



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

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE COBRANZAS Y CUENTAS POR PAGAR DE SUN
SOL HOTEL ISLA CARIBE, ESTADO NUEVA ESPARTA.**

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

Yurimar Eugenia Romero González

C.I: 16.931.746

Guatamare, mayo del 2016.

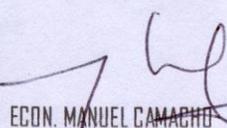


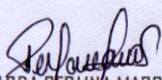
DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
T.S.U. EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

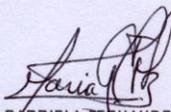
En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Modalidad: Pasantía, titulado: "DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS DEPARTAMENTOS DE COBRANZAS Y CUENTAS POR PAGAR DE SUN SOL HOTEL ISLA CARIBE- ESTADO NUEVA ESPARTA", realizado por la Bachiller: **ROMERO GONZALEZ, YURIMAR EUGENIA. C.I. V- 16.931.746**, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.**

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO


ECON. MANUEL CAMACHO
Jurado Asesor


LCDA. PERLINA MARCANO
Jurado


LCDA. MARIA GABRIELA FERNANDEZ
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

Sun Sol Hotel Isla Caribe

A Dios, nuestro padre mayor, por haberme dotado con la vida y a la Virgen del Valle, **LAPSO DE PASANTÍA EN LA EMPRESA** a necesaria para seguir adelante y **DESDE 20/02/2012 HASTA 20/04/2012**

A mis padres, Vicente Romero y Estanislá González, por educarme en un hogar lleno de amor y buenas costumbres.

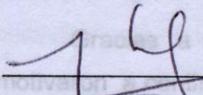
A mis Hermanos, por formar parte de mi vida.

JURADO EVALUADOR

A mi novio Daniel, por ser mi amigo y compañero incondicional.

A mis familiares y amigos, por haberme apoyado siempre.

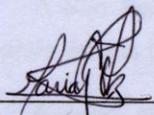
A mis Profesores y a todas aquellas personas que me motivaron en este camino hasta alcanzar el objetivo esperado.


Prof. Manuel Camacho

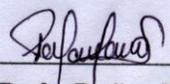
TUTOR ACADÉMICO

Lic. Carlos Mata

TUTOR EMPRESARIAL


Profa. María G. Fernández

JURADO


Profa. Perlina Marcano

JURADO

DEDICATORIA

A Dios, nuestro padre mayor, por haberme dotado con la vida y a la Virgen del Valle, por protegerme siempre y darme la fortaleza necesaria para seguir adelante y así cumplir una de mis metas.

A mis padres, Vicente Romero y Etanislá González, por educarme en un hogar lleno de amor y buenas costumbres.

A mis Hermanos, por formar parte de mi vida.

A mi novio Daniel, por ser mi amigo y compañero incondicional.

A mis familiares y amigos, por haberme apoyado siempre.

Gracias a mis Profesores y a todas aquellas personas que me motivaron a continuar en este camino hasta alcanzar el objetivo esperado.

AGRADECIMIENTO

Primero que nada, quiero agradecer a DIOS y la Virgencita del Valle, por dotarme de salud y fortaleza en todo momento.

A mis PADRES: quienes, dentro de todas sus posibilidades siempre trataron de darme lo mejor, pero sobre todo por brindarme su apoyo y confianza para iniciar y culminar mis estudios.

A mi novio Daniel, por estar siempre a mi lado y compartir conmigo alegrías y tristezas.

A mis familiares y Amigos, quienes durante todo este tiempo me ofrecieron toda la ayuda necesaria e hicieron posible este deseo, convirtiéndolo en una realidad.

A mi tutor académico, Manuel Camacho, quien me asesoró y brindó toda la ayuda durante la elaboración y culminación del trabajo de grado.

A *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, por darme la oportunidad de realizar mi pasantía en sus instalaciones.

A todo el personal de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, en especial a los profesores que compartieron mi formación de estudio durante la carrera.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TABLA DE CONTENIDO	vi
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE ANEXO	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.GENERALIDADES DE SUN SOL HOTEL ISLA CARIBE.....	4
1.1.- Tipo de Empresa.....	4
1.2.- Reseña Histórica.....	4
1.3.- Ubicación.....	6
1.4.- Categorización y Clasificación.....	7
1.5.- Estructura Física.....	7
1.6.- Misión.....	7
1.7.- Visión.....	8
1.8.- Valores.....	9
1.9.- Objetivos.....	10
1.10.- Responsabilidad Social.....	11
1.11.- Políticas de la Empresa.....	13
1.12.- Normas de la Empresa.....	13
1.13.- Normas de Comportamiento.....	14
1.14.- Servicios que ofrecen.....	17
1.14.2.- Multipropiedad.....	17
1.14.3.- All Inclusive (todo incluido).....	18
1.14.4.- Alimentos y Bebidas.....	21
1.14.5.- Áreas Recreativas.....	25
1.14.6.- Otras facilidades de Servicios.....	26
1.15.- Marco Legal.....	26
1.16.- Entorno Interno de Sun Sol Hotel Isla Caribe.....	31

1.17.- Entorno Externo de Sun Sol Hotel Isla Caribe.....	33
1.1.8.- Estructura Organizativa.....	38
CAPÍTULO II.DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y CUENTAS POR PAGAR.....	43
2.1.- Departamento de Administración.....	43
2.1.1.- Importancia del Departamento de Administración.....	43
2.1.2.- Funciones del Departamento de Administración.....	43
2.1.3.- Objetivos del Departamento de Administración.....	44
2.1.4.- Estructura Organizativa del Departamento de Administración. ...	44
2.2.- Departamento de Cuentas por Cobrar.....	49
2.3.1.- Supervisar y revisar las cuentas por cobrar de acuerdo a la lista de agencias de viajes al cual deben realizarse los cobros.....	52
2.3.2.- Enviar correspondencias de cobro a los clientes en físico, por teléfono, por fax, correo electrónico (mail) o MRW si es necesario.....	55
2.3.3.- Cargo de depósitos bancarios.....	57
2.3.4.- Realizar conciliaciones de agencias de viajes.....	60
2.3.5.- Elaboración de expedientes de agencias de viajes.....	61
2.4.- Departamento de Cuentas por Pagar:.....	62
2.4.1.- Procedimiento para la ejecución de la programación de pago de compras a créditos (proveedores).....	62
2.4.2.- Procedimiento para la ejecución de pagos a proveedores.....	64
2.4.3.- Archivar comprobantes de pago de proveedores y facturas pendientes por pagar.....	64
CONCLUSIÓN.....	65
RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	69

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1. Agencias Mayoristas	19
Cuadro N° 2. Distribución De Habitaciones	20

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1. Ubicación Sun Sol Hotel Isla Caribe	6
Figura N° 2. Restaurante Vista Mar	21
Figura N° 3. Bar Cocoloco	23
Figura N° 4. Snack Bar Sol Y Mar.....	24
Figura N° 5. Snack Bar Bucanero	25
Figura N° 6. Organigrama <i>Sun Sol Hotel Isla Caribe</i>	40
Figura N° 7. Estructura Organizativa del Departamento de Administración..	45
Figura N° 8. Reportes de Movimientos de Cuentas	53
Figura N° 10. Salida De Reporte.....	54
Figura N° 12. Relación de Facturas	56
Figura N° 13. Relación de Facturas formato Word	57
Figura N° 14. Relación de depósitos bancarios	58
Figura N° 15. Registro de depósitos bancarios.....	59
Figura N° 16. Registro Completo	60
Figura N° 17. Conciliación de Agencias	61
Figura N° 18.- Flujograma de procedimiento para la ejecución de la programación de pago de compras a créditos (proveedores).....	63

LISTA DE ANEXO

Anexo 1. Factura.....	69
Anexo 2. Estado De Cuenta (Folio)	70
Anexo 3. Voucher De Alojamiento	71
Anexo 4. Soporte de Pago	72

INTRODUCCIÓN

Venezuela es un país con un excelente potencial turístico, la actividad turística se ha establecido con el paso del tiempo como base fundamental para el desarrollo Económico - Social y avance de éste.

El turismo no sólo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en los resultados de otros sectores, en un aumento de la calidad de vida de nuestros habitantes y en el mantenimiento de nuestros atractivos naturales y su conservación como medio ambiente limpio y puro.

Esta actividad se conoce como el sector más generador de ingresos; es por esto que se crean las empresas Turísticas y Hoteleras, donde se ofrecen los servicios de alimentos, bebidas, habitación, transporte y otros, orientados a ofrecer comodidades y a facilitar el bienestar a las personas que requieran de estos servicios.

El turismo venezolano incluye una amplia gama de ofertas: playas, montañas y servicios: hoteles, restaurantes; aptas para todos los gustos y todos los presupuestos.

La Isla de Margarita es uno de los destinos turísticos por excelencia de Venezuela para el disfrute y esparcimiento. Es una isla con una infraestructura moderna. En el sector hotelero, se encuentran una gran variedad de establecimientos que permiten el alojamiento, descanso y disfrute a el huésped, en esta ocasión tratamos sobre el *Hotel Sun Sol Isla Caribe*, ubicado en Playa el Agua y esta categorizado como un Hotel cuatro (4) estrellas, brinda un excelente servicio de alojamiento a sus clientes, con

cómodas habitaciones, comidas y bebidas, distracción y los demás servicios necesarios para que los clientes disfruten su estadía

El presente informe tiene como finalidad describir las actividades realizadas en los departamentos de Cobranzas y Cuentas por Pagar durante el periodo de pasantías, las cuales fueron realizadas en *Hotel Sun Sol Isla Caribe* por un lapso de (360) horas, período en el que se cumplió rigurosamente con todos los objetivos de formación académica obtenidas durante la carrera T. S. U. Administración de Empresas Turísticas cursada en la Universidad de Oriente, núcleo Nueva Esparta y experiencia laboral exigida por la empresa.

Las técnicas de recolección de información utilizadas fueron: la entrevista no estructurada, observación directa y participativa y la revisión de fuentes bibliográficas.

Por medio de observación directa y participativa, la autora recopiló la información necesaria en los departamentos involucrados en el proceso de cobranzas y cuentas por pagar, lo que sirvió de base al momento de desarrollar el estudio y alcanzar el objetivo previamente propuesto.

De igual manera la revisión bibliográfica se empleó con el propósito de recopilar datos e información, además de detallar las bases teóricas que sustentan esta investigación.

Es importante destacar que el informe de pasantía está constituido por dos (2) capítulos conformados de la siguiente manera:

Capítulo I: Aspectos generales de la empresa.

Capítulo II: Descripción de las actividades y procedimientos realizados en el departamento de cobranzas y cuentas por pagar.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

CAPÍTULO I.GENERALIDADES DE SUN SOL HOTEL ISLA CARIBE.

1.1.- Tipo de Empresa.

Sun Sol Hotel Isla Caribe, es una empresa que forma parte de una cadena de modalidad de hoteles todo incluido con categoría cuatro (4) estrellas.

1.2.- Reseña Histórica.

Sun Sol Hotel Isla Caribe es uno Hoteles líderes tanto a nivel de turismo Nacional como Internacional.

Sus cuatrocientos cincuenta (450) empleados constituyen su activo más importante y el reflejo permanente de la calidad de servicio, por lo que se invierte en el desarrollo de cada una de las carreras de sus empleados buscando tanto la superación personal como la de la empresa en general.

Para el año 1993, mediante una sociedad entre los Empresarios Venezolanos: Armando Pulgar, Andrés Milosevic, Milton Martínez y Roland Milosevic., la Compañía se creó con el propósito de construir un Hotel que llevaría por nombre Pueblo Caribe Resort, el cual contaría con ciento treinta y tres (133) habitaciones; dicho hotel fue pensado para funcionar como Multipropiedad o Tiempo Compartido, es decir, que cualquier persona podría ser afiliada del hotel mediante la cancelación de una pequeña cuota mensual, que le daría como beneficio un descuento sobre el precio a pagar en su estadía, este sistema no es empleado en la actualidad, pero aun así se conservan algunos afiliados.

A principio del año de 1995 se decide afiliar Pueblo Caribe Resort a la Operadora Hotelera Confortel Internacional, por lo que al inicio del mes de septiembre se establece un contrato por un período de cinco (5) años, iniciando sus operaciones al público el 12 de Noviembre de 1995, luego en el año 2000 paso a ser dirigido por la Operadora Barceló quien la administro por un periodo de dos (2) años.

A partir de Febrero del 2003, el Hotel “Pueblo Caribe” representado por sus propietarios decidieron que el mismo no pertenecería más a una Cadena Hotelera y pasa a adoptar una imagen autónoma, siendo conformado y dirigido por sus propios dueños conformando la Operadora Hotelera “La Cascada”.

Creando todo un equipo de trabajo dispuesto a progresar en pro de los turistas y el crecimiento de la Isla de Margarita. Después varios años se decide dar expansión al hotel creando el área denominada La Cascada, esta sería una construcción de ochenta y seis (86) habitaciones, y un total de doscientas diecinueve (219) habitaciones en todo el Complejo Pueblo Caribe.

En marzo del 2005 se inició un proceso de desarrollo y expansión de la compañía que se materializa con la construcción del Hotel Isla Caribe Beach, este nuevo hotel ayudaría a cubrir la demanda y brindar a sus huéspedes una mejor atención y servicio.

