancia de recibido, al entregar los sobres.
- ❖ Se debe abrir una carpeta para resguardar y archivar los ingresos por cada mes del año en dicho calendario, donde se deben archivar copias de dichos sobres, con su respectivo cheque, de ser el caso, acompañado de las facturas que se cancelan, los movimientos del sistema que se generan al descontar estas y copias de los soportes de retenciones, cuyos originales deben ser entregados a la persona encargada de calcular los impuestos.
- ❖ Remitir copia de los movimientos del sistema del auditor de ingresos, para que sean anexados al sobre original, suministrado por la habilitada con el depósito de los cheques y el dinero en efectivo.

7. Cobranzas a través del depósito y transferencias bancarias directas por el cliente.

- ❖ El administrador o en su defecto la persona designada al manejo de las cuentas, se encargará de informar a la brevedad posible al coordinador de cuentas por cobrar de toda transferencia bancaria que hagan los clientes del hotel para el pago de sus consumos a crédito indicándole nombre del depositante y monto hasta tanto cuente con la copia del bauche de depósito o transferencia correspondiente.
- ❖ El jefe de cuentas por cobrar seguirá el procedimiento descrito en el punto VI con excepción de que no podrá remitir sobres al departamento de caja, ya que no se ha remitido ningún cheque o dinero en efectivo.

8. Ajustes y descuentos a cuentas por cobrar.

El jefe de cuentas por cobrar no podrá registrar ningún ajuste o descuento a los clientes sin la permisión correspondiente, debidamente firmada por el o los coordinadores involucrados a la gerencia general para su autorización.

En caso de ser autorizada dicha solicitud procederá al registro del mismo en el auxiliar de cuentas por cobrar, anexando copia de la transacción para que el ajuste del descuento sea registrado en la contabilidad.

9. Saldos en cuentas huésped.

El jefe de recepción será el responsable de la cobranza a los huéspedes individuales que se encuentran alojados en el hotel, por lo tanto deberá mantener estricto control sobre los saldos superiores al promedio de

quince días de cargo de habitación y que no cuenten con el respaldo de garantía o de servicios.

Una vez expedido este monto el auditor nocturno y el auditor de ingresos están en la obligación de remitir al cargo de cuentas por cobrar listado de aquellas cuentas que se encuentran en situación a los efectos de que solicite información al jefe de recepción sobre las acciones tomadas y considerar los pasos a seguir de continuar la misma condición el coordinador de cuentas por cobrar informara a la gerencia a fin de solicitar autorización para medidas más extremas.

10. Rentas de locales comerciales.

El encargado de cuentas por cobrar será el responsable de la cobranza de la renta de locales comerciales y vitrinas que el hotel tenga bajo contrataciones permanente, para lo cual deberá emitir y enviar el último día de cada mes calendario con la condición de requerir el pago correspondiente dentro de los primeros quince días de cada mes.

11. Cargos por conceptos de eventos sociales, conferencias, salones entre otros.

Debido a que la unidad de coordinación de eventos es la encargada de atender todo lo relacionado con la contratación de los eventos a realizarse en el hotel, esta unidad debe remitirle a los auditores nocturnos y auditoria de ingresos copia de las órdenes de servicios de los eventos a realizarse al igual que al encargado de cuentas por cobrar pero en este caso debidamente acompañada por la original de la carta de garantía o de servicio que cubra los gastos.

Debe ser un pago en efectivo, la coordinadora de eventos deberá tramitar el depósito correspondiente (de acuerdo a las políticas del hotel) a través de la recepción y cargase a un folio el cual será traspasado inmediatamente contra la cuenta ciudad. En la fecha que se realice el evento se cargara el momento final y si existe diferencia a favor del hotel deberá ser pagada al finalizar el acto.

La coordinadora de eventos y el jefe de recepción serán responsables de la verificación de los folios en caso de grupos y convenciones otorgándoles un máximo de veinte y cuatro (24) horas para completar esta revisión. Cualquier ajuste o traspaso registrado en el folio maestro requerirá de la verificación del auditor de ingresos y así lo deberá exigir el coordinador de cuentas por cobrar.

12. Informe sobre la gestión de cobranzas

El jefe de cuentas por cobrar debe presentar a la gerencia general semanalmente los siguientes informes:

- a) Resumen del total cobrado por día y acumulado de la semana.
- b) Proyección de las cobranzas para las siguientes dos (2) semanas
- c) Números de llamadas hechas a los clientes.
- d) Situación de la cuenta huésped.
- e) Gestiones especiales de cobranza.
- f) Cronograma de visitas a clientes.
- g) Ingresos mensuales por el departamento de cuentas por cobrar.

13. Relación mensual de los saldos de cuentas por cobrar.

Con el objeto del cuadro mensual del auxiliar contra el balance general el jefe de cuentas por cobrar deberá suministrar los siguientes listados.

1. Listado de cuentas por cobrar por clientes y por vencimiento.
2. Listado de saldos por clientes mensual.
3. Verificar bajo el cuadro del total del listado de cuentas por cobrar con el saldo que presenta el balance general.

2.7 ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PASANTE EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR.