En función de mejorar la experiencia de sus huéspedes la Operadora “La Cascada” con una nueva dirección a cargo de Armando Pulgar y Milton Martínez decide para el 16 de Enero del 2010, unificar legal y físicamente el Hotel Pueblo Caribe Resort e Isla Caribe Beach, conformándose Sun Sol Hotel Isla Caribe , hotel cuatro (4) estrellas, el cual cuenta con 437

habitaciones, dos salones de convenciones y eventos, dos restaurantes estilo buffet, un restaurant para snacks, un restaurant para comida al grill y un restaurant a la carta con platos internacionales, además de siete (7) bares, tres (3) piscinas, dos (2) club de playa, entre otros atractivos. Funcionando bajo el sistema todo incluido en el que sus huéspedes pueden disfrutar de todas las instalaciones.

1.3.- Ubicación.

Se encuentra ubicado en el Municipio Antolín del Campo, Calle Costanera Playa el Cardón, Sector el Tirano, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta, Venezuela (Figura 1).

Figura N° 1. Ubicación Sun Sol Hotel Isla Caribe



Fuente: Google Maps, Noviembre 2012

1.4.- Categorización y Clasificación.

Actualmente esta empresa, debido a los servicios que ofrece se encuentra categorizada como un hotel cuatro (4) estrellas, según lo indican los parámetros establecidos por las Normas COVENIN 2030 - 87, ya que sus instalaciones y servicios cuentan con las exigencias establecidas para las mismas.

1.5.- Estructura Física.

Sun Sol Hotel Isla Caribe, cuenta con un área de ocho (8) hectáreas, localizadas entre las poblaciones de El Tirano y El Cardón, éste establecimiento se levanta como principal atracción para aquellos turistas que aparte de buscar comodidad y calidad en el servicio, suelen ser amantes de las bellezas que les brinda la naturaleza. Está conformado por 443 habitaciones, distribuidas en 224 habitaciones Premium en el área Real, 133 habitaciones estándar, dobles y junior en el área Tropical y 86 habitaciones Premium en el área de Cascada.

Además cuenta con tres (3) piscinas, tres (3) restaurantes, cuatro (4) bares, dos (2) snack bar, un (1) área de playa.

1.6.- Misión.

Según Mora Martínez (2003), describe la misión de la siguiente manera:

La misión de una empresa describe la razón o las razones por las cuales existe. De esta manera justifica su existencia (que somos) y sus fines

(para que servimos). Cuando la misión es asumida por todo el centro es fuente de motivación y consolida valores más allá de los grupos de interés. (p. 51)

Según datos suministrados por *Sun Sol Hotel Isla Caribe* la Misión, es la siguiente:

“Proveer un servicio de alta calidad para ofrecer la satisfacción al huésped brindando desarrollo y estabilidad laboral a los empleados para así poder mantener un buen lugar dentro de la categoría de hoteles cuatro estrellas.”

1.7.- Visión.

El mismo autor establece que:

La visión es una descripción de cómo queremos que sea nuestra empresa en el futuro; una especie de ilusión alcanzable a largo plazo; una situación a la vez posible y deseable para toda la organización que la compone. (p. 51).

Es así que, a través de la información suministrada por la empresa *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, se tiene como visión la siguiente:

“Ser líder en el mercado hotelero tanto a nivel nacional como internacional para obtener alta rentabilidad y beneficio común manteniendo la innovación, iniciativa y solidaridad como principio para adaptarse a los cambios y lograr la oportunidad de ser el mejor hotel cuatro estrellas plus de la isla de Margarita y del Caribe.”

Tomando en cuenta los parámetros establecidos por Mora, se observa que la misión y visión suministradas por el hotel cumplen con lo propuesto para tal fin.

1.8.- Valores.

Los valores establecidos en Sun Sol Hotel Isla Caribe se especifican a continuación:

- **Integración:** Alcanzar cada uno de los objetivos particulares con la colaboración y el apoyo de todos los demás miembros de la organización, aprovechando efectivamente la sinergia obtenida del trabajo en equipo y del sano manejo de las diferencias existentes entre los integrantes, aligerando de esta forma todas nuestras cargas.
- **Autenticidad:** Diferenciarse de cualquier otra organización a través de una filosofía creada y mantenida en el tiempo ellos mismos. Con características propias y con capacidad de mejorar continuamente para superar sus debilidades y afianzar sus fortalezas contando siempre con la humildad necesaria para aceptar errores y de esta forma lograr corregirlos.
- **Competitividad:** Estar comprometidos con el bienestar del desempeño, buscando diariamente ser más eficaces, eficientes y productivos en cada una de las actividades laborales. En el camino hacia el éxito luchar para que cada uno de los aporte dando lo mejor de sí.
- **Seguridad:** Proporcionar a clientes y empleados un estado de tranquilidad. No permite el mal uso, la apropiación indebida ni el abuso de los bienes de la Organización y de nuestros clientes.

- **Calidad de Servicio:** La organización en pleno está orientada a satisfacer y superar las expectativas y necesidades de sus clientes, ofreciéndole un servicio de calidad en el cual se incluye el valor agregado del mismo.
- **Honestidad:** Ser transparentes en actos y pensamientos, siendo congruentes entre lo que hacemos, sentimos y decimos en pro de la empresa y de nosotros mismos.
- **Pro-actividad:** Ser personas dinámicas, efectivas con una alta capacidad de respuesta.

1.9.- Objetivos.

Los objetivos de una empresa son muy importantes, porque permiten visualizar de mejor manera, las formas de llevar a cabo las metas que se proponen en la misión.

En este sentido, *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, se plantea como objetivos los siguientes:

- Brindar excelente calidad de servicio y alojamiento a los turistas.
- Establecer una organización estable, reconocida a nivel nacional como internacional por la calidad en sus servicios y eficacia de su personal.
- Obtener rentabilidad del capital y los recursos empleados.
- Desarrollar una organización sólida, estable y de reconocido prestigio.
- Cumplir una importante función social en relación a la tendencia de crecimiento empresarial.

- Crear una oferta integrada de servicios que cumpla un amplio segmento de mercado.
- Conocer mejor las necesidades en forma eficiente y oportuna.
- Maximizar el potencial y las capacidades del personal, ofreciendo la capacitación y desarrollo al recurso humano.
- Proporcionar a los clientes productos y ofertas que superen a la ofrecida por la competencia, de tal forma de prestar el mayor número de servicios a precios accesibles que superen las expectativas de los clientes e incrementen las ventas de la empresa.
- Mantener excelentes relaciones comerciales con sus proveedores, quienes son considerados pilares fundamentales, para cubrir las necesidades de sus clientes y lograr la rentabilidad deseada por la empresa.

1.10.- Responsabilidad Social.

Las empresas prestadoras de servicios asumen responsabilidades con las comunidades a través de la reinversión en las localidades donde se desenvuelven.

De esta manera, *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, cumple con los pagos de sueldos y salarios a sus empleados y obreros, rigiéndose por lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Reglamentos y Ordenanzas.

Posee rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las

comunidades en las cuales opera. Además, cumple con los pagos de los impuestos tributarios y fiscales para la reinversión en la localidad, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de ésta. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.

También, asume el compromiso de la preservación y conservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable, a través de los trípticos que la empresa da a los clientes, donde se incluyen temas como la optimización de los recursos naturales, la preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal. Esto, actualmente es norma fundamental de las empresas, implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el impacto al medio ambiental que tienen sus acciones.

La empresa integra un conjunto de principios en la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios básicos se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales.

Así mismo, asume acciones educativas al aceptar estudiantes de instituciones universitarias para que desarrollen su pasantía y genera empleos para los miembros de la comunidad neoespartana.

Otro compromiso es el cultural, ya que se encarga de realizar promociones relacionadas con el patrimonio cultural del estado, nacional y local, además, de destacar las tradiciones y costumbres de los destinos turísticos nacionales e internacionales.

De igual manera asume valores y principios éticos referidos a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como: compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación, ambiente laboral, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, entre otros.

1.11.- Políticas de la Empresa.

Según Serna (1994:p.12) señala que las políticas se pueden definir como "...la forma por medio de la cual las metas fijadas van a lograrse, o las pautas establecidas para respaldar esfuerzos con el objeto de lograr las metas ya definidas."

De acuerdo con lo expuesto por Serna, la empresa ha establecido las siguientes políticas:

- El personal debe usar los formatos y normativas de trabajo designadas por la empresa.
- El personal es el encargado de mantener la oficina en orden y limpia.
- El personal debe mantener un buen comportamiento dentro de la empresa.
- Respetar la privacidad de todos sus clientes, toda la información personal y confidencial, es de uso exclusivo del *Sun Sol Hotel Isla Caribe*.

1.12.- Normas de la Empresa.

Ramírez, (1991:p.60), menciona que toda empresa debe mantener normas para tener un ambiente de trabajo estable y buenas relaciones

internas. Por ello, “se puede definir como una guía de actuación por seguir o como un patrón referencial”

Por consiguiente, se debe mantener normas para el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa, tales como: prohibiciones, procedimientos de pago, pasos para lograr la satisfacción del cliente, apariencia personal y las condiciones de trabajo, la empresa establece las siguientes:

- Atender rápida y efectivamente a los huéspedes.
- Satisfacer cualquier inquietud de los huéspedes y compañeros de trabajo.
- Cumplir con el horario de trabajo.
- La presencia debe ser impecable.
- Ser educado y cortés con los usuarios de la empresa, es decir, el personal debe atender al huésped con amabilidad y respeto.
- Se prohíbe el uso de teléfonos celulares dentro de las instalaciones durante el horario de trabajo.
- Se prohíbe el uso de las instalaciones destinados para los huéspedes, por parte de los empleados.

1.13.- Normas de Comportamiento.

Estas normas están dirigidas al personal que labora en la empresa.

A continuación se presenta algunas de las normas de comportamiento que debe tener el empleado en la institución:

- El trabajador deberá asistir puntualmente a su sitio de trabajo.
- Cuando un empleado llegue con más de quince (15) minutos de retardo, deberá solicitar la autorización de ingreso a su Jefe de Departamento o Supervisor inmediato. En caso de continuidad en los retardos, a la tercera vez será devuelto y se considerará falta injustificada.
- Deberá mantener una postura adecuada en su puesto de trabajo.
- Utilizará un tono de voz agradable y lenguaje apropiado.
- Tratará al cliente siempre de “USTED”.
- Deberá distinguirse por su cortesía personal, capacidad de atención y servicio inmediato. Siempre estará dispuesto a ayudar a clientes y huéspedes con respeto y prontitud.
- Contestar el teléfono con prontitud, saludar, identificar el departamento y decir su nombre. No olvidar usar palabras tales como: Por favor, Gracias, A su Orden.
- Deberá abstenerse de fumar, masticar chicles, ingerir bebidas y comidas en un lugar de trabajo y delante del cliente.
- Debe portar su “PLACA DE IDENTIFICACIÓN” en un lugar visible.
- Utilizará el uniforme que la empresa le ha asignado, durante todas sus jornadas de trabajo, incluyendo el trabajo en los días libres. Presentándose a su área de trabajo impecablemente vestido.
- El uniforme debe usarse sólo dentro de las instalaciones del Hotel, no deberá usarlo en la calle, a menos que esté cumpliendo funciones de trabajo.
- Mantendrá una apariencia personal aseada y pulcra.

- Las damas llevarán el cabello limpio y bien recogido, evitando peinados y tintes exagerados; el maquillaje, perfume y uso de accesorios debe ser discreto. El calzado debe ser cerrado, no se permite el uso de sandalias, ni botas.
- Los caballeros llevarán cabello limpio y bien cortado, el rasurado de la barba debe ser diario, el uso de alhajas debe ser discreto, no deben usar prendas específicamente femeninas tales como: Aretes, Aros y zarcillos.
- Al entrar o salir del Hotel, deberá hacerlo por la puerta de personal a fin de chequear su tarjeta de asistencia. El personal de seguridad revisará los bolsos, paquetes o carteras del empleado como medidas de previsión y cualquier objeto, regalo o material del Hotel, debe ser previamente autorizado por el supervisor inmediato.
- Una vez chequeada la tarjeta de asistencia al entrar por Time Keeper, deberá dirigirse inmediatamente a su puesto de trabajo.
- Solo podrá ausentarse de su sitio de trabajo por motivos justificados y con previa autorización de su jefe inmediato.
- Podrá permanecer en aquellos departamentos y/o áreas, donde por razones de trabajo se requiera su presencia.
- Dispondrá de treinta (30) minutos para las comidas y deberá dirigirse hacia el comedor del personal.
- En caso de encontrarse con algún objeto extraviado, deberá notificarlo inmediatamente al supervisor, indicando el lugar, hora y fecha donde fue hallado, a fin de efectuar los trámites correspondientes para su resguardo y devolución.
- Solo podrá usar las salas sanitarias de uso exclusivo para el personal que labora en el Hotel.

- Evitar hacer llamadas de índole personal, al menos que sea una emergencia en el Hotel.
- Cuidar y mantener el área de trabajo, así como el material y los equipos que emplea para la realización del mismo. .
- El trabajador que necesite entrar a las instalaciones estando de reposo, vacaciones, libre o fuera de horario, debe pasar por Time Keeper solicitando autorización de entrada.
- El transporte de personal es una extensión de la empresa, por lo cual deben mantener un comportamiento adecuado y evitar consumo de bebidas alcohólicas dentro del mismo.

1.14.- Servicios que ofrecen.

Sun Sol Hotel Isla Caribe, en la actualidad opera con tres (3) modalidades de alojamiento, de acuerdo al tipo de huésped:

1.14.1.- Por puerta.

Concepto que se les asigna a aquellas personas que se hospedan por vía directa, es decir, que no tienen reservaciones y se dirigen personalmente al Hotel para poder reservar una habitación. En esta situación se maneja el precio por la tarifa rack.

1.14.2.- Multipropiedad.

Concepto que se le asigna a aquellas personas que van ganando puntos y se va organizando la adquisición o el derecho de utilización de un alojamiento de vacaciones durante un número específico de semanas al año,

con previa reservación dependiendo de la temporada, y solo paga consumo de alimentos y bebidas, teléfono, fax y caja de seguridad. Para disfrutar de las instalaciones del Hotel deben cancelar el condominio anualmente.

1.14.3.- All Inclusive (todo incluido).

Sistema por medio del cual el turista o viajero, adquiere un paquete de servicios turísticos.

En *Sun Sol Hotel Isla Caribe* el paquete incluye:

- Coctel de Bienvenida.
- Alojamiento en cómodas habitaciones con ducha.
- Desayuno – almuerzo – cena tipo buffet.
- Club para niños.
- Bebidas Nacionales ilimitadas.
- Actividades diurnas y nocturnas.
- Sillas y toldos en playa y piscina.
- Servicios de toallas, sombrillas y sillas de descanso (en la piscina y playa).
- Estacionamiento gratis.

El precio de All Inclusive (Todo Incluido), varía según el tipo de habitaciones y de acuerdo a su ubicación, si es en el área de cascada, tropical o real, la fecha en la que esta se ocupe (Temporada alta y baja). En caso de que se trabaje con agencias minoristas, gozan de una comisión del 13% y las mayoristas del 20%. A continuación se detalla un listado de las mayoristas con las cuales trabaja el hotel, Cuadro (N° 1):

Cuadro N° 1. Agencias Mayoristas

AGENCIAS MAYORISTAS
• TIO VEN.
• TURVINTER.
• LEXUS.
• HOLIDAY TOURS.
• ROYMAR V Y T.
• VENEZUELA JOYS TOURS.
• CKEP TOURS C.A.
• S.I TOURS.
• ALL WAYS TOURS.
• ALITOUR.
• OVOLY.
• EMU TUY.
• MALOKA.
• AVIOR TURISTICO.
• ALBORADA TOURS.

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Empresa (2012).

Sun Sol Hotel Isla Caribe presta un excelente servicio de alojamiento a sus huéspedes, facilitándole a su llegada un brazalete como identificación, el cual deberá usar durante su estadía en el Hotel, ya que sin esta identificación, los empleados no podrán servirle en los restaurantes y bares como cliente todo incluido, por lo que tendrá que pagar lo consumido. En caso de perder dicha identificación, tendrá que cancelar un monto para facilitarle otro brazalete.

El Hotel ofrece 443 habitaciones cómodas para una estadía confortable y placentera, las cuales se encuentran distribuidas en tres (3) áreas: Isla, Cascada, Tropical y se muestran a continuación:

Cuadro N° 2. Distribución De Habitaciones

Distribución de habitaciones por tipo	
Isla:	214 habitaciones Premium 8 Suite Premium superior con Jacuzzi 2 Suite Presidenciales
Cascada:	43 Hab. Premium con terraza 43 Hab. Premium con Vista a La piscina
Tropical:	6 Hab. Premium con terraza 7 Hab. Suites con Jacuzzi 1 Hab. Presidencial 102 Hab. Standard 8 cabañas con terraza 9 Hab. familiares con vista a la piscina

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Empresa (2012).

Todas las habitaciones tienen aire acondicionado, televisor por cable, teléfono y caja de seguridad.

1.14.4.- Alimentos y Bebidas.

Sun Sol Hotel Isla Caribe, ofrece una gran variedad de comidas y bebidas nacionales ilimitadas, con el fin de satisfacer las necesidades de los huéspedes. El Hotel cuenta con los siguientes restaurantes y bares:

❖ RESTAURANTE VISTA MAR.

Se encuentra localizado en el Área Real frente a la piscina. Brinda gran variedad de comidas nacionales e internacionales al estilo buffet, con una capacidad para 350 personas. (Figura N° 2).

El servicio se brinda de acuerdo al siguiente horario:

Desayuno	7:00 a.m. a 10:30 a.m.
Almuerzo	12:30 p.m. a 03:00 p.m.
Cena	6:30 p.m. a 10:00 p.m.

Figura N° 2. Restaurante Vista Mar



Fuente: Suministrada por Sun Sol Hotel Isla Caribe (2012).

❖ **RESTAURANTE LA FONTANA.**

Ofrece solo servicio de cenas “a la carta” y se encuentra ubicado en el Área Real cerca del lobby, en el caso que el huésped cuente con una estadía igual o mayor a siete noches el hotel le obsequia una cena. Siendo su horario de servicio el siguiente de 7:00 pm a 8:00 pm y los viernes y sábados de 8:30 pm a 9:30 pm.

Los huéspedes deben hacer la reservación con anticipación, con el departamento de Atención al Cliente de lunes a sábados de 9:00 am a 5:00pm.

❖ **RESTAURANTE CASITAS.**

Se encuentra ubicado frente la piscina del Área Tropical ofrece desayunos, almuerzos y cenas tipo buffet, con variedad de comidas nacionales e internacionales, con capacidad para 300 personas.

Con el horario siguiente:

Desayunos	7:00 am a 10:30 am.
Almuerzos	12:30 am a 3:00 pm
Cena	6:00 pm a 10:00 pm

❖ **BAR OCEANO.**

Ubicado en el Área Real, al lado del lobby principal, ofrece gran variedad de bebidas nacionales y cocteles desde las 11:00 a.m. hasta las 11:00 p.m.

❖ **BAR PITAHAYA.**

Ubicado a 20 metros de las instalaciones del Hotel a orillas de la playa, con capacidad para atender a 60 huéspedes. Se presta el servicio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas desde las 11:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

❖ **BAR COCOLOCO.**

Se encuentra en el Área Real frente a la piscina cerca del restaurante Vista Mar, ofrece bebidas alcohólicas y no alcohólicas, con capacidad para 30 personas en horario de 11:00 a.m. a 11:00 p.m. (Figura N° 3)

Figura N° 3. Bar Cocoloco



Fuente: Suministrada por Sun Sol Hotel Isla Caribe (2012).

❖ **BAR CASITAS.**

Se encuentra ubicado en el Área Real al lado del Restaurante Casitas, ofrece bebidas alcohólicas y no alcohólicas, en horario de 11:00 a.m. a 11:00 p.m.

❖ **SNACK BAR SOL Y MAR.**

Localizado en el Área Tropical diagonal a la piscina principal, con capacidad para 60 personas. Ofrece variedad de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, además el servicio de comidas ligeras (hamburguesas, perros calientes). Su horario es de 11:00 a.m. a 11:00 p.m. (Figura N° 4).

Figura N° 4. Snack Bar Sol Y Mar



Fuente: Suministrada por Sun Sol Hotel Isla Caribe (2012).

❖ **SNACK BAR BUCANERO.**

Localizado en el Área Real cerca del Restaurante Vista Mar, con capacidad para 60 personas. Tiene gran variedad de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, además ofrece el servicio de comidas ligeras (pepitos, perros calientes y hamburguesa). Su horario es de 11:00 a.m. a 10:00 p.m. (Figura N° 5).

Figura N° 5. Snack Bar Bucanero



Fuente: Suministrada por Sun Sol Hotel Isla Caribe (2012).

1.14.5.- Áreas Recreativas.

El Hotel Sun Sol Isla Caribe, ofrece a sus huéspedes diversas áreas recreativas, con el fin de organizar actividades que permitan satisfacer las necesidades de las mismas, para que su estadía sea placentera.

Las áreas recreativas son las siguientes:

- Tres piscinas.
- Teatro de aire libre para presentaciones (teatro las palmeras).
- Área de la playa con servicio de toldos, toallas y sillas.
- Un parque para niños.
- Actividades diarias para adultos y niños.
- Música en vivo.
- Discoteca.
- Show en vivo y juegos animados en la noche.

- Una cancha de usos múltiples para básquet, volibol y fútbol sala.

1.14.6.- Otras facilidades de Servicios.

- Club de niños.
- Cambio de monedas.
- Alquiler de caja de seguridad.
- Atención al cliente (Guest Service).
- Alquiler de vehículos.
- Tienda de artesanía.
- Fax.
- Bodegón.
- Estacionamiento.
- Servicio de taxi las 24 horas del día.
- Teléfonos públicos.
- Servicio médico.
- Servicio de botones.
- Servicio para llamadas telefónicas.
- Servicio de Internet.
- Sala de juegos.
- Servicio de wi-fi.
- Servicio de masajes (con cargo adicional).
- Tienda de trajes de baños y artículos de playa.

1.15.- Marco Legal.

Toda empresa debe regirse por las normativas y reglamentos legales que se establecen para ello. En el caso de *Sun Sol Hotel Isla Caribe* se

aplica la Constitución de La República Bolivariana de Venezuela a nivel de derechos sociales y la Ley Orgánica del Turismo en lo que se refiere a su objeto y función como empresa turística.

Con respecto a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), establece en su artículo 90 lo siguiente:

La jornada de trabajo diurna no excederá de ocho horas diarias ni de cuarenta y cuatro horas semanales, la jornada de trabajo nocturna no se excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. También hace referencia a que los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remunerados en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

De acuerdo a lo anterior, *en Sun Sol Hotel Isla Caribe*, la jornada de trabajo diurna no sobrepasa las ocho (8) horas diarias ni las cuarenta y cuatro (44) semanales. En el caso de la jornada de trabajo nocturna esta es de siete (7) horas diarias y treinta y cinco (35) semanales. En el caso del descanso semanal todos los trabajadores tienen un día libre por semana y las vacaciones son remuneradas de acuerdo a su salario.

La empresa se rige por, Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos, entre ellos:

Deberes Generales

Artículo 87: Los prestadores de servicios turísticos, turistas y usuarios turísticos, tienen el deber de:

1. Conservar el medio ambiente y cumplir con la normativa referente a su protección.

2. Proteger y respetar el patrimonio y manifestaciones culturales, populares, tradicionales y la forma de vida de la población.
3. Preservar, y en caso de daño reparar los bienes públicos y privados que guarden relación con el turismo.
4. Cumplir las demás obligaciones que establezca este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos.

Según en el Artículo 88 Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (2008), en el Cap. XIV. Prestadores de Servicios Turísticos, son deberes de los prestadores de servicios turísticos, los siguientes:

1. Inscribirse en el Registro Turístico Nacional (RTN).
2. Obtener la licencia de turismo, autorización o permiso 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. Prestar el servicio correspondiente a su autorización, permiso o licencia, conforme a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.
5. Mantener actualizada toda la documentación requerida conforme a la actividad desarrollada.
6. Promover la identidad y los valores nacionales, sin alterar o falsear el idioma, las manifestaciones histórico-culturales y folklóricas del país.
7. Cumplir con lo ofrecido en la publicidad o promoción de los servicios turísticos.

8. Incorporar con preferencia personal venezolano egresado de institutos de educación formal o de capacitación y formación para el trabajo en la actividad turística.
9. Incorporar en sus procesos productivos a la comunidad de su entorno directo.
10. Ejecutar acciones de corresponsabilidad y solidaridad social en su entorno directo, en coordinación y aprobación de las comunidades organizadas, consejos comunales y demás formas de participación popular.
11. Tener a disposición del turista o usuario turístico el libro oficial de sugerencias y reclamos.
12. Cumplir con las normas técnicas y los reglamentos respectivos.
13. Prestar a solicitud del órgano rector en materia turística, toda la colaboración que coadyuve en el fomento, calidad y control de la actividad turística.
14. 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.
15. Mantener todos los días del año enarbolado la Bandera Nacional, en un lugar visible de sus instalaciones, de conformidad con las leyes y reglamentos respectivos.
16. Mantener en un lugar visible y disponible a los turistas o usuarios turísticos, un directorio de los servicios de emergencia, apoyo y asistencia, de conformidad con lo establecido por el órgano rector.
17. 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.

18. Denunciar la comisión de los delitos relacionados con la prostitución y trata de personas en todas sus formas.
19. Cumplir con la normativa vigente, especialmente la relacionada con legitimación de capitales; tráfico de sustancias estupefacientes y psicotrópicas; armas y explosivos; patrimonio histórico, cultural y arqueológico; antigüedades, especies protegidas y productos y sustancias peligrosas.
20. Cumplir con lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos.

Derechos.

Artículo 89: Los prestadores de servicios turísticos que cumplan todos los deberes establecidos por este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos, podrán:

1. Solicitar permisos, autorizaciones o licencias de conformidad con lo previsto en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.
2. Estar incluido en el Catálogo Turístico Nacional, de conformidad con lo establecido en las leyes aplicables.
3. Gozar de los beneficios establecidos en las políticas, planes, programas y proyectos de promoción y capacitación turística del Instituto Nacional de Turismo.
4. 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.
5. 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.

6. Disfrutar de los demás beneficios señalados en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo y sus reglamentos.

Sun Sol Hotel Isla Caribe es una empresa prestadora de servicios turísticos en el ramo de alojamiento, recreación, suministros de alimentos y bebidas, por lo tanto se encuentra dentro del área de servicios turísticos.