Las actividades que se realizaron en esta área fueron las siguientes:

- ❖ Inducción en el sistema hotelero CQR (Gestión de sistema contable y programas anexos en el área de cuentas por cobrar:
 - *Registraciones
 - *Caja
 - *Informes
 - *Procesos
 - *Parámetros
- ❖ Realización de gestión de cobranzas según los análisis de vencimiento.
- ❖ Ordenar y archivar en orden alfabético y por proveedor las facturas originales recibidas o las notas de remisión.
- ❖ Colaboración en la gestión de cobro de todas las facturaciones emitidas a los clientes ciudad al igual que los clientes particulares.
- ❖ Realización de gestión de cobranzas según los análisis de vencimiento.
- ❖ Intervención en la creación de clientes y conciliación en cuentas por cobrar específicamente de eventos.

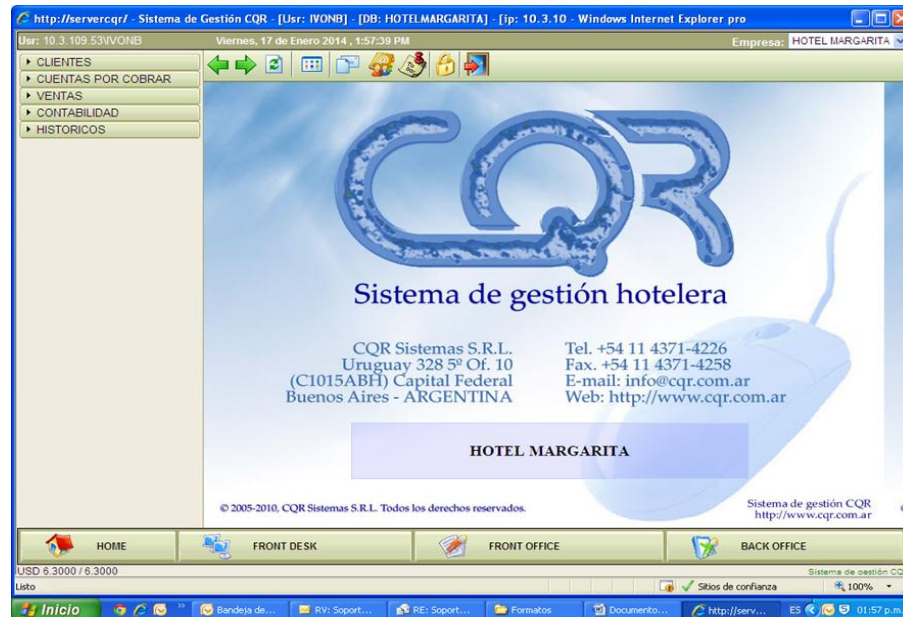
- ❖ Revisión y actualización de los expedientes de cada uno d los clientes, cuenta, ciudad y particulares.
- ❖ Verificación del pago de las empresas.
- ❖ Colaboración en el otorgamiento de créditos a los clientes.
- ❖ Participación en la verificación de créditos de 15 días.
- ❖ Procedimientos para emitir una factura con crédito.
- ❖ Remisión de sobres diarios a caja.

2.7.1 Inducción en el sistema hotelero CQR (Gestión de sistema contable y programas anexos en el área de cuentas por cobrar: Registros, Caja, Informes, Procesos, Parámetros.

El programa CQR es un sistema utilizado para el manejo y control de todas las operaciones que se efectúan en la empresa Hotel Venetur Margarita S.A, cada departamento tiene un renglón específico en el cual llevan a cabo y vacían los datos de cada cliente particular o huésped del hotel. El mismo, es una red que enlaza todas las informaciones que se manejan en los departamentos de la empresa.

En el departamento de administración se utilizan más que todo Front Office, el cual está detallado con varias celdas y láminas, donde se encuentra entre ellos el ícono de Cuentas por cobrar; allí es donde se efectúan cada una de las funciones que desempeña el personal del departamento. (Fig. 14)

FIGURA N°14. Programa CQR utilizado en el Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A (Septiembre 2012)

2.7.2. Realización de gestión de cobranzas según los análisis de vencimiento.

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo principal es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día desarrollando las actividades y estrategias para alcanzar el cobro de una deuda logrando que la gestión de cobranza sea efectiva. Por ello, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno ya que estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

Por ende se inicia desde el primer día siguiente al incumplimiento del pago y consiste en contactar al cliente dentro de horarios razonables en días hábiles, para informarle directamente el estado de su obligación y brindarle

opciones de normalización preventivamente, también se podrá contactar a los clientes para recordarles el pago aún cuando la obligación se encuentre al día.

La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:

- Contacto telefónico
- Cartas
- Mensajes de voz
- Correos electrónicos
- Visita al domicilio registrado

Una vez transcurrido el tiempo reglamentario, se procede a llamar a los clientes solicitando los soportes o fecha próxima de pago de las facturas vencidas o pendientes por vencer. Esta gestión de cobranza se efectuará con los mecanismos nombrados anteriormente; una vez realizada la gestión de cobro se enmarcarán en un listado que posee el departamento de cuentas por cobrar, (record de gestión de cobranzas) todo aquello conversado con el deudor, anexando correos y números de teléfonos que puedan facilitar su comunicación al próximo día de cobro.

Luego que el personal de recepción realice el proceso de chek out, este posee opciones de pago como los créditos a 15 días, dicho método es una conexión entre front desk (sistema de recepción) front office (módulo de cuentas por cobrar) que automáticamente genera la deuda pendiente por falta de pagos de cualquier compañía o empresa con crédito, este solo se muestra al día siguiente de haberse realizado el proceso cuando se efectúa lo que es la auditoria nocturna.