De acuerdo a lo anterior, la empresa cumple con lo establecido en los artículos antes mencionados ya que está inscrito en el Registro Turístico Nacional con el número ocho mil ochocientos treinta y cuatro (8834), en el cual se ofrece el servicio de alojamiento y cumple con lo ofertado en la publicidad de sus servicios.

1.16.- Entorno Interno de Sun Sol Hotel Isla Caribe.

El entorno interno comprende todos los elementos que se relacionan directamente con la empresa, siendo imprescindibles para su funcionamiento:

- ❖ **Capacidad Directiva:** Posee buena capacidad directiva, pues tiene respuestas rápidas ante situaciones cambiantes, así como buena habilidad para enfrentar competencias.
- ❖ **Capacidad Competitiva:** Esta empresa mantiene calidad y exclusividad de sus servicios, ofrece a sus huéspedes la modalidad de hotel de playa, todo incluido representando con ello un gran atractivo para sus clientes nacionales e internacionales que disfrutan del servicio; es por ello que la mencionada operadora cuenta con una

gran gama de certificados Turísticos a nivel nacional e internacional que la autentican como una excelente opción de estadía en Venezuela.

❖ **Capacidad Financiera:** En *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, las finanzas tratan sobre las condiciones y oportunidades comerciales de la empresa, de los usos de éste y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero, para así llevar a cabo un control de la misma para tener buena utilidad. También, tiene las posibilidades de establecer estrategias comerciales con otras empresas del ramo y su capacidad de asumir compromisos económicos con instituciones financieras.

❖ **Capacidad Tecnológica:** Una empresa debe poseer muy buena tecnología y que los sistemas que se utilicen para la prestación del servicio sean eficaces y rápidos. Asimismo, tiene que contar con los elementos indispensables para la ejecución de los programas como son las computadoras, que hoy en día, son piezas impredecibles en una organización.

Sun Sol Hotel Isla Caribe, posee buen nivel tecnológico de computadores lo que facilita la efectividad; cuenta con computadoras con pantalla plana la cuales son muy rápidas, impresoras multifuncionales, telefax donde se envían y reciben documentos importantes de forma rápida, teléfonos locales; Además, cuenta con una página web donde brinda información de servicios y paquetes ofrecidos, y posee internet banda ancha.

❖ **Talento humano:** El personal de *Sun Sol Hotel Isla Caribe* se encuentra altamente capacitado para el desarrollo de las operaciones en cuanto a los servicios que se ofrecen en el hotel. La disponibilidad

y calidad del personal es imprescindible para el buen funcionamiento de toda empresa, ya que son estos los que se relacionan directamente con los huéspedes. Por esto es importante mantener motivado al personal y tomar en cuenta sus necesidades de preparación y capacitación, para así brindar un servicio de excelente calidad para mantener la satisfacción de los huéspedes.

1.17.- Entorno Externo de Sun Sol Hotel Isla Caribe.

El entorno externo comprende aquellos elementos que están relacionados indirectamente con la empresa, pero influyen en el funcionamiento de la misma. A continuación se describirán los elementos que integran este entorno:

- **Clientes:** *Sun Sol Hotel Isla Caribe* cuenta con clientes nacionales e internacionales que acuden al hotel para solicitar sus servicios, la relación con los mismos es personalizada, por lo tanto debe ser respetuosa y cordial, ofreciendo la respuesta oportuna en cuanto a sus solicitudes en busca de la excelencia. Es importante que entre el personal y el huésped exista respeto y amabilidad, lo cual permite que el cliente o huésped se sienta satisfecho de los servicios que ofrece el hotel y de la atención recibida, convirtiéndose en uno de los factores fundamentales de la organización para la productividad de la misma.

- **Proveedores:** Toda empresa debe estar en contacto con sus proveedores, ya que ellos le facilitan los suministros necesarios para la prestación de los servicios que se ofrecen en el mismo y la operatividad de la empresa, si no existe una buena comunicación

entre ellos, repercutirá en la adquisición oportuna de los suministros de alimentos y bebidas, materiales, entre otros productos que son importantes para brindarles una atención de calidad a los huéspedes, lo cual afectará la calidad y satisfacción en los productos ofrecidos por el hotel.

Sun Sol Hotel Isla Caribe cuenta con proveedores de productos y servicios con los cuales mantiene convenios. Entre éstos se encuentran:

Empresas Proveedoras de Alimentos y Bebidas.

- C.A. Cervecería Regional.
- Carnicería y Pescadería Marielys, C.A.
- Despan, C.A.
- Diarca, C.A.
- Disjogreca, C.A.
- Distribuidora Garna, C.A.
- Distribuidora LRRR2005, C.A.
- Distribuidora Metropolis, C.A.
- Distribuidora Mi Pollo, C.A.
- Distribuidora Nube Azul de Margarita, C.A.
- Evan's Tours, C.A.
- Hielo Johnny, C.A.
- Hielos Paraguachoa, C.A.
- Integraciones Margarita, C.A.
- Inversiones Subfar.
- Mundo Fish.
- Nabil Inversiones, C.A.

- Pandock de Margarita, C.A.
- Pepsi Cola Venezuela, C.A.
- Sigo, S.A.
- Tortillas Mau, C.A.

Empresas Proveedoras de Suministros de Mantenimiento.

- Catalano Home Center.
- Cerrajería Express, C.A.
- Electrónica Universal.
- Ferretería El Piso, C.A.
- Ferretería Mundial, C.A.
- Inversiones El Trompo, C.A.
- Jabonería Caracas, C.A.
- Multipiscina, C.A.
- Refrigeración Insular, C.A.
- Servicios Margarita, C.A.

Empresas Proveedoras de Servicios.

- Asociación Civil de Taxi Guayamuri.
- Biomedical Care Supply Margarita B.C.S.M, C.A.
- Cámara de Turismo del Estado Nueva Esparta.
- DIRECTV.
- Guardería.
- Montajes Chuito's, C.A.
- Músicos.
- PDV Comunal.

De igual manera el *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, mantiene relaciones comerciales con agencias de viajes y turismo, televisión, prensa local y nacional, radio local, entre otros, para tratar de mantener un alto porcentaje de ocupación. El Hotel ofrece comisiones tentativas a estas empresas por la comercialización de los servicios ofrecidos por él. A continuación se menciona estas empresas:

- Asociación Cooperativa Empresas Turísticas 10, R.L.
 - C.A. Editora El Nacional.
 - C.A. Venezolana de Guías.
 - Comunicaciones 94.9 FM, C.A.
 - Editora del Caribe, C.A.
 - Editorial 79, C.A.
 - La Bucanera 107.7 FM, C.A.
 - La Reina 96.7 FM, C.A.
 - OPS Producciones, C.A.
 - Producciones Frank y su Orquesta, C.A.
 - Promo 7.
 - Sol de Margarita.
 - Sun Chanel.
 - Super Estereo 98.1 FM, C.A.
 - Trevi Plott Publicidad, C.A.
 - Venanuncios, C.A.
- **Factor Tecnológico:** Esta posee buena recepción de la plataforma de Cantv Aba, la cual tiene una capacidad máxima de navegación de 2.048 Kbps (kilobyte por segundos), lo que permite actualizar la página web y paquetes ofrecidos de forma rápida y de igual manera responder solicitudes con prontitud. En cuanto a la señal satelital de

teléfonos celulares, se puede afirmar que la receptividad de las diferentes compañías telefónicas es excelente, lo que permite a la empresa tener una buena y fácil comunicación con sus clientes y proveedores.

- **Factores Geográficos:** *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, es una de las mejores alternativas en la Isla para disfrutar con familiares y amigos las vacaciones más entretenidas, en un ambiente relajado, divertido y concepto de todo incluido; además de ofrecer una cantidad de excursiones dentro de la Isla. El mismo cuenta con tres alternativas de acceso se puede llegar desde Juan Griego, Vía Pedro González – Manzanillo, Porlamar a través de la avenida 31 de Julio con facilidad de transporte público y privado (taxis) y vía interna por la calle costanera el Tirano.

- **Político:** Las empresas destinadas a la actividad turística deben cumplir leyes y normas establecidas por el gobierno nacional, el cual es el ente encargado de regularlas y crearlas para toda empresa que preste servicios a nivel comercial. Las empresas destinadas a la actividad turística deben regirse por lo establecido en la Ley Orgánica de Turismo, debido a que el mismo es un factor primordial en la realización de ésta. Además, de cumplir con las leyes debe tener conocimiento de la situación política del país ya que la misma puede afectar o beneficiar la prestación de sus servicios, para así actuar de forma oportuna, disponiendo de lo necesario para la solución de posibles problemas.

- **Económico:** El factor económico es un aspecto importante en toda empresa, ya que sus ingresos dependen del funcionamiento y

operatividad de las mismas. Debido a esto, debe existir una interrelación entre la empresa, sus empleados, proveedores y los clientes, ya que de ellos depende el funcionamiento y desarrollo de las actividades dentro de la empresa, lo cual influye en la calidad del servicio.

- **Social y Cultural:** El individuo vive en un contexto social que lo pone en contacto desde su nacimiento con otros seres humanos de los cuales depende para conservar su vida. Es por ello, que el gobierno como los entes privados interesados en la proyección turística de la región, como del país deben reflexionar en involucrarse más a la sociedad para que se concienticen que la Isla de Margarita, al igual que ciertas regiones de Venezuela viven de la actividad turística. Por consiguiente, se debe conservar los sitios naturales, darle seguridad y un excelente trato al turista.

1.1.8.- Estructura Organizativa.

La estructura organizativa constituye cada una de las partes de la organización, que agrupa las funciones, actividades y personas que representan los niveles de autoridad, responsabilidad y jerarquía, esta es una integración particular que permite visualizar gráficamente las responsabilidades y niveles jerárquicos que existen entre las distintas dependencias que conforman una empresa.

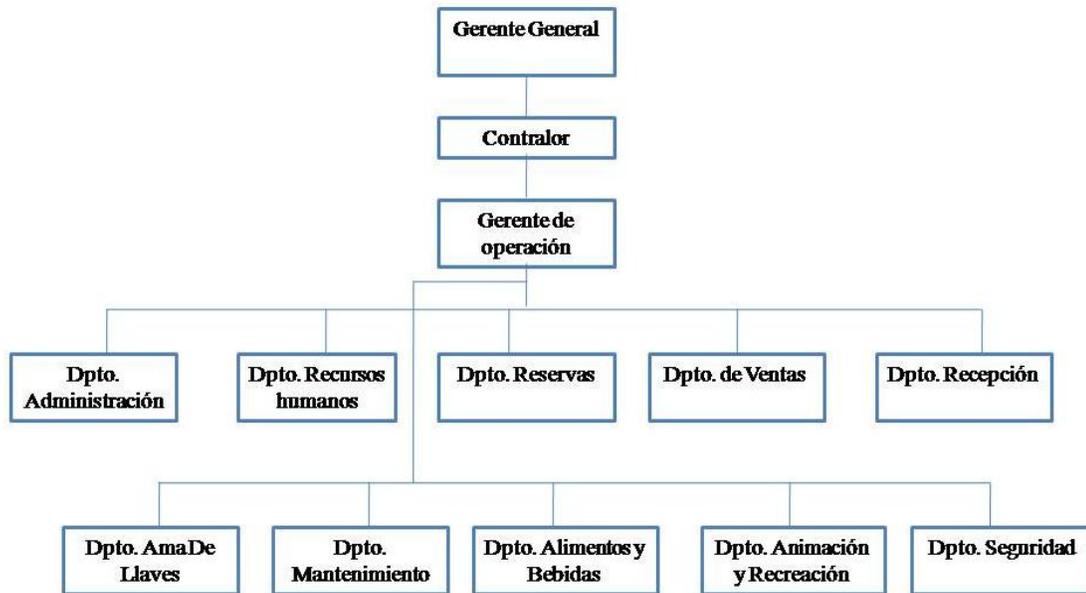
Según Catacora (1997:p.59), la estructura organizacional es "... la forma que adopta una empresa para poder llevar a cabo funciones. A medida que la organización crece, se hace necesaria la existencia de una diferenciación en el trabajo, como consecuencia de la especialización de las actividades".

La estructura organizativa de *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, está basada en la definición de la autoridad y responsabilidad, que debe poseer cada dependencia, de las cuales proviene y/o se reciben disposiciones dirigidas hacia la consecución de las actividades propias de la empresa, esto se logra mediante estrategias y objetivos basadas en la programación, presupuesto, operación y evaluación de dichas actividades.

El organigrama del hotel es descentralizado, ya que delega autoridad y poder de decisión a los departamentos además clasificando a sus secciones por las funciones que estos desempeñan; su forma geométrica es vertical; por lo que las secciones se desplazan según su jerarquía. (Figura N° 6).

Como se muestra en la siguiente figura, la estructura organizativa de *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, está constituida por departamentos, los cuales se describen a continuación:

Figura N° 6. Organigrama Sun Sol Hotel Isla Caribe



Fuente: Elaboración Propia, con datos de la empresa (2012).