Posteriormente desde que el auditor de ingresos recibe el reporte de las cuentas a crédito emitidas el día anterior estos estarán acompañadas con su soporte de facturación, donde se supervisará las operaciones realizadas por los recepcionistas en el sistema de CQR verificando la información de los reportes con lo que indica el sistema en caso de encontrarse alguna diferencia sobre ella y luego se realizará los ajustes pertinentes emitiendo notas de créditos como soporte de la operación en algunos casos. (Fig. 15)

FIGURA N°15. Record de cobranzas en el sistema CQR del área de cuentas por cobrar.

REGISTRACION DE COBRANZAS
Cobranzas de clientes con cuenta corriente.

Código de cliente: 2240931 | 0 | Ministerio PPP Agricultura y Tierras
Razón Social: Ministerio PPP Agricultura y Tierras
Formulario: REC | 101369 | Comp. Original: | Cobrador: |
Fecha de Pago: 11/01/2014

Facturas

Fecha	Formulario	Número	Compro Original	Mon...	Imp. Orig	Importe	Pagado	Saldo	Pago	Cuota	Vto	Comentario factura
17/12/2013	FCB902	104980	B 0902-00002592	BS	0.00	10,963.10		10,963.10		0.00	1	01/01/2014 Ministerio PPP Agricultura y
27/12/2013	FCB909	117594	B 0099-00013972	BS	0.00	1,008.00		1,008.00		0.00	1	11/01/2014 Ministerio PPP Agricultura y
27/12/2013	FCB909	117595	B 0099-00013973	BS	0.00	1,008.00		1,008.00		0.00	1	11/01/2014 Ministerio PPP Agricultura y
16/01/2014	FCB902	105641	B 0902-00002918	BS	0.00	1,008.00		1,008.00		0.00	1	31/01/2014
16/01/2014	FCB902	105642	B 0902-00002919	BS	0.00	1,008.00		1,008.00		0.00	1	31/01/2014

Pagos

TOTAL EFECTIVO: TOTAL PAGOS: 0.00 TOTAL FACTURAS: 0.00

Código	Descripción	Número	Moneda	Importe	Cambio	M.Extranjera	Comentario	Código	Descripción_có...	Número	Doc/Nro.Tarj.
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

Anterior Aceptar Cancelar Ayuda

Fuente: suministrada por el área de cuentas por cobrar (octubre 2012)

FIGURA N°16. Record de cobranzas vía telefónica del área de cuentas por cobrar

HOTEL
VENETUR
MARGARITA
RECORD DE COBRANZAS

FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	
FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	
FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	
FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	
FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	
FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	
FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	
FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	
FECHA	Contacto:	Observaciones:
	Teléfono:	
	CxC:	

Fuente: suministrada por el área de cuentas por cobrar (octubre 2012)

2.7.3 Ordenar y archivar en orden alfabético, por clientes las facturas originales recibidas o las notas de remisión.

Una factura es aquel documento que respalda la realización de una operación económica, basándose en una compraventa donde una persona que vende puede rendir cuentas de forma instrumentalizada al contrato comercial. Además de efectuar una transacción de compra o venta deben contar con ciertos datos, así como también, la clase de producto vendido y su cantidad o tipo de servicio prestado, así como también el número y la fecha de emisión. Dicha factura, debe mostrar el precio total y unitario de la transacción, los diferentes gastos que pueden deberse a diversos conceptos y que deben abonarse al comprador y en caso de que sea necesario, los impuestos que la compraventa implique.

El hotel Venetur Margarita S.A mantiene un orden con respecto a todas aquellas facturas que son elaboradas a los clientes y proveedores con los que manejan una relación económica; luego de que estas facturas sean remitidas a la parte de administración específicamente en el área de cuentas por cobrar, serán archivadas y organizadas en orden alfabético manteniendo las facturas deudoras dentro de sus expedientes por cada empresa, de manera que al momento de realizar un cobro se mantenga la información necesaria de los montos referidos por cada factura, siendo cobrada y entregada cada factura original a su proveedor, anexando copia de la misma dentro de sus expedientes y así quedando como respaldo de lo cancelado.

2.7.4. Gestión de cobro de todas las facturaciones emitidas a los clientes ciudad y particulares.

La gestión de cobro en el Hotel Venetur Margarita S.A se realiza diariamente manejando todas aquellas deudas pertenecientes a los clientes ciudad o particulares del hotel. Estos, se acercarán periódicamente al departamento de administración específicamente en el área de cuentas por cobrar donde se verifican los datos, evaluando en el sistema el registro de las facturas, realización los procedimientos de cobro, adquiriendo fotocopias de la cédula de identidad, tarjeta de crédito o cheque, entre otros. Luego estos requisitos personales se les anexarán a la copia de la factura para que esa información sea agregada a cada uno de sus expedientes y así mantener un soporte del pago efectuado.

Esta gestión se realiza a todos los conccionarios pertenecientes al hotel, los cuales son aquellos locales que se encuentran dentro de las instalaciones del mismo, llevando un convenio económico de arrendamiento basados en diferentes tiendas como bisutería, artesanía, vestimenta playera, entre otros. Los encargados del área de cuentas por cobrar serán los responsables de enviarles las facturas correspondientes para el pago de su renta con el monto a cancelar mensualmente.

De igual manera, se encuentra la gestión de cobro de los eventos realizados por cada huésped o cliente interesado. Luego de que se lleve a cabo el evento, se especificará en la factura todo lo utilizado y relacionado con el hotel como alimentos, bebidas, así como tambien todo aquello que pueda utilizarse para llevar a cabo su objetivo; se le realiza la factura correspondiente, posteriormente se efectúa el cobro de la misma, para luego

vaciar en el sistema la información y evitar que el cliente se refleje como deudor.

2.7.5. Intervención en la creación de clientes y conciliación en cuentas por cobrar específicamente de eventos.

Los eventos se dividen principalmente en tres tipos los cuales son: eventos sociales que buscan principalmente la diversión del público o de los invitados, a este tipo de eventos puede asistir cualquier persona; los eventos corporativos que van encaminados completamente a incentivar, promover, capacitar, promocionar y comunicar a las empresas y sus diferentes públicos el cual requiere de una buena presentación, se busca una persona que guíe el evento; por último, los eventos coloquiales, es decir, el popular como fiestas, festividades, conciertos, verbenas de barrio, entre otros.

Esta clasificación de eventos se separa según su tipo o temática dividida por: su tamaño en pequeños, medianos, grandes y mega eventos; el lugar de desarrollo; cuando son al aire libre o en lugares cerrados; y sus tipos explicado en el párrafo anterior.

Con respecto a los eventos llevados a cabo en el Hotel Venetur Margarita S.A, son realizados constantemente en los diversos salones y servicios que ofrece el mismo, de manera en que si el cliente está interesado en su realización este se llevará a cabo por el departamento de eventos en compañía de la parte de administración específicamente área de cuentas por cobrar ya que el departamento de eventos se encarga de mantener organizado todos aquellos requisitos pertinentes para que se realice el mismo.

Este se transcribe en el sistema de CQR de la siguiente manera, entra en el módulo de front desk, específicamente en el área eventos, luego se ingresan los datos en la registración de eventos que especificará la fecha enmarcada de reservación, el tipo de evento ya sea una boda, quince años, congresos, entre otros, para poder reservar lo que es el día del evento y el salón disponible. La persona interesada debe cancelar el 50% del monto de la actividad a realizar, o en su defecto se le realizará un estado de cuenta para poder calcular todo lo ejecutado luego del evento. (Fig. 17)

FIGURA N° 17. Creación de clientes y conciliación en cuentas por cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A

The screenshot displays the 'Rack de Habitaciones' (Room Rack) interface in the CQR system. The interface includes a menu bar with options like F1 Ficha, F2 Cuenta, F3 Reserva, F4 Check in, F5 Check Out, F6 Fin Bloq., F7 Dispo, F8 Estado, F9 Estacionamiento, F10 Salir, F11 Despierte, and F12 Cofre. Below the menu, there are filters for 'Con Ficticias', 'Bloque: (Todos)', 'Tipo de habitación: (Todos)', 'Piso: 99', and 'Advertir Cuentas Mayores a: 10000'. The main area is a grid of 50 rooms (9001 to 9055) showing guest names, check-in/out times, and status icons. At the bottom, a summary bar indicates 'Cantidad Total de Pasajeros Alojados: 728' and a status bar shows '94 Libres', '319 Ocupadas', '218 Limpia', '0 Repasar', '63 Asignada', '1 Mantenimiento g', '0 Sin tv', '6 Mohosa', '0 Deposito', '0 Modelo', and '66 F/S'.

Habitación	Nombre	Check-in	Check-out	Status
9001	Leon, Carla	Out: 31/1/14	13:00	!
9002	Concepcion, Da	Out: 4/1/13	13:00	!
9003	Venerar come	Out: 15/2/14	13:00	!
9004	Velaz, Regib	Out: 20/8/13	13:00	!
9005	Makki, Xiomar	Out: 31/1/14	13:00	!
9006	Maduro / mar	Out: 30/1/14	13:00	!
9007	Fondacion am	Out: 30/1/14	13:00	!
9008	Gomez, Lui	Out: 31/1/14	13:00	!
9009	Moreno, Luis	Out: 22/4/13	13:00	!
9010	Avada, Russi	Out: 31/1/14	13:00	!
9011	Zabala, Jul	Out: 2/1/13	13:00	!
9012	Perez, Pedro	Out: 2/1/13	13:00	!
9013	Velas, Monica	Out: 5/7/13	13:00	!
9014	Rodriguez 2,	Out: 31/1/14	13:00	!
9015	Alojamiento	Out: 28/2/14	13:00	!
9016	Diaz 2, Zoray	Out: 2/1/13	13:00	!
9017	City ledger	Out: 1/1/14	13:00	!
9018	Redondo, Alex	Out: 31/1/14	13:00	!
9019	Pérez y sus	Out: 31/10/13	13:00	!
9020	Rachadel, Ga	Out: 30/1/14	13:00	!
9021	Regib, Clar	Out: 31/1/14	13:00	!
9022	Pizzo, Gian c	Out: 31/1/14	13:00	!
9023	Delini, Parid	Out: 31/1/14	13:00	!
9024	Aljorini, Geor	Out: 31/7/13	13:00	!
9025	Transporte v	Out: 30/1/14	13:00	!
9026	Margagold, c	Out: 31/3/14	13:00	!
9027	Cipriano, Mar	Out: 31/1/14	13:00	!
9028	Villanov, P	Out: 31/1/14	13:00	!
9029	Pico, Ron	Out: 31/7/13	13:00	!
9030	Sanchez, Dida	Out: 31/1/14	13:00	!
9031	Bimbo de vol	Out: 15/9/14	13:00	!
9032	Machado, Jul	Out: 1/1/14	13:00	!
9033	Moreno, Felix	Out: 31/1/14	13:00	!
9034	Rosario gobe	Out: 30/3/14	13:00	!
9035	Mata gil, Yv	Out: 5/7/13	13:00	!
9036	Incentivo ac	Out: 31/1/14	13:00	!
9037	Radi martin	Out: 31/12/14	13:00	!
9038	Ortiz, Olga	Out: 10/7/12	13:00	!
9039	Amas, Alexan	Out: 6/5/12	13:00	!
9040	Weinreb, Ivan	Out: 12/7/13	14:30	!
9041	Bello, Julio	Out: 31/1/14	13:00	!
9042	Asa despacho	Out: 31/1/14	13:00	!
9043	Horta, Jense	Out: 30/1/14	13:00	!
9044	Montenegro k	Out: 31/12/14	13:00	!
9045	Pérez, Rosa	Out: 31/1/14	13:00	!
9046	Rios, Rosa	Out: 31/1/14	13:00	!
9047	Castro, Jense	Out: 31/1/14	13:00	!
9048	Monter, Jose	Out: 31/1/14	13:00	!
9049	Techon, Marco	Out: 31/1/14	13:00	!
9050	Alojamiento	Out: 31/1/14	13:00	!
9051	Rubio, Ivon	Out: 31/1/14	13:00	!
9052	Pena, Edica	Out: 31/1/14	13:00	!
9053	Ivon baladi,	Out: 31/1/14	13:00	!
9054	Zepa gonza	Out: 31/1/14	13:00	!
9055	Castro, Ye	Out: 31/1/14	13:00	!