- ❖ **Gerente General:** En él recaen directa e indirectamente todas las responsabilidades del funcionamiento de la empresa, ya que representa la máxima autoridad de la misma.
- ❖ **Contralor:** Es el encargado de ayudar al director general en los asuntos administrativos y financieros. Este tiene la autoridad para tomar las decisiones y su objetivo principal es vigilar que los costos y gastos del hotel sean mínimos y justificados. Al mismo tiempo tiene la custodia del control interno en general.
- ❖ **Gerente de operaciones:** Es el encargado del funcionamiento de cada uno de los departamentos que conforman la estructura organizativa de la empresa entre los cuales esta, administración,

alimentos y bebidas, recepción, ventas, recursos humanos, mantenimientos, ama de llaves y animación.

- ❖ **Departamento administración:** Es el encargado de planear, es decir determinar lo que va hacer y determinar el curso de acción a seguir, fijando las políticas que son principios para orientar la acción a seguir los procedimientos en la secuencia de la operación, éste a su vez se encarga de la organización, y de la estructura que debe darse en cuanto a funciones y obligaciones.
- ❖ **Departamento de recursos humanos:** Es la encargada de planificar, dirigir, coordinar las actividades de reclutamiento, selección, contratación y remuneración de todos los empleados, y está comprometido a que las normas establecidas por el Hotel se cumplan.
- ❖ **Departamento de reservas:** Llevará a cabo el recibimiento, registro, control, cambios, extensiones, notificaciones y cancelaciones de las reservaciones de los futuros huéspedes. Controlará los depósitos a cuenta de reservaciones que reciba de los clientes.
- ❖ **Departamento de Ventas:** Es la gerencia encargada coordinar, dirigir y controlar las actividades relacionada a la comercialización, promoción y ventas del Hotel, nacional e internacionalmente, así como organizar las entradas de grupos a las instalaciones.
- ❖ **Departamento Recepción:** La función principal del departamento es la de coordinar y supervisar todo lo concerniente a la prestación del servicio al huésped, desde el proceso de reservación hasta la salida del huésped.

- ❖ **Departamento de Ama de Llaves:** El ama de llaves tiene como función administrar los materiales necesarios para la limpieza y supervisar que las camareras y en lavandería se cumplan sus obligaciones.
- ❖ **Departamento Mantenimiento:** Se encarga de mantener en buen estado la estructura y las instalaciones del Hotel, así como conservar los equipos y mobiliarios de la Empresa.
- ❖ **Departamento de Alimentos y Bebidas:** Su función es la de organizar, controlar y supervisar todas las actividades que se realicen en los establecimiento que ofrezcan servicio de alimentos y bebidas dentro del Hotel, y garantizar que los eventos se efectúen a cabalidad.
- ❖ **Departamento de Animación:** Es la encargada de la recreación y de crear y coordinar espectáculos y actividades que ayuden al esparcimiento de los huéspedes.
- ❖ **Departamento de Seguridad:** Este departamento es el encargado de velar, cuidar, resguardar, vigilar, la integridad física de los huéspedes, empleados y de la Empresa. Igualmente controlar las entradas y salidas de huéspedes y empleados.

CAPÍTULO II.DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y CUENTAS POR PAGAR.

2.1.- Departamento de Administración.

El Departamento de Administración de la empresa *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, es uno de los más importantes, éste se encarga de llevar todo el proceso contable y/o administrativo de la empresa, como ajustar las ventas diarias realizadas por los departamentos de Reserva y Operación, supervisar las entradas y salidas del dinero disponible en las cuentas bancarias, realizar pagos de comisiones a agentes, elaborar los pagos a los proveedores de servicios y fiscales por concepto de impuestos.

2.1.1.- Importancia del Departamento de Administración.

Este Departamento se encarga de manejar todos los aspectos referidos a la parte financiera, por lo que debe llevar de manera eficiente el control, manejo y distribución de los ingresos y egresos de la empresa, para lograr el máximo nivel de ganancias.

2.1.2.- Funciones del Departamento de Administración.

Las funciones que cumple este Departamento son las siguientes:

- Coordinar los recursos humanos, materiales y financieros para el logro eficiente de los objetivos de la empresa.
- Elaborar un informe sobre los movimientos diarios de las cuentas y entregárselo al Gerente General.

- Pagar a las diferentes empresas proveedoras de servicios a la agencia.
- Pagar los servicios básicos (luz, teléfono, agua y aseo)
- Archivar todas las facturas que ingresen a la empresa.
- Desempeñar varios roles interpersonales, de información y decisión.

2.1.3.- Objetivos del Departamento de Administración.

Este Departamento tiene como objetivo:

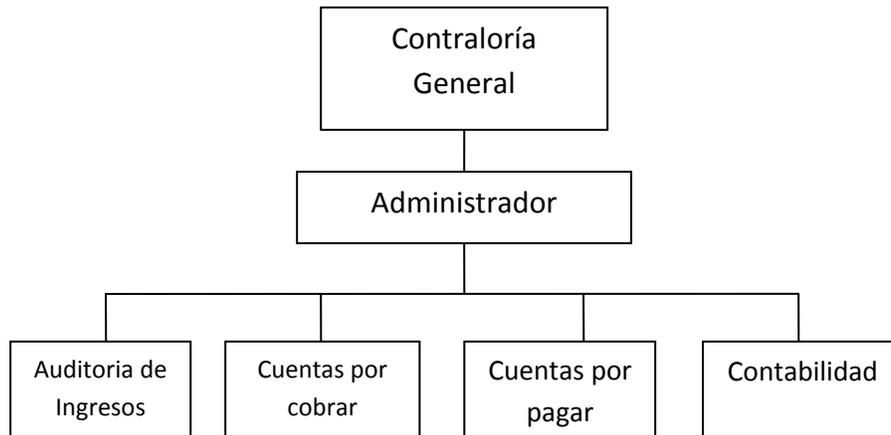
- ✓ Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de la empresa.
- ✓ Elaborar los diferentes reportes de ingreso y egreso de dinero.
- ✓ Tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- ✓ Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.
- ✓ Mantener al día todos los pagos fiscales para el buen funcionamiento de la empresa.

2.1.4.- Estructura Organizativa del Departamento de Administración.

Actualmente, este Departamento no cuenta con una estructura organizativa definida, por lo que en el lapso de pasantía luego de lo observado por la pasante se propone lo siguiente:

De acuerdo a lo expuesto anteriormente esta estructura es de forma vertical y centralizada donde existe un Contralor General, como se muestra en la (Figura N° 7).

Figura N° 7. Estructura Organizativa del Departamento de Administración.



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

❖ **CONTRALORÍA: CONTRALOR GENERAL.**

Es el encargado de ayudar al Director General en los asuntos administrativos y financieros. Este tiene la autoridad para tomar las decisiones financieras, su objetivo principal es vigilar que los costos y gastos del hotel sean mínimos y justificados. Al mismo tiempo tiene el control interno en general.

Entre sus funciones o responsabilidades de forma específica se tienen las siguientes:

- Establecer sistemas y procedimientos de control y registros contables.
- Tener potestad de subordinar a cada una de las áreas que se encuentran a su alrededor, y de indicar la forma de realizar las operaciones o actividades.

- Revisar comprobantes de egreso y analiza los pagos hechos a terceros.
- Revisar las partidas que él crea que son relevantes en cuanto a su monto.
- Establecer, y supervisar la forma de realizar los registros contables o la forma de llevar algunas cuentas para el mejoramiento de las mismas en el departamento de contabilidad.
- Revisar y procesar toda la información contable del hotel para elaborar los estados financieros.
- Proponer los presupuestos para los distintos departamentos que conforman la empresa.
- Revisar y comparar los estados financieros como balance general o estado de resultado, para comprobar y verificar actualmente la situación económica y financiera de la empresa con la de años anteriores.
- Interpretar y prepara estados financieros especiales en conjunto con información detallada suministrada por los departamentos.
- Supervisar los pagos oportunos de las declaraciones de impuestos.
- Dirigir funciones administrativas.
- Asesorar la gerencia general en la toma de decisiones.
- Analizar los costos de alimentos y bebidas.

❖ **ADMINISTRADOR.**

Es el responsable de planificar las actividades, es decir determinar lo que se va a hacer y determinar el curso de acción a seguir, fijando las políticas que son principios para orientar la acción a seguir en los procedimientos,

esté a su vez se encarga de la organización, y de la estructura que debe darse en cuanto a funciones y obligaciones.

Entre sus funciones se encuentra:

- Revisar y seleccionar técnicas para escoger elementos necesarios que permitan la mejor vinculación de cada actividad y estos puedan progresar en función del crecimiento de la organización.
- Manejar la dirección y asegurarse de que las actividades se lleven a cabo, sean impulsada coordinadas y vigiladas en función de cada elemento.
- Mantener la comunicación lo cual va a permitir el flujo de información entre los elementos de la Administración para el desarrollo de las funciones entre los departamentos.
- Supervisar y ejercer el control de las actividades llevadas a cabo por los empleados en función a lo que se planeó.

❖ **AUDITOR DE INGRESOS.**

Se encarga de la verificación diaria del total de ventas del hotel, correspondiente al día anterior, ya sea por la producción de cada restaurante, bares y otras actividades. Así mismo revisa la cantidad de dinero generado por la venta de habitaciones y demás servicios con que cuenta el hotel, haciendo las correcciones necesarias para detecta cualquier error. Además de poder realizar operaciones financieras, administrativas o de otro tipo de la empresa, con el objetivo de evaluar y juzgar si se realizan conforme con lo establecido por la Administración.

Entre sus funciones se encuentran la siguiente:

- Revisar los ingresos del hotel.
- Verificar y chequear las cajas de seguridad.
- Chequear las entradas y salidas diarias de los huéspedes.
- Realizar depósitos y verificar los reportes de auditoría nocturna.
- Verificar las cuentas por cobrar tanto a las agencias de viajes como a los empleados.
- Chequear todos los ingresos percibidos diariamente por la venta de habitaciones y otros.
- Elaborar reportes de ventas y la aplicación de las tarifas para las promociones en ese momento.

❖ CUENTAS POR COBRAR.

Es el encargado de revisar, controlar y registrar todos los movimientos relacionados con los créditos otorgados por la empresa a los proveedores (Agencias de Viajes), ya sea corto, largo o mediano plazo. También es responsable de mantener actualizados los estados de cuentas de las mismas para realizar la gestión de cobranza, ya que representan un gran porcentaje de entrada de dinero. Tiene como funciones las siguientes:

- Supervisar y revisar las cuentas por cobrar de acuerdo a la lista de agencias al cual deben realizarse los cobros.
- Enviar correspondencias de cobro a los clientes en físico, por teléfono, por fax, correo electrónico (mail) o MRW si es necesario.
- Cargo de depósitos bancarios.
- Realizar conciliaciones bancarias.

- Elaboración de expedientes de agencias.

❖ **CUENTAS POR PAGAR.**

Es la persona encargada de efectuar los diversos pagos por concepto de servicios básicos, compra de insumos, materiales y suministros, honorarios profesionales impuestos y otras actividades que generen el gasto del hotel. Entre sus funciones se encuentran:

- Revisar y verificar las facturas recibidas del departamento de costo para ser asignar en el sistema de cuentas por pagar.
- Analizar las cuentas de proveedores para mantener los saldos al día.
- Realizar programaciones de pago quincenales a proveedores.
- Emitir cheques para el pago de proveedores, servicios básicos y legales.
- Solicitar los soportes necesarios para la emisión del pago, es decir, facturas originales, órdenes de compra, orden de servicio.
- Archivar comprobantes de pago de proveedores y facturas pendientes por pagar.

2.2.- Departamento de Cuentas por Cobrar.

Las empresas de alojamiento dentro de sus operaciones normales realizan las ventas de productos y servicios a crédito, brindándole la oportunidad a sus huéspedes/clientes de cancelar en un tiempo preestablecido. Ésta situación le genera al hotel un exigible que representa un activo financiero, denominado cuentas por cobrar.

Para Redondo (2004: 194) las cuentas por cobrar, "...abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares".

Tomando como base lo expresado por Redondo, Sun Sol Hotel Isla Caribe, como empresa comercial también ofrece a su clientela la oportunidad de cubrir una de sus necesidades, haciendo uso de los créditos, los cuales serán convertidos en efectivo en el tiempo preestablecido.

Para tal efecto, el área de Cuentas por Cobrar se encarga de llevar el control de las deudas que tienen los clientes con el hotel.

Entre sus funciones están

- Revisar la legalidad de las facturas de todas las compras hechas en el mes y llevar una relación cronológica de las compras para las declaraciones trimestral del IVA.
- Entregar semanalmente o cuando se requiera al Gerente General o Sub-contralor una relación de los proveedores y servicios básicos para la evaluación de los pagos.
- Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.

- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

En cuanto a los procedimientos de control para el cobro de las deudas, pueden mencionarse las siguientes:

- Procurar que las facturas estén pre-numeradas.
- Chequear que los precios, rebajas, descuentos, entre otros cumplan con las condiciones aprobadas por el Departamento de Administración, especialmente en cuanto a seleccionar una persona ajena al departamento para que realice este chequeo.

De lo antes expuesto, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar están para regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien o prestación del servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos por la empresa.

Objetivos:

Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes.

Cuentas por cobrar al cliente: está compuesto de los montos que acuerdan los clientes con la empresa, debido al crédito tomado por la venta.

2.3.- Actividades realizadas durante el Desarrollo de la Pasantía.

En cuanto a las actividades realizadas en el departamento de cobranzas están las siguientes:

2.3.1.- Supervisar y revisar las cuentas por cobrar de acuerdo a la lista de agencias de viajes al cual deben realizarse los cobros.

Consiste en revisar constantemente los reportes de las cuentas de cada agencia de viajes y verificar los saldos, para luego proceder a gestionar la cobranza o llevar el control de un posible saldo a favor, es decir, pendiente por disfrutar de parte del cliente de acuerdo al resultado obtenido en el balance.

Procedimientos para solicitar un Reporte del Estado de Cuentas de las Agencias de Viajes: se ingresa al sistema de Contabilidad General que es el usado en la empresa se selecciona la opción de reporte, luego la celda de movimiento de cuentas como se muestra en la Figura (Nº 8).

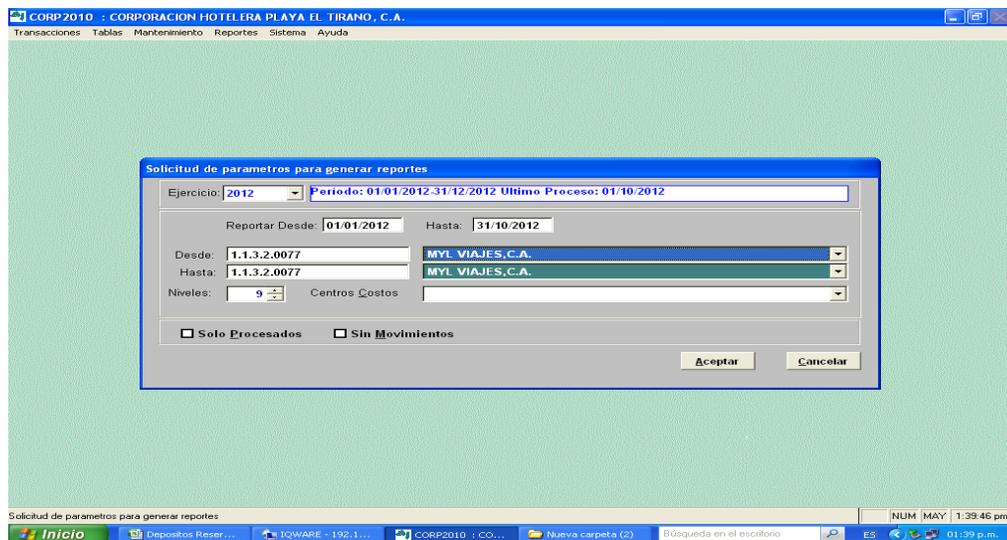
Figura N° 8. Reportes de Movimientos de Cuentas



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Luego se genera una imagen donde se ingresa el período el cual se amerite en ese momento, seguidamente se ingresa el código de las cuentas por cobrar nacionales, en este caso son las agencias de viajes (1.1.3.2...) cuyo código está representado con números y los cuatro últimos dígitos que se ingresan dependen del número que corresponde a la empresa, como se muestra en la Figura (N° 9).

Figura N° 9. Solicitud de Parámetros



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Luego, se presiona la opción de aceptar y se espera por unos minutos mientras se genera el movimiento de cuenta y aparece una ventana con varias opciones con la finalidad de obtener el reporte como se muestra en la Figura (Nº 10).

Figura Nº 10. Salida De Reporte



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

En este caso se selecciona la opción de pantalla donde se genera la siguiente imagen, Figura (Nº 11).

Figura Nº 11. Movimiento de Cuentas

31/01/2013 08:35:03 Página: 1

Cuenta: 1.1.3.2. CUENTAS A COBRAR (OPERADORES NACIONALES)

Cuenta: 1.1.3.2.0387 MULTICINE LAS TRINITARIAS C.A.

Fecha	Asiento	Detalle	Ref.	Debe	Haber	Saldo	Op.
				Saldo Ene-2012		-150.12	
23/02/2012	20120223301	GRUPO CONVENCIÓN CINES UNIDOS IN: 04/03/2012 OUT: 10/03/2012 D-11892831 DVT F-23/02/2012	D2831		141,773.60	-141,923.72 BB	
21/03/2012	20120321400	GRUPO CONVENCIÓN CINES UNIDOS	25639	177,217.00		35,293.28 EM	
21/03/2012	20120321400	GRUPO CONVENCIÓN CINES UNIDOS	25640	9,620.00		44,913.28 EM	
04/04/2012	20120404301	DIF GRUPO CINES UNIDOS INN 04/03/2012 OUT: 10/03/2012 D-11800893 04/04/2012	D0893		35,443.40	9,469.88 RR	
13/04/2012	20120413301	DIFERENCIA EN GRUPO CINES UNIDOS D-121437384 F 13/04/2012	D3784		9,427.60	42.28 RR	
01/05/2012	20120501301	2% RET GRUPO MULTI CINE LAS TRINITARIAS	D5640		192.40	-150.12 RR	
14/09/2012	20120914301	GRUPO CONVENCIÓN CINES UNIDOS IN: 14/09/2012 OUT: 18/10/2012 D-1515071099 F-14/09/2012	D1099		121,807.60	-121,957.72 YR	
13/11/2012	20121113400	GRUPO MULTICINE LAS TRINITARIA	14494	149,242.00		27,284.28 EM	
13/12/2012	20121213301	CONVENCIÓN CINES UNIDOS IN: 14/10/2012 OUT: 18/10/2012 D-1513304471 F-13/12/2012	D4471		24,449.56	2,834.72 YR	
				Saldo al 31-Dic-2012		2,834.72	
				336,079.00	333,094.16	2,834.72	
Saldo de CUENTAS A COBRAR (OPERADORES NACIONALES) al 31-Dic-2012				336,079.00	333,094.16	2,834.72	

Mvtoclas Registro: EOF/9 Exclusivo NUM | MAY | 8:39:05 am

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

- En este reporte se muestra por columna la siguiente información, fecha y número del asiento contable, el detalle en el cual se especifica el nombre del pax, fecha de entrada y salida del hotel, la referencia: que comprende el número de depósito, número de la transferencia bancaria o factura correspondiente, luego una columna del debe, una del haber y una para el saldo. Finalizado todo este proceso en la última columna se verifica el saldo de la agencia, si el resultado genera un saldo deudor se ejecuta el proceso de cobro vía telefónica o a través de correo electrónico, y en caso que se genere un saldo acreedor se lleva un control del mismo para cuando sea solicitado por las agencias de viajes para ser descontado de futuras reservaciones.

2.3.2.- Enviar correspondencias de cobro a los clientes en físico, por teléfono, por fax, correo electrónico (mail) o MRW si es necesario.

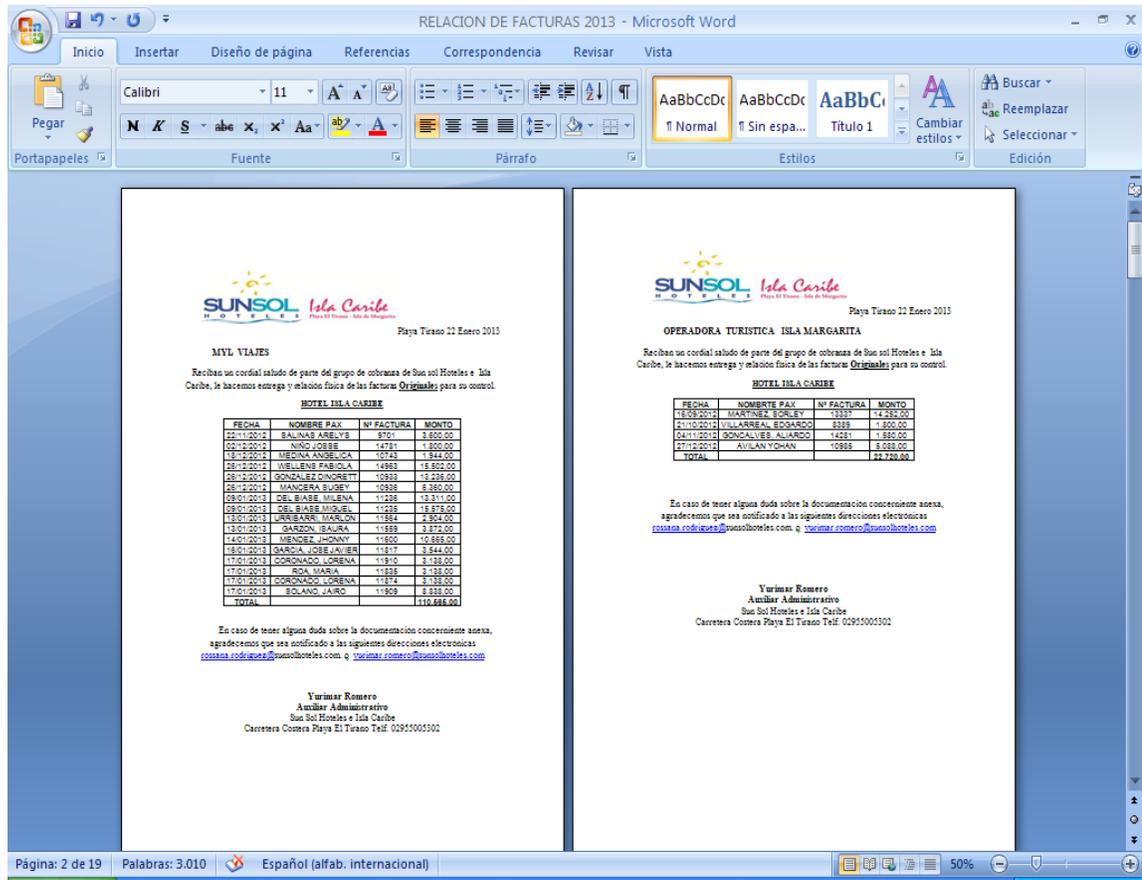
En el caso de efectuar el proceso de cobro, la información debe ser exportada a un cuadro en Excel el cual contiene la fecha, el nombre del pax, el número de la factura y el monto como se muestra en la Figura (Nº 12), luego se copia a un formato de Word, Figura (Nº 13), que representa una carta de cobro que se debe enviar a la agencia de viajes, en la cual se señala la relación de las facturas pendientes por pagar, así mismo se le debe anexar las facturas originales, esta información debe ser enviada con una copia para ser firmada como recibido en la agencia, la cual debe ser retornada al hotel para ser archivado como soporte de cobro.

Figura N° 12. Relación de Facturas

FECHA	NOMBRE PAX	N° FACTURA	MONTO
03/01/2012	CARDENAS NORBELIA	21407	9.892,50
03/01/2012	FREITES FRANKLIN	21415	11.542,50
03/01/2012	FERMIN ALEXANDER	21435	13.000,00
03/01/2012	VICENTE JESUS	21436	14.591,25
03/01/2012	PISATI GIACOMO	21437	19.890,00
04/01/2012	HAAS LUIS	21512	8.847,00
04/01/2012	BRACAMONTE YOEL	21513	8.997,50
04/01/2012	BRICEÑO EDGAR	21515	7.198,00
04/01/2012	GONZALEZ EDGAR	21516	10.797,00
04/01/2012	RIVERO CESAR	21517	7.198,00
08/01/2012	ESCALAN DAISY	11209	4.490,00
08/01/2012	RIENSI RAFAEL	11210	4.490,00
08/01/2012	RODRIGUEZ DIONI	21707	7.087,50
08/01/2012	SABOIN JOSE	21708	10.293,76
08/01/2012	RODRIGUEZ DIONICIO	21709	7.087,50
08/01/2012	ANGULO LENNY	21710	4.490,00
08/01/2012	GONZALEZ BEATRIZ	21715	4.490,00
08/01/2012	BRICEÑO ALFREDO	21729	10.098,75
08/01/2012	CARRERO CARLOS	21735	4.490,00
10/01/2012	PARRA CARLOS	21788	12.405,75
TOTAL			181.377,01

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Figura N° 13. Relación de Facturas formato Word



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

2.3.3.- Cargo de depósitos bancarios.

Es una actividad que consiste en llenar un cuadro en Excel con los siguientes datos: fecha que el pago se hizo efectivo en el banco, fecha de entrada y salida del pax al hotel, nombre del pax, monto del depósito o transferencia, nombre de la agencia, numero de localizador, como se muestra en la Figura N° 14, dicha información se encuentra en las copias de

los soportes de pago (depósitos o transferencias) recibidas por el departamento de reservas del hotel vía correo electrónico de parte de las agencias de viajes, las mismas son entregadas al departamento de cobranzas para ser cargadas al sistema contable.

Figura N° 14. Relación de depósitos bancarios



DEPOSITOS DICIEMBRE 2012
BANCO BANESCO 9335

FECHA	ENTRADA	SALIDA	NOMBRE DEL PAX	MONTO	DEPOSITO/ TRANSE.	AGENCIA	LOCALIZADOR	
11/12/2012	07/01/2013	13/01/2013	MUSALI SAMI	18.864,00	D-1611064238	LASER TOURS	180838	184763
11/12/2012	08/02/2013	12/02/2013	GLEYSIS SULBARAN	12.220,00	T-117243	COOPERATIVA VIAJES VALENCIA	178710	178711
12/12/2012	15/01/2013	21/01/2013	LOPEZ JENNIFER	11.508,00	T-153714467	LASER TOURS	184991	
17/12/2012	14/01/2013	18/01/2013	KATY FUEN MAYOR	3.130,00	T-154883942	DIRECTO	178456	
17/12/2012	08/02/2013	12/02/2013	GLEYSIS SULBARAN	5.588,00	T-155051833	COOPERATIVA VIAJES VALENCIA	178710	178711
18/12/2012	25/01/2013	27/01/2013	CABALLERO MARIA	2.171,52	D-18437013490	VALEHUBB TRAVEL	178181	
19/12/2012	28/01/2013	03/02/2013	ZAMBRANO JESUS	1.217,16	T-1	ZUMAQUE	162672	162673
19/12/2012	28/12/2012	03/01/2013	NALLY RIVERA	6.330,00	T-118649	DIRECTO	177392	
19/12/2012	28/12/2012	03/01/2013	ALEIDA DIAZ	6.330,00	155446713	DIRECTO	170927	
21/12/2012	14/01/2013	18/01/2013	ILIANA FAJARDO	4.572,00	T-99376	VENEZUELA ONLINE	179009	
21/12/2012			DEP DEVUELTO	16.870,00	DEP-1311222220	DIRECTO		
26/12/2012			DEP DEVUELTO	-16.870,00	CHE DEV 88190013	DIRECTO		
26/12/2012	14/01/2013	18/01/2013	ILIANA FAJARDO	658,00	T-156795305	VENEZUELA ONLINE	179009	
27/12/2012	28/12/2012	04/01/2013	SU EZ/RAFAEL/ ALFREDO/MARTINEZ	5.570,00	T-156940439	GRUPO BT TRAVEL	177397	
27/12/2012	29/12/2012	04/01/2013	NELSY BRITO	29.610,00	T-156961367	CARIBBEAN TRIP	178507	
28/12/2012	25/01/2013	27/01/2013	CARRERA ANAILIL	1.744,00	T-157217331	A DONDE AURIO	179939	
28/12/2012	25/01/2013	27/01/2013	SARDA FRANCISUS	3.914,00	T-157238289	AZALEA	179949	
28/12/2012	10/01/2013	13/01/2013	MICHAEL SALAZAR	4.062,00	T-157226291	GRUPO SUN TRAVEL	179943	
28/12/2012	07/01/2013	14/01/2013	CIÓN DE CHEQUE DEVUELTO (8819	16.940,00	DEP-1719080959	DIRECTO	178962	

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Después del procedimiento antes mencionado se ingresa al sistema de contabilidad y se abre un comprobante de asiento diario, Figura N°15 y 16, primero se escribe la fecha del día que corresponde, tipo (código de cuentas por cobrar nacionales, es decir, las agencias de viajes en este caso el 301, en la línea siguiente se escribe: registro de ingresos del banco Banesco, luego se presiona la tecla enter y se escribe la cuenta del banco

(1.1.1.2.0007), después el detalle que contiene el nombre de la agencia, número de referencia de la transferencia o depósito, nombre del pax, fecha de entrada y salida al hotel, en la columna de la referencia se escriben los cuatro (4) últimos números del depósito o transferencia, en la columna del debe se escribe el monto, se presiona enter para ir a la siguiente línea y se ingresa el número de la cuenta de la agencia (1.1.3.2.), se presiona la tecla de enter para llamar a las agencias, se escribe el nombre, nuevamente enter y cuando aparece el nombre de la agencia se elige la opción de aceptar y aparece el número de la cuenta, después se hace click en la columna del haber para que cuadre el monto y la cuenta quede en cero para finalmente proceder a registrar el comprobante.

Figura N° 15. Registro de depósitos bancarios

Registro Diario de Comprobantes

Ejercicio: 2012: 01/01/2012 - 31/12/2012, Mes: 01/10/2012

Fecha: / / Tipo: Consecutivo: 0008750

Concepto:

Cuenta	Detalle	Referencia	Debe	Haber
			0.00	0.00
Mayor:			0.00	0.00
Cuenta:			Saldo:	0.00

Registra Salida

NUM MAY 2:26:58 pm

uente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Figura N° 16. Registro Completo

Registro Diario de Comprobantes
Ejercicio Actual: 2012: 01/01/2012 - 31/12/2012, Mes: 01/10/2012

Fecha: 11/12/2012 Tipo: 301 Consecutivo: **0008630**
 Concepto: REGISTRO DE INGRESOS DEL 11/12/2012 BCO BANESCO 9335

Cuenta	Detalle	Referencia	Debe	Haber
1.1.3.2.0239	GLEYDIS SULBARAN IN: 08/02/2013 OUT: 12/02/2013 T-1	T7243		12220.00
1.1.1.2.0007	VICTORY TRAVELS T-153486031 F-11/12/2012	T6031	6075.00	0.00
1.1.3.2.0190	AZUALDE INGRID IN:16/12/2012 OUT: 21/12/2012 T-153	T6031		6075.00
1.1.1.2.0007	REPRESENTACIONES WEB T-153583917 F-11/12/2012	T3917	5527.20	0.00
1.1.5.2.0001	2% RET, REPRESENTACIONES WEB T-153583917 F-	T3917	112.80	
1.1.3.2.0035	CARABALLO DEISY IN: 18/01/2013 OUT: 21/01/2013 T-1	T3917		5640.00
1.1.1.2.0007	VIAJES FELIZ D-1712295448 F-11/12/2012	D5448	2426.00	0.00
1.1.3.2.0371	CARRIZALES RICHARD IN:18/01/2013 OUT: 20/01/2013	D5448		2426.00
1.1.1.2.0007	TU VACACION D-14770343124 F-11/12/2012	D3124	1017.40	0.00
1.1.3.2.0256	CARAZA CARLOS IN: 22/12/2012 OUT: 26/12/2012 D-1477	D3124		1017.40
1.1.1.2.0007	SUNLAND T-1 F-11/12/2012	T1	18950.40	0.00
1.1.3.2.0097	ISAURA GOMEZ IN: 04/01/2013 OUT: 10/01/2013 T-1 F-1	T1		18950.40
Mayor:	EFFECTIVO EN BANCO		74,874.40	74,874.40
Cuenta:	BANCO BANESCO		Saldo:	0.00

Registra Reporte Salida

Comple1 [p:\contabw2\datos\corp2010\comple1.dbf] Registro: 9901/10094 Registro desbloqueado NUM MAY 10:42:30 arr

Inicio Microsoft Excel ... Microsoft Excel ... IQWARE - 192.1... CORP2010 - CO... Búsqueda en el escritorio ES 10:42 a.m.

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

2.3.4.- Realizar conciliaciones de agencias de viajes.

Las conciliaciones de agencias se realizan mensualmente una vez cargados los registros de ingresos diarios por el departamento de auditoría de ingresos, seguidamente se hace el cruce de esa información con los registros de depósitos bancarios cargados al sistema por el departamento de cobranzas de los pagos emitidos por las agencias de viajes, para así verificar que cada huésped tenga el pago correspondiente a cada factura y así cuadren los saldos, Figura (N° 17), en caso de existir alguna diferencia se notifica al departamento correspondiente para ser corregidas y así se van limpiando las cuentas.

Figura N° 17. Conciliación de Agencias

FECHA	FACTUR#	NOMBRE C	IPANIA	NOMBRE H	FOLIO	FECHA	NOMBRE PAX	Nº FACTURA	MONTO
01/06/12	1678	REPRESENTAC HURTADO, RO	158654						
02/06/12	1697	REPRESENTAC MORALES, DAF	159130			01/06/2012	HURTADO ROSANA	1678	3080
02/06/12	1706	REPRESENTAC TINEO, MARIO	159129			02/06/2012	MORALES DARWIN	1697	2310.2
02/06/12	1713	REPRESENTAC CABALLERO, M	158122			02/06/2012	TINEO MARIO	1706	2310
03/06/12	1749	REPRESENTAC ALCALDE, RAF	159417			02/06/2012	CABALLERO MARTIN	1713	1540
03/06/12	1750	REPRESENTAC ALCALDE, RAF	159416			02/06/2012	GOMEZ PEDRO	12124	2310
11/06/12	2104	REPRESENTAC MENDOZA, MC	154795			02/06/2012	CARMONA YENNY	12125	2310
11/06/12	2125	REPRESENTAC RODRIGUEZ, D	158890			02/06/2012	VICENT JOSE	12127	2310
15/06/12	2224	REPRESENTAC SORZA, LAUDY	160017			03/06/2012	ALCALDE RAFAEL	1749	1540
17/06/12	2266	REPRESENTAC DIAZ, ANA	158206			03/06/2012	ALCALDE RAFAEL	1750	1540
17/06/12	2268	REPRESENTAC RANGEL, EDIC	159176			11/06/2012	MENDOZA MORAIMA	2104	4968
17/06/12	2310	REPRESENTAC BASANTA, GAF	160231			11/06/2012	RODRIGUEZ DENISE	2125	3080
18/06/12	2337	REPRESENTAC HERNANDEZ, I	160835			15/06/2012	SORZA, LAUDYZ	2224	3850
18/06/12	2341	REPRESENTAC NAVARRO, FRA	159132			17/06/2012	DIAZ ANA	2266	2190
23/06/12	2510	REPRESENTAC CHAVIEL, LUIS	159792			17/06/2012	RANGEL EDICSON	2268	1540
24/06/12	2594	REPRESENTAC DANIS, JEAN	160228			17/06/2012	BASANTA GABRIEL	2310	1540
25/06/12	2687	REPRESENTAC ISCALA, RICH	160018			17/06/2012	BASANTA GABRIEL	12215	1540
02/06/12	12124	REPRESENTAC GOMEZ, PEDRO	158997			17/06/2012	BASANTA GABRIEL	12217	1540
02/06/12	12125	REPRESENTAC CARMONA, YE	158998			18/06/2012	HERNANDEZ DULCE	2.337	1540
02/06/12	12127	REPRESENTAC VICENT, JOSE	158973			18/06/2012	NAVARRO FRANKLIN	2.341	2310
17/06/12	12215	REPRESENTAC BASANTA, GAF	160232			23/06/2012	CHAVIEL LUIS	2510	1540
17/06/12	12217	REPRESENTAC BASANTA, GAF	160230			24/06/2012	DANIS JEAN	2594	2310
					TOTAL	25/06/2012	ISCALA, RICHARD	2687	3080

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

2.3.5.- Elaboración de expedientes de agencias de viajes.

Consiste en abrir una carpeta lomo ancho por agencia, la cual debe estar claramente identificada con el logo del hotel mes y año al cual pertenece, en la misma se van archivando las copias de las facturas del cliente (ANEXO 1) en orden por día y mes de menor a mayor, la cual debe llevar el nombre de la agencia, fecha de entrada y de salida del cliente, anexando el folio (ANEXO 2) el cual identifica los cargos del cliente en la habitación asignada al igual que el voucher de alojamiento (ANEXO 3) y por último el pago o abono de la factura (ANEXO 4), una vez creado cada

expediente por agencia se colocan en el estante en orden alfabético para facilitar la búsqueda de cualquier documento solicitado (ANEXO 5).

2.4.- Departamento de Cuentas por Pagar:

Esta división representa para el hotel gran importancia ya que permite reflejar la salida de dinero en la empresa, además, del desenvolvimiento eficaz por parte de la gestión y operatividad del establecimiento hotelero. Cabe destacar, que en la medida en que el hotel este en la disposición de cancelar sus compromisos de pagos en el lapso de tiempo establecido con anterioridad con los proveedores, estará reflejado en la prestación de un buen servicio y por ende un ambiente de trabajo favorable tanto para la empresa como para los proveedores.

Objetivos:

Cuentas por pagar tiene como objetivo principal el control y la cancelación de todos los compromisos de pagos adquiridos por la empresa. Además, de procesar y emitir el pago de los diferentes proveedores de acuerdo a los establecidos gastos en los que incurriera el hotel una vez determinadas las necesidades más inmediatas para el funcionamiento del mismo.

2.4.1.- Procedimiento para la ejecución de la programación de pago de compras a créditos (proveedores).

Una vez realizado la verificación de las compras a créditos recibidas se ejecuta la programación de pago cada 15 días a proveedores, dándoles prioridad a las facturas no pagadas anteriormente, la programación de pago

es realizada cargando o registrando las facturas recibidas a cada cuenta por pagar (alimentos, bebidas, papelerías, equipo de oficina, mantenimiento, suministros, entre otros). Y es enviada al Contralor General para que asignen las cantidades a pagar a cada proveedor y regresa nuevamente al encargado de cuentas por pagar. Este procede a la realización de los pagos correspondientes

Figura N° 18.- Flujograma de procedimiento para la ejecución de la programación de pago de compras a créditos (proveedores).

Unidad responsable							Tareas o actividades
Departamento de contabilidad							Se plasma toda la información por proveedor ya sea de alimentos, bebidas suministros y/o servicios en la programación de pago.
Departamento de contabilidad							Revisa cada renglón de proveedor clasificando los gastos fijos servicios y otros.
Departamento de contabilidad							Se envía al Contralor General para su revisión y asignación de los montos correspondiente de pago a cada proveedor.
Departamento de contabilidad							Se recibe y realiza los cheques correspondientes por proveedor y de acuerdo a los montos establecidos por el contralor general.
Departamento de contabilidad							Se revisa y se arreglan los cheques y son enviados al contralor general para su verificación y firma.
Simbología	Operación: 		Operación + inspección: 		Demora: 	Inspección: 	Transporte: 

Fuente: elaboración propia 2012.

2.4.2.- Procedimiento para la ejecución de pagos a proveedores.

El encargado de cuentas por pagar procede a emitir los cheques a cada proveedor, este deberá seleccionar en el sistema las facturas para efectuar los pagos totales o parciales de los montos adeudados pendientes por pagar y realizar si es necesario las respectivas retenciones de impuesto sobre la renta según el servicio recibido, imprimiendo tres (3) copias del comprobante de retención, los cuales son entregados al departamento de administración, al proveedor y la última se anexa al comprobante de pago. Una vez registrado y procesado los cheques estos son enviados a gerencia general para ser firmados, ya firmados los cheques son devueltos al departamento de cuentas por pagar para ser entregados a los proveedores en los días quince (15) y treinta (30) de cada mes.

2.4.3.- Archivar comprobantes de pago de proveedores y facturas pendientes por pagar.

Una vez recibidas las facturas del departamento de costos la coordinadora del departamento de cuentas por pagar las asigna al sistema de cuentas por pagar, luego se archivan en carpetas en orden alfabético por proveedor, para luego ser seleccionadas y emitir el pago correspondiente de acuerdo a la programación de pago aprobada por el contralor. Después de realizados los pagos se archivan las copias de los comprobantes de egresos una vez que hayan sido firmados por el proveedor con sus respectivos soportes que justifiquen el pago (orden de compra, nota de crédito si aplica, copia de la retención si aplica). Finalmente, dichos soportes son archivados en una carpeta correspondiente a cada proveedor como soporte al momento de cualquier duda en cuanto a un pago.

CONCLUSIÓN.

Después de haber finalizado el informe de grado modalidad pasantía, en *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, se llegó a las conclusiones siguientes:

- ✓ *Sun Sol Hotel Isla Caribe*, es un establecimiento hotelero importante para el desarrollo turístico, porque promociona los atractivos turísticos del municipio (playas) y de la región neoespartana y por mantener relaciones con agencias de viajes, empresas turísticas, establecimiento de servicios y turistas/visitantes que seleccionan sus instalaciones en el momento en que deciden disfrutar de sus días libres o de ocio.
- ✓ El Hotel mantiene una excelente relación comercial tanto con las empresas públicas como las privadas que se ubican a su alrededor.
- ✓ Las cuentas por pagar son obligaciones que aparecen producto de la compra de bienes y/o servicios a créditos por lo que se debe mantener un buen control y registro de los mismo para el mejor funcionamiento de las operaciones que se mantienen con terceros (proveedores)
- ✓ La empresa no cuenta con un manual de procedimientos que les permita a los empleados de nuevo ingreso adaptarse con mayor facilidad a las actividades que se realizan dentro del departamento.
- ✓ La importancia de la estructura organizativa en una empresa determina la jerarquía de sus trabajadores, así mismo las funciones en sus áreas de competencia, en este sentido, el Hotel debe actualizar su

organigrama para que haya coincidencia entre la fuerza de trabajo y el organigrama, reduciendo la duplicidad de funciones.

- ✓ La empresa no cuenta con programas de incentivos que permitan estimular al personal que allí labora.

RECOMENDACIONES.

Al finalizar las conclusiones de este trabajo de investigación, nace la necesidad de realizar una serie de posibles recomendaciones, el cual pueda contribuir para el mejor funcionamiento de la empresa.

- Elaborar un manual de normas y procedimientos que se adapten a las necesidades de la empresa donde se especifique cada una de las actividades a realizar de acuerdo a cada departamento, indicando los pasos para el cumplimiento de los mismos.
- Los procedimientos deben ser estudiados y revisados constantemente por las empresas debido a que nos encontramos en un mundo empresarial muy dinámico y cambiante y de estos no ser revisados se corre el riesgo que se vuelvan ineficaces y que por ende ocasionen pérdidas a la empresa.
- En cuanto al sistema contable debe ser mucho más flexible ya que éste es un poco engorroso a la hora de realizar actividades como el análisis de los proveedores, conciliaciones bancarias y otros.

BIBLIOGRAFÍA.

Brito José. Contabilidad Básica e Intermedia (I y II). Edición Centro de Contadores Valencia, 1999.

Catacora F. (1997). Contabilidad. (Base para la Toma de Decisiones Gerenciales) Bogotá MC Graw - Hill Interamericana.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

Decreto Con Rango, Valor y Fuerza de La Ley Orgánica del Turismo. Año CXXXV - Mes x. Caracas (Jueves 31 de Julio 2008).

FRANKLINE. Organización de Empresas, segunda Edición; Editorial MC GRAW H México 2004.

Fred R, David (1997) Administración Estratégica 5° Edición. Prentice - Hall Hispanoamericano México.

Luna, H. (1994). Planeación y Gestión Estratégica. Ediciones Legis, S.A. Bogotá.

ANEXOS.
Anexo 1. Factura

SENIAT
CORPORACION HOTELERA PLAYA EL TIRANO,
C.A.

RIF: J-31251261-0
CALLE COSTANESA EL TIRANO EDIF HOTEL PUEBLO CARIBE PISO PB OF S/N SECTOR EL
TIRANO - EDO. NUEVA ESPARTA
TELF.: 0295-400.17.00 / 400.16.00
FECHA: 24/09/2010 HORA: 09:20FACTURA # 00008213

DATOS DEL CLIENTE
RAZON SOCIAL: REPRESENTACIONES ELI
RIF/CI: J313602604

Cant	Descripcion		Precio	Importe
1	Habitacion No Gravado	(6)	(E) 2774,40	2774,40
		EXENTO		2774,40
		TOTAL		2774,40

Huesped: IRIZA, MIDIA
Folio: 12013
Habitacion: 5103
Llegada: 18/09/2010 Salida: 24/09/2010

EDC0010827

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Anexo 2. Estado De Cuenta (Folio)



Hotel Isla Caribe
Calle Costanera El Tirano Edif. Sector El Tirano, Nueva Esparta, Venezuela. Tel: 0295 4001700. Fax: 0295 4001729. reservas@playatirano.com
www.playatirano.com

ESTADO DE CUENTA

SAN CRISTOBAL, TACHIRA Nombre Huésped ARIAS, LUIS
REPRESENTACIONES ELITE Folio # IN 109509 Llegada 11/01/11
PASAJE ACUEDUCTO ENTRE Habitación: 114 Salida 18/01/11
CARRETERAS 20 Y 21 EDIF VELEZ RIF J313602604 # Huéspedes 4
SAN CRISTOBAL, TACHIRA

Seq.	Fecha	Descrip. de transaccion	Ref/Comentarios	Hab. #	Q	Cantidad	TX
1	30/12/10	Deposito Bancario	DEP. EXT. 186120608 (28/12) X BS. 6.568/N		1	-6,568.00	I
2	11/01/11	Habitacion Nacional	Re: 114/ARIAS, LUIS	114	1	1,104.00	I
3	12/01/11	Habitacion Nacional	Re: 114/ARIAS, LUIS	114	1	1,104.00	I
4	13/01/11	Habitacion Nacional	Re: 114/ARIAS, LUIS	114	1	1,104.00	I
5	14/01/11	Habitacion Nacional	Re: 114/ARIAS, LUIS	114	1	1,104.00	I
6	15/01/11	Habitacion Nacional	Re: 114/ARIAS, LUIS	114	1	1,104.00	I
7	16/01/11	Habitacion Nacional	Re: 114/ARIAS, LUIS	114	1	1,104.00	I
8	17/01/11	Habitacion Nacional	Re: 114/ARIAS, LUIS	114	1	1,104.00	I
TOTAL						1,160.00	

Esta cuenta es en divisas :Bolívares Print date: 18/01/11

NOTA: ESTE DOCUMENTO NO DA DERECHO A CREDITO FISCAL.

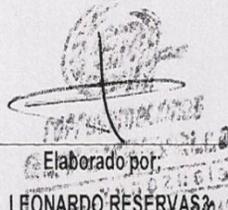
Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Anexo 3. Voucher De Alojamiento

Pasaje Acueducto, entre carreras 20 y 21 Piso 3 Of. 2, Sector Barrio Obrero - Edif. Velez San Cristobal - Estado Tachira
Telefonos: 58 (0276) 356.1734/8980

TRAVEL

Hab 114 = 485/16 - 22744/45
VOUCHER DE SERVICIO No. 3975 / 7014 Hotel

Client's name/Nombre cliente: ARIAS/LUIS	Date issued: 27/12/2010	Confirmation code / codigo confirm: 109509
Hotel name / Nombre hotel: ISLA CARIBE TROPICAL	Arrival Date / Fecha de llegada: 11/01/2011 6:55	Departure Date / Fecha de Salida: 18/01/11 9:05
Hotel address / Direccion hotel: ISLA DE MARGARITA	No. of days & Niights: 7	Telephone No.: +58-295-4001725/400172E
Service coupons / Cupones de servicio: Paquete (Alojamiento) ISLA CARIBE TROPICAL TPL del 11/01/2011 al 18/01/2011 ARIAS/LUIS x 4 PAX: 03 ADL + 01 CHD LEXUS: 0414 7934357 - 0416+6952360	 Elaborado por: LEONARDO RESERVAS	Plan: TODO INCLUIDO
Remarks / Comentarios: Reservado y pagaderos por: CORPORACION HOTELERA PLAYA EL TIRANO C.A		Room category / Tipo de TPL/TRIPLE

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Anexo 4. Soporte de Pago



ELITE TRAVEL
Venezuela

RIF J -313902604 NIT 0431289300

LUGAR: <i>San Cristobal</i>	FECHA: <i>28/12/2010</i>
PARA: <i>Viajes el toma c.a.</i>	FAX: <i>0295 - 4001729</i>
DE: <i>Elite Travel o.a.</i>	FECHA IN: <i>11/01/2011</i>
FAX: <i>0276 - 3561784</i>	FECHA OUT: <i>18/01/2011</i>
PAXS: <i>Arias Luis</i>	PLAN: <i>Hotel + Traslados</i>

DE EXTERIOR DEPOSITO / PAGO

BANCO EXTERIOR, C.A. Banco Universal
Capital Autorizado: 100.000.000,00
Domicilio: Caracas - Venezuela
RIF: 00002994

Decide tu destino, dile No a las erogas

FECHA: *28/12/2010*

Nro. CHEQUE: *07896071* CODIGO CUENTA CLIENTE: *01370005290000106801* NOMBRE DEL BANCO: *BANCO SOFITASA, C.A.*

TITULAR DE LA CUENTA/TARJETA: *CORPORACION HOTELERA PLAYA EL TIRAN*

CANT. CHEQUES: 1

SUN: *SEIS MIL QUINIENTOS SESENTA Y OCHO CON 00/100 CTS\$**

TOTAL DEPOSITO (BsF.): *6.568,00*

Luis Arias *10.610.590*

499431 28/12/2010 0700 0156A CTA 01150091940910000822 CORPORACION HOTELERA PLAYA EL TIRAN

186120608 EFECTIVO *****00 CHQ *****6.568,00 NTO*****6.568,00

Free y Superfónica 0212-368.5000 y/o Correo electrónico: telebanco@bancoexterior.com

Nro. *186120608* *11/1*

DEPOSITO CUENTA CORRIENTE

MONTO CHEQUE: *6.568,00* BsF

MONTO EN EFECTIVO BsF: *6.568,00* (8)

BANCO EXTERIOR, C.A.
AGENCIA SAN CRISTOBAL

28 DIC 2010

CAJA 5

FIRMA Y SELLO DEL CAJERO

CLIENTE: *0* EFECTIVO: *0* MONTO TOTAL: *6568*

MONTO DEPOSITADO:	<i>6.568,00</i>
EN EL BANCO:	<i>Exterior</i>
Num. DEPOSITO:	<i>186120608</i>
CON CHEQUE N°:	<i>07896071</i>
DEL BANCO:	<i>Sofitasa</i>

PASAJE ACUEDUCTO, ENTRE CARRERAS 20 Y 21, EDIF. VELEZ, PISO 3,
OFICINA N° 2, BARRIO OBRERO, SAN CRISTOBAL - EDO. TACHIRA
TELEFAX: 0276 - 3561734 / e-mail: rep_elitetravel@hotmail.com

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

Anexo 5. Mueble De Archivo



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2012).

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	PROCEDIMIENTOS PARA EL RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INGRESOS POR CONCEPTO DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO APLICADOS EN LA EMPRESA INVERSIONES 9675, C.A.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Yurimar Eugenia Romero González	CVLAC: 16.931.746 E MAIL: yurimarromero.22@gmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades
Departamento de Cobranzas
Cuentas por Pagar

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Administración de Empresas Turísticas	

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Manuel Camacho	ROL	CA	AS	TU X	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
María G. Fernández	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Perlina Marcano	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
2013	05	21

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Yurimar_Romero	.Docx
Trabajo_D_Grado_Yurimar_Romero	.Pdf

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

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado en Contaduría Pública

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Turísticas

ÁREA DE ESTUDIO:

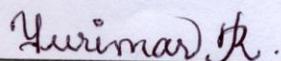
Administración de Empresas Turísticas

INSTITUCIÓN:

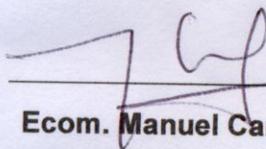
Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta

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

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

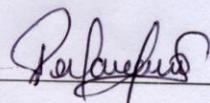


**ROMERO YURIMAR
AUTORA**



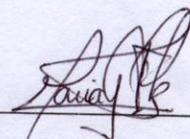
Ecom. Manuel Camacho

Jurado



Lcda. Perlina Marcano

Jurado



Lcda. María Fernández

Jurado

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO