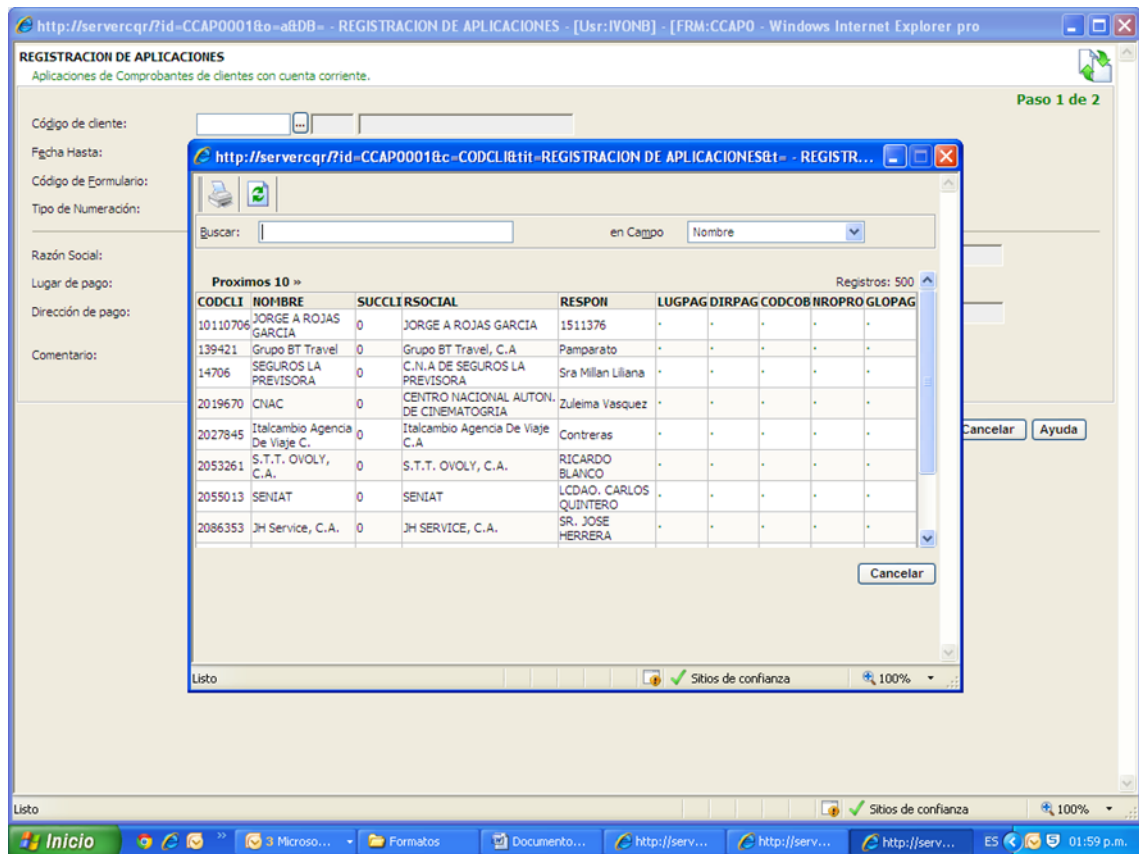
Fuente: suministrado por Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

2.7.6. Revisión y actualización de los expedientes de cada uno de los clientes ciudad y particulares.

El área de cuentas por cobrar debe mantener una relación activa con los clientes para poder tener una confiabilidad en su consumo económico, debido a que se debe manejar cierta información personal de cada una de estos ya sea cualquier tipo de empresa hotelera, agencias de viajes, transporte o persona jurídica y particulares. Para mantener dicha relación con ellos se ha creado expedientes de cada uno, especificando que tipo de empresas son, direcciones, números de teléfonos, números de fax, correo electrónico, nombre del encargado o encargada.

Cada uno de estos datos personales son actualizados mensualmente; se realiza mediante llamadas telefónicas, personalizadas o por correo electrónico. Toda esta información recolectada es indispensable para mantener actualizado aquellos expedientes y así realizar la respectiva gestión de cobro. En caso de que estos expedientes no sean actualizados mensualmente se pierde información con el deudor, de manera que alarga y dificulta la realización del pago correspondido y afectaría a la empresa en cuanto a sus ingresos. (Fig. 18)

FIGURA N° 18. Expedientes de los clientes, cuenta, ciudad y particulares del Hotel Venetur Margarita S.A



Fuente: Suministrada por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

2.7.7 Verificación del pago de las empresas.

En el Hotel Venetur Margarita S.A, cada uno de los clientes que poseen crédito con el hotel, tienen diferentes opciones para realizar los pagos de sus deudas, estos son: efectivo, cheques, punto de venta, depósitos y transferencias correspondientes al monto establecido a través de entidades bancarias. Por ello, todas las actividades que se desempeñan son evaluadas por el área de cuentas por cobrar del hotel; en caso de que sea un pago en efectivo o mediante un punto de venta, como por ejemplo el pago de

mensualidades de ciertos servicios, se recibe el mismo y éste es bajado directamente en el sistema.

En cuanto al pago de las habitaciones corporativas de cada empresa, estos se realizarán mediante depósitos o transferencias que son manejados directamente con el departamento de contabilidad. Luego de ser evaluado se le notificará al departamento de cuentas por cobrar que fue cancelado. Mientras tanto, el pago de los confeccionarios se realiza en efectivo, depósitos, transferencias o puntos de ventas, pero deben ser notificados directamente al área de cuentas por cobrar para la notificación del mismo. Luego que este sea cancelado se le entregará su respectiva factura original.

El pago de los eventos realizados en las instalaciones del hotel se efectuará con la cancelación del 50% del monto establecido, así como también luego de transcurrir un periodo de tiempo establecido después de la realización del mismo por concepto del crédito aprobado.

2.7.8. Colaboración en el otorgamiento de créditos a los clientes.

La solicitud de crédito es realizada por el cliente por medio del departamento de ventas o reservaciones. Luego que el mismo haya sido autorizado, estos departamentos remiten la información del cliente al área de cuentas por cobrar, donde se recibe la información y se envía por medio de correo electrónico la planilla de solicitud de crédito que debe llenar el cliente y devolver con la documentación solicitada los cuales deben ser aportados al día siguiente o ser enviados por valija.

Se reciben por valija los documentos originales para el otorgamiento del crédito; se prepara la carpeta del cliente y se realiza un histórico

informativo que especifica las estadías que el cliente mantuvo con su respectivo movimiento de pago. Se convoca a la gerencia general, administración, control jurídico y un representante de ventas, a una reunión para discutir el otorgamiento del crédito y las condiciones expuestas al mismo. Posteriormente se le envía al cliente la carta de otorgamiento de crédito sea el caso, para que sea utilizado en las reservaciones futuras. Dentro de estos clientes puede haber empresas que no cumplan con los requisitos pertinentes pero sí que estén acompañados de una carta aval.

2.7.9. Participación en la verificación de créditos de 15 días.

Las facturas a crédito de cada empresa se manejan de diversas formas. Luego de tener la estadía del huésped, se imprime su reserva donde especifica su estado de cuenta en la cual expresa nombre, apellido, número de folio, fecha de entrada y de salida de las instalaciones, así como también detallando si es una habitación corporativa debido a que éstas solo cubren gasto de habitación, perteneciendo contra crédito de quince días con factura a nombre de la compañía y debe estar acompañada de la carta aval que se anexa al momento de efectuar la reserva, esta es más específica enmarca lo que son los datos personales del huésped, cuantos adultos o niños, fecha de entrada y salida.

Después de obtenido el estado de cuenta y carta aval, estos deben mostrar los mismos nombres del huésped, se adjunta cada una de estos se sacan copias y se hacen dos juegos diferentes donde los originales van hacer enviados directamente a la empresa deudora.

En caso de que el huésped mantenga un consumo ya sea por alimentos y bebidas o lavandería se anexaran las facturas originales de cada uno de estos servicios consumidos.

Todas aquellas habitaciones corporativas van a nombre de la empresa que emita la reservación correspondiente. Al momento que se haya efectuado lo anterior correspondido se ordenaran cada uno de estos juegos originales y copias para que las originales sean enviadas directamente al departamento de cuentas por pagar de la empresa correspondiente mediante el sistema de DHL que es el sistema donde se realizan todos aquellos envíos correspondientes por parte del hotel, mientras que los copias recomendadas de dicho documento quedaran como un respaldo en caso de que suceda algún imprevisto relacionado con la llegada del documento a su destino. (Fig. 19)

FIGURA N° 19. Verificación de créditos de 15 días.

Fuente: suministrada por el Hotel Venetur Margarita S.A (noviembre 2012)

2.7.10 Procedimientos para emitir una factura con crédito.

Recepción emite el método de pago de crédito a 15 días donde la factura fiscal de los consumos que tuvo el huésped son enviados con su respectivo reporte de cajero al área de auditoría de ingresos para verificar los reportes.

El auditor de ingresos evalúa que cada uno de los créditos mantenga los soportes necesarios para avalar los consumos que tuvo el huésped y enviarlos al área de cuentas por cobrar para ser la revisión y cobro.

El área de cuentas por cobrar recibe directamente de la auditoría de ingresos todos los reportes de los movimientos emitidos a crédito de cada cliente, luego se supervisa que la factura contenga todos los datos exactos y que a su vez no se haya omitido información al momento de emitirla, se preparando originales y copias que quedaran en su respectivo expediente.

Se prepara la valija para enviar los documentos fiscales de aquellos clientes con ubicación fuera de la isla, realizando las guías e introduciendo dentro del paquete el sobre con la factura original del cliente para luego ser retirado por DHL.

Sin embargo el motorizado llevará aquellos documentos fiscales, de los clientes que se encuentran dentro de la isla de Margarita, entregando una relación de las facturas al cliente, donde este enviará una de vuelta firmada y sellada como copia de recibido. Al momento que esté en manos del jefe de cuentas por cobrar se archivará copia de la factura con soportes de la guía de envío en su expediente correspondiente para mantener un control previo de cada una de ellas. (Fig. 20)

FIGURA N°20. Procedimientos para emitir una factura con crédito.



Fuente: suministrada por el Hotel Venetur Margarita S.A

FIGURA N°21. Envío de documentos por el programa DHL.



Fuente: suministrada por el Hotel Venetur Margarita S.A (Octubre 2012)

2.7.11 Remisión de sobres diarios a caja.

En el Hotel Venetur Margarita S.A la remisión de sobres diarios, se emite al final de cada día en el departamento de administración específicamente área de cuentas por cobrar, a través de un sobre color amarillo con varias celdas disponibles donde cada una especifica todos los movimientos de dinero que ocurrieron en su jornada de trabajo, expresando aquellos ingresos de dinero ya sea en efectivo, cheque o punto de venta. Luego se suma todos los montos efectuados o recibidos calculando su totalidad, se sella, es firmado por la persona que lo está realizando y se deposita en una caja de seguridad la cual se encuentra en la oficina de telefonía particularmente recepción.

CONCLUSIONES

De acuerdo a lo planteado anteriormente y a lo observado durante las pasantías profesionales realizadas en el Hotel Venetur Margarita S.A, se concluye lo siguiente:

- ❖ El Hotel Venetur Margarita S.A está localizado en un lugar céntrico en donde se pueden disfrutar diversas áreas de entrenamiento, centros comerciales más visitados en la isla de margarita.
- ❖ El hotel cuenta con personal capacitado para el desarrollo de cada una de sus actividades que desempeñan en las diversas áreas, haciendo de este un lugar acreditado y confortable para cualquier visitante, principalmente en la realización de eventos de manera organizada, contando con empleados de gran categoría para hacer cumplir su funciones al máximo y mantener un alto staf de organización.
- ❖ El área de cuentas por cobrar se encarga de mantener los ingresos cada vez más altos del mismo, de manera que aumenten su crecimiento económico tomando en cuenta que poseen relación no tantos con los proveedores que sustentan las instalaciones sino con los huéspedes y todos aquellos clientes que mantienen crédito con dicha empresa.

RECOMENDACIONES

Luego de haber llegado a las anteriores conclusiones gracias a las pasantías realizadas en el Hotel Venetur Margarita S.A cabe destacar algunas recomendaciones para el funcionamiento y la mejora de sus actividades, entre ella se pueden nombrar:

- ❖ Motivar al hotel Venetur Margarita S.A, para ampliar la oficina de cuentas por cobrar, de manera que haya más comodidad y espacio para la realización de sus actividades.
- ❖ Reforzar el control interno de las operaciones, supervisando y observando detalladamente las actividades realizadas por cada uno de los empleados del área de cuentas por cobrar, que afecten la información financiera del hotel, donde se permita realizar los registros en menor tiempo y de manera confiable.
- ❖ Llevar a cabo el mantenimiento del sistema CQR, programa utilizado para control y manejo de todos los departamentos encargados del buen funcionamiento del hotel, principalmente en el área de cuentas por cobrar para que este sea más rápido y efectivo en el cumplimiento de las actividades de guardados e información complementaria.

GLOSARIO

Alojamiento turístico: se cómo la oferta, a cambio del pago de una cantidad, de alojamiento en habitaciones debidamente equipadas, dotadas al menos de una cama, ofrecida como el principal servicio a turistas, viajeros y huéspedes.

Asesoría: es una actividad muy común mediante la cual se le brindará el apoyo necesario a las personas que así lo requiriesen para que puedan desarrollar diferentes actividades, motivos de la consulta y finalmente, a través del trabajo que la asesoría en cuestión le brinde, poder lograr la comprensión de diferentes situaciones en las cuales se halla la persona o institución que solicita asesoría, judiciales, económicas, políticas, financieras, inmobiliarias, entre otras.

Atracciones turísticas: es un lugar de interés que los turistas visitan, generalmente por su valor cultural exhibido o inherente, significancia histórica, belleza artificial o natural, originalidad, porque es raro, misterioso, o para la diversión y recreación.

Cobranza: se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

Compra: proceso de localización y selección de proveedores, adquisición de productos (materias primas, componentes o artículos terminados), luego de negociaciones sobre el precio y condiciones de pago, así como el acompañamiento de dicho proceso para garantizar su cumplimiento de las condiciones pactadas.

Cuenta: es el elemento que permite llevar a cabo la clasificación de las operaciones financieras y comerciales.

Evento: es un suceso de importancia que se encuentra programado.

Factura: es la relación de los artículos comprendidos en una operación comercial. Se trata de la cuenta detallada de estas operaciones, incluyendo factores como la cantidad, el peso, la medida y el precio

Huésped: es utilizada para hacer referencia a la presencia de una persona o algún elemento en lugares en los cuales esa presencia no es común o permanente.

Paquete turístico: Producto que se comercializa de forma única y que contiene dos o más servicios de carácter turístico (alojamiento, manutención y transporte), por el que se abona un precio, dentro del cual el consumidor no es capaz de establecer un precio individual para cada servicio que se le presta.

Remisión: es aquel documento que se utiliza casi exclusivamente a instancias de un contexto mercantil para acreditar o dejar constancia de la entrega de un pedido.

Turismo: como el conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRITO José. (2001). **Contabilidad Básica e Intermedia I y II**. Valencia. Venezuela. Centro de Contadores.

CATACORA, Fernando (1996): **Contabilidad, la Base para las Decisiones Gerenciales**, Caracas-Venezuela, McGraw-Hill, Interamericana.

DE LA TORRE, Francisco (1998). **Administración Hotelera.** , México. Editorial Trillas Turismo

OLIVO M. y MALDONADO R. (2002). **Fundamentos de Contabilidad Financiera**. Clemente Editores C.A. Valencia. Venezuela.

Leyes y Reglamentos

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) Gaceta Oficial (N° 5.908 de fecha 15 de Febrero de 2009). Editorial La Piedra

Decreto con Rango, Fuerza, Valor de Ley Orgánica de Turismo según la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.955 (2012).

Ley de Impuesto Sobre la Renta Gaceta Oficial (N°38.628 de fecha 16 de febrero de 2007).

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat), publicada en Gaceta Oficial número 38.236, de fecha 26 de julio de 2005,

Referencias de fuentes electrónicas en línea

De La Torre, Francisco (2003). Relaciones humanas: en el ámbito laboral. [Libro en línea].

http://www.umar.mx/tesis_HX/TESIS_UMAR_HUATULCO/BARRON-ARGUMEDO-CC/BARRON-ARGUMEDO-CC.pdf

Pazos, R. (1996). *Conceptos básicos del Turismo* [Libro en línea]. Consultado el 30 de enero de 2014 en: <http://emmya22.blogspot.com/2008/11/introduccion-al-turismo.html>

Fleitman, J. “*Negocios Exitosos*”. Consultado el 30 de enero de 2014 en: <http://www.empresayeconomia.es/vision-y-mision-dos-conceptos-fundamentales.html>

Sitios web

Trabajo empresarial. http://www.trabajo.com.mx/mision_de_una_empresa.htm
(Consultado 30/09/12, hora 1:20 p.m.)

Crece en negocios. <http://www.crecenegocios.com/la-vision-de-una-empresa/>. (Consultado 21/10/12, hora 4:31 p.m.)

Análisis financiero. (<http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>). (Consultado 13/11/12, hora 4:12 p.m.)

Venetur. <http://www.venetur.gob.ve/> (Consultado 14/12/12, hora: 2:32 p.m.)

Turismo en Venezuela. <http://www.venezuelaturismo.gob.ve/principal.php>
(Consultado 21/11/12, hora: 10:31 a.m.)

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN, ESPECIFICAMENTE EN EL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A DEL ESTADO NUEVA ESPARTA
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
FRANCIS IRAMI REY ALLEN	CVLAC: 24.089.189 E MAIL: skartbabi_15@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades

Departamento

Administración

Cuentas por Cobrar

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Administración de Empresas Turísticas

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Antrop. Petra Aguilera	ROL	CA	AS	TU X	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Milagro Gil	ROL	CA	AS	TU	JUX
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. Mariangela Hernández	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

AÑO	MES	DÍA
2014	04	07

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Francis_Rey	.Pdf
Trabajo_D_Grado_Francis_Rey	.Docx

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:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



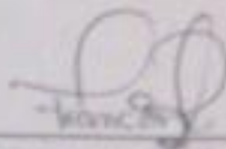
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/maruja

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

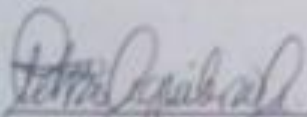
DERECHOS

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."

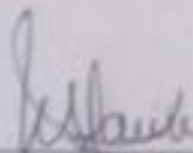


Br. FRANCIS IRAMI REY ALLEN

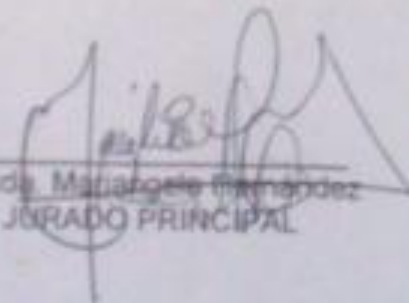
AUTORA



Antrop. Petra Aguilera
JURADO PRINCIPAL



Loda Milagro Gil
JURADO PRINCIPAL



Loda Mariangeles Hernández
JURADO PRINCIPAL

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO