



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

**PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO
COMPARTIDO, EN EL HOTEL CLUB PUNTA PLAYA -HOTEL &
RESORT.**

**Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito
parcial para optar al título de Licenciada en Administración**

**Autor:
Br. Vanessa Del Valle Quijada Rodríguez
C.I. 22.994.250**

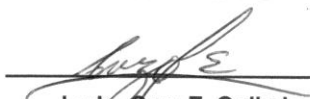
Guatamare, Diciembre de 2016



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

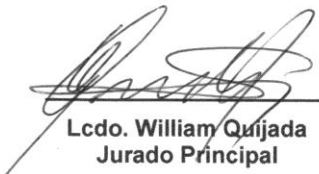
De conformidad con el artículo N° 9 de las normas internas para la tramitación, entrega, discusión y evaluación de Trabajo de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo del Núcleo Nueva Esparta de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de grado, modalidad pasantías, titulado **PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO, EN EL HOTEL CLUB PUNTA PLAYA - HOTEL & RESORT**, Presentado por la Br. Vanessa del valle Quijada Rodríguez, C.I.: V-22.994.250, como requisito parcial para optar al título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación:

APROBADO


Lcdo. Cruz E. Quijada
Asesor Académico



Lcdo. Luis Hernández
Jurado Principal


Lcdo. William Quijada
Jurado Principal

**PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO
COMPARTIDO, EN EL HOTEL CLUB PUNTA PLAYA -HOTEL &
RESORT.**

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



Br. Vanessa Del Valle Quijada Rodriguez

C.I. 22.994.250

Autor



Ldo. Cruz Quijada

C.I. 8.398.792

Asesor Académico



Lda. Anais Ordaz

C.I. 18.550.402

Asesor Laboral

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y vida para seguir adelante, cumpliendo mis sueños y metas.

A mis padres Carlos Quijada y Eglith Rodríguez, por darme la vida, por su lucha constante y su amor, ustedes han sido el motor que impulsa para lograr esta meta que me propuse por eso y por mucho más gracias, Este triunfo es también de ustedes, los Amo.

A mis Hermanos, Carlos, Ecarlys y Andianys, Aunque la mayoría de las veces parece que estuviéramos en una batalla, hay momentos en los que la guerra cesa y nos unimos, sin ustedes la vida no sería lo mismo.

A mis Sobrinos Samuel, karla y Kenny, para que esto también los motive a lograr sus metas.

Y a mi abuela Ramona Ordaz, porque ha estado a mi lado desde que era una niña, el tiempo sigue pasando y ahí estas cerca de mí, ofreciendo lo mejor que tienes, ojala fueras eterna.

A toda la familia, que es lo más valiosos que Dios me ha dado.

Vanessa Quijada.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen por iluminar mi vida, darme y enseñarme el camino correcto para culminar mi carrera.

A mis padres, por ser los pilares más importantes de mi vida, y quienes con su amor y apoyo incondicional lograron que yo cumpliera esta meta. Gracias por confiar siempre en mí.

A mis hermanos, por darme el apoyo incondicional y llenarme de sobrinos, que con sus travesuras y risas alegran mis días. Los quiero.

A mis abuelos, que fueron las personas después de mis padres que más se preocupaban por mí. Gracias por tanto amor y por consentirme.

A mi familia en general, quienes con sus valiosos consejos, apoyo y cariño formaron un papel importante en el desarrollo y culminación de mi carrera.

A mis amigos, Mayi, Jose, Génesis, Yane, Bea, Kathe, y aquellos que no nombre pero que durante todos este Tiempo, formaron parte de mi vida, y llenaron mis días de conocimientos, risas, locuras y ocurrencias.

A Benilmary Rivera, eres esa otra hermana que me ha regalado la vida, gracias por apoyarme, soportarme, y decirle si a todas mis locuras, gracias no solo por ayudarme a concluir este

trabajo, si no por todos los momentos que compartimos juntas. Te quiero kil.

A la Universidad de Oriente, por brindarme sus aulas para formarme en ellas como persona y profesional.

A los profesores, por ofrecer las fuentes de conocimiento a lo largo de la carrera y en especial al profesor Cruz Quijada, por ser mi tutor académico, brindarme sus conocimientos y servirme como guía en la ejecución de este proyecto.

Al Club Punta Playa Hotel & resort, por permitir la elaboración del trabajo de grado en esta institución, al departamento de administración y cobranza por la receptividad prestada en todo momento, por colaborar a lo largo de la investigación y suministrar la información necesaria para la elaboración del trabajo, y a todas aquellas personas que ahí laboran que me brindaron su apoyo.

A Anais Ordaz, mi tutora laboral, por soportarme, enseñarme lo mejor de ella, ofrecerme su confianza y darme su apoyo desde que comenzamos a trabajar juntas. Gracias por tenerme paciencia jefecita.

Gracias a mis compañeras de trabajo, por prestarme el apoyo y estar al pendiente de mí trabajo de grado. Y a todas aquellas personas que de una manera desinteresada colaboraron en el logro de este objetivo.

MIL GRACIAS...

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
FASE I.	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA.	2
1.2 OBJETO DE ESTUDIO.....	2
1.3 SITUACIÓN A EVALUAR.	2
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.4.1 objetivo general.	12
1.4.2 objetivos específicos.....	12
1.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	12
1.5.1 Observación Directa y Participativa.	13
1.5.2 Entrevista Semi-Estructurada.....	14
1.5.3 Revisión bibliográfica.	15
FASE II.	19
ASPECTOS ORGANIZACIONALES DEL CLUB PUNTA PLAYA - HOTEL, SPA & RESORT.....	19
2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	20

2.2	RESEÑA HISTÓRICA.....	20
2.3	MISIÓN.....	21
2.4	VISIÓN.....	22
2.5	VALORES DE LA INSTITUCIÓN.....	22
2.6	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	23
2.7	ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS. .	27
2.8	FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS	28
	FASE III.....	29
	BASES TEÓRICAS Y LEGALES RELACIONADAS CON LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO DEL CLUB PUNTA PLAYA - HOTEL & RESORT.	29
3.1	BASES TEÓRICAS.....	30
	3.1.1 Cuentas por cobrar.....	30
	3.1.2 Clasificación de las cuentas por cobrar.	31
	3.1.3 Cobranzas.....	35
	3.1.4 La Gestión de Cobranzas.	35
	3.1.5 Procedimientos.....	36
	3.1.6 Procedimientos de Cobranzas.	37
	3.1.7 Facturación.....	39
3.2	BASES LEGALES.	40
	3.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela..	41
	3.2.2 Código de Comercio.....	42
	3.2.3 Ley que Regula y Fomenta la Multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido.....	44

3.2.4 Reglamento de la ley que Regula y Fomenta la Multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido.....	45
FASE IV.....	47
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO DEL CLUB PUNTA PLAYA-HOTEL&RESORT.....	47
4.1 REVISIÓN DIARIA DEL ESTATUS DE DEUDA.....	48
4.2 CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.....	51
4.3 GESTIÓN DE COBRANZAS.....	53
FASE V.....	56
COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO EN EL CLUB PUNTA PLAYA- HOTEL, SPA &RESORT CON LAS BASES TEORICAS Y BASES LEGALES.....	56
5.1 COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO EN EL CLUB PUNTA PLAYA-HOTEL, SPA &RESORT CON LAS BASES TEORICAS Y BASES LEGALES.	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
RECOMENDACIONES	66
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.Tabla de Puntos del Sistema del Tiempo Compartido.	8
TablaN°2. Comparación de los procedimientos de cobranza del tiempo compartido del Club Punta Playa Hotel & Resort con las bases teóricas.	57
Tabla N° 3. Comparación de los procedimientos de cobranza del tiempo compartido del Club Punta Playa Hotel & Resort con las bases legales.	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Estructura Organizativa del Hotel Club Punta Playa - Hotel & Resort.	26
Figura N°2. Estructura Del Departamento de Cobranzas	27
Figura N°3. Ventana de acceso al sistema TSAdm.	49
Figura N°4. Flujograma del procedimiento para la revisión diaria del estatus de deuda.	50
Figura N°5. Flujograma del procedimiento de la clasificación de los clientes.	52
Figura N°6. Flujograma del procedimiento de la Gestión de Cobranza.	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1. Guía de entrevista aplicada a la gerente del departamento de cobranzas del Tiempo Compartido del Club Punta Playa Hotel & Resort. 73



FASE I.
INTRODUCCIÓN

1.1 DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa seleccionada con la finalidad de realizar el trabajo de grado modalidad pasantía es el Hotel Club Punta Playa - Hotel & Resort, cuya denominación comercial es Inversiones Atamo 2000, CA, específicamente en el departamento de cobranzas del tiempo compartido; dicha empresa se encuentra ubicada en el Valle de Pedro González, Municipio Gómez del estado Nueva Esparta.

1.2 OBJETO DE ESTUDIO.

La presente investigación está centrada en los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido del Hotel Club Punta Playa - Hotel & Resort. (Inversiones Atamo, C.A).

1.3 SITUACIÓN A EVALUAR.

Toda empresa para ser exitosa depende de estrategias establecidas en la planificación de sus actividades u operaciones, así como de la formulación de sus procedimientos, éstos representan los lineamientos que describen la forma detallada y secuencial de cómo deben llevarse a cabo ciertas actividades o tareas. Al respecto, Catacora (1997), afirma que: “los procedimientos son pautas específicas

Que emite la gerencia para el buen funcionamiento de las operaciones realizadas”. (P.65), es decir, que se consideran como las secuencias de actividades para un adecuado funcionamiento y así alcanzar los objetivos planteados por la organización en un tiempo determinado.

Es por ello, que la administración de toda organización debe asignar los recursos y tareas al personal informándoles cuales son los pasos a seguir para que el cumplimiento de la labor encomendada sea efectiva. Gómez (1994), define a los procedimientos administrativos como “una serie de labores concatenadas, que constituye una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminado al logro de un fin determinado”. (P.313).

De la cita anterior, se puede decir que un procedimiento define qué tareas deben ser realizadas por los distintos involucrados, y cuándo deben ser realizadas cada una de ellas. Con base a ello, la gerencia de una empresa tiene la responsabilidad de establecer procedimientos que permitan a los trabajadores contribuir al logro de los objetivos organizacionales; además de coordinar todos los recursos que se requieren para funcionar adecuadamente en un entorno determinado. Por lo tanto, los procedimientos están directamente relacionados con las actividades y operaciones de las organizaciones, independientemente del objeto a que se dedique, lo que significa su relación directa con operaciones tales como: compras, producción, recursos humanos, distribución, publicidad, ventas, entre otros.

Ahora bien, con relación a las operaciones de ventas de bienes o servicios por parte de las organizaciones, las mismas representan las fuentes principales de ingresos para el normal desenvolvimiento de sus actividades. Dichas ventas pueden ser realizadas de forma de contado o a crédito.

En cuanto a las ventas a crédito de bienes o servicios, es una de las estrategias utilizadas por las empresas para contribuir con el incremento de los ingresos de las mismas, por medio del crédito se

brinda a los clientes la posibilidad de adquirir bienes o servicios y cancelarlo a través del tiempo mediante pagos más cómodos. Por lo tanto, las cuentas por cobrar en una empresa, se originan fundamentalmente de las ventas a crédito, en la cual se estipula un tiempo de pago bajo determinadas condiciones para la cancelación de sus obligaciones, siendo lo ideal que la cobranza de éstas se haga efectiva en el plazo estipulado para no originar problemas financieros que afecten la liquidez de la empresa.

Por lo anteriormente expuesto, Díaz (1981), expresa que la cobranza es “el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no (créditos) en un activo líquido (disponibilidades)” (P.18). Por esta razón, la cobranza juega un papel relevante en la empresa, debido a que el pago de las cuotas mensuales origina la posibilidad de saldar y cubrir los gastos del funcionamiento de la empresa, gastos de emergencias o cualquier gasto imprevisto por lo cual es indicado ejecutar un procedimiento adecuado de cobranza, y se deben respetar sus principios y objetivos, para adaptarlo a las necesidades de cada uno de ellos, de esta forma se logra evitar el incumplimiento del pago por parte de los clientes.

Con base a lo planteado, se desprende la importancia de los procedimientos de cobranzas, según Fernández (2009), son “la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía”. Por lo cual, es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida de la recaudación del mismo en las fechas de vencimiento previstas.

Desde la perspectiva gerencial, según Guedez (2012), el crédito y la cobranza deben “producir ganancias o beneficios porque permiten la interrelación de dos funciones complementarias como son incrementar las ventas y garantizar las utilidades futuras mediante la recuperación de la inversión”. Con base a ello, el departamento de cobranza tiene como función primordial todo lo relacionado con la planificación, coordinación y supervisión de todo los pasos necesarios para la recuperación de las cuentas por cobrar comerciales, así como garantizar su adecuado registro.

En tal sentido, las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar con el objeto de que éstas puedan ser recuperadas en su totalidad y así proveer los recursos suficientes para su normal desenvolvimiento.

Lo antes mencionado, permite comprender el papel tan importante que juega el departamento de cobranza dentro de una empresa, siendo una de las unidades que garantiza un flujo de efectivo a la misma, por lo tanto, la gestión de dicho departamento permite la recuperación inmediata de los créditos, para lo cual debe contar como parte de sus actividades una serie de procedimientos para realizar lo más efectivamente posible la gestión de cobro y minimizar los riesgos de pérdidas de dichas cuentas por cobrar, es por ello, que parte de las acciones que permiten la recuperación de las mismas, se encuentran el envío de estados de cuentas al cliente, llevar un sistema de recordatorio, así como hacer notificaciones telefónicas o por correos para lograr una cobranza puntual.

Cabe mencionar, que el Hotel Club Punta Playa - Hotel & Resort, permite el otorgamiento de créditos comercial mediante la modalidad de

tiempo compartido para la obtención de sus ingresos, dicha modalidad es una manera de hacer vacaciones, la misma consiste en el derecho de uso y disfrute de una unidad vacacional o recreacional de carácter turístico, conjuntamente con los bienes muebles que en ella se encuentren, así como las instalaciones, áreas, construcciones y servicios comunes conexos del respectivo desarrollo inmobiliario, siempre y cuando éste derecho se limite a un número determinado de días y semanas por un número específico de años con sujeción a los términos del correspondiente contrato.

Es importante resaltar, que este hotel presenta una estructura organizativa de tipo vertical; con relación directa entre un superior jerárquico y su subalterno, el personal operativo o de base, de acuerdo a esta relación, son directamente responsables ante un superior inmediato, que representan un nivel jerárquico que va de mayor a menor, es decir, que las funciones realizadas en todos los niveles son delegadas y supervisadas por niveles superiores.

Es decir, que encontramos las unidades operativas y administrativas. Las primeras que tienen como misión primordial el desarrollo de las actividades que le permiten el funcionamiento del hotel, como lo son el servicio de habitaciones, a cargo de recepción y ama de llaves y el servicio de restaurante, a cargo del departamento de alimentos y bebidas. Las segundas dependen en línea directa del contralor, y sirven como unidades de apoyo a los departamentos operativos, entre ellas encontramos el departamento de cobranzas, el de cuentas por pagar, departamento de facturación entre otros, estos con la finalidad de velar por el cumplimiento de las políticas y normas de la empresa.

En el caso del Club Punta Playa - Hotel & Resort (Inversiones Atamo 2000, C.A.), que tiene como principal fuente de ingreso la venta del tiempo compartido o multipropiedad, tiene además como objeto, proporcionar a sus afiliados una amplia variedad de excelentes alojamientos, en toda una gama de atractivos destinos, por un periodo de tiempo que se adaptará a sus necesidades.

La adquisición del tiempo compartido se da a través de un contrato que requiere el pago de una cuota inicial, que es pauta dependiendo de la disponibilidad financiera del afiliado en el momento de la celebración del mismo. Según la Organización de Tiempo Compartido Europea, O.T.E. (2001):

El Tiempo Compartido tiene la característica de adquirir una "Semana Flotante" en una determinada temporada, predeterminando el tamaño de la unidad deseada, por un tiempo mínimo de tres años. Ofrece también una opción más flexible llamada "Sistema de Puntos", cuyo valor le otorga derecho de ocupación en un cierto número de complejos, por un tiempo igual, mayor o menor a una semana. Esta organización aplica también dentro de la terminología propia del Tiempo Compartido, una cuota sujeta a revisión anual, destinada a cubrir los gastos de mantenimiento de los complejos, todo esto aplicado en el Reglamento de Tiempo Compartido utilizado a nivel mundial por las empresas que utilizan esta modalidad.

De acuerdo a lo citado, en la modalidad del tiempo compartido se ofrecen cuatro (4) tipos de periodos para la estadía a saber; semana fija, semana flotante, semana dividida y sistemas de punto, que son las diversas modalidades que pueden optar dichas organizaciones, en función de estimular el incremento de sus ingresos .

En el tiempo compartido del Club Punta Playa - Hotel & Resort, se maneja el sistema de puntos, adquiriendo un paquete de puntos por un valor igual a la moneda de circulación permitiendo esto acceder a las diferentes suites, temporadas o días de hospedaje que permite el uso

del desarrollo en distintas fechas de cada año. El número de puntos requeridos para hacer uso del club cambia en relación a la demanda de los afiliados, el tamaño de la unidad y ubicación del complejo.

Lo anteriormente expuesto, se debe a que en cada temporada se tendrá una tarifa de puntos diferentes e iguales para ciertos días de la semana, dependiendo de las temporadas (Superalta, Alta, Media y Baja) en las que se quiera utilizar. A continuación se muestra la tabla N° 1, donde se puede visualizar lo relacionado con esta modalidad del tiempo compartido.

Tabla N° 1. Tabla de Puntos del Sistema del Tiempo Compartido.

#	TEMPORADA	4 PERSONAS		6 PERSONAS			
		Puntos por noches Dom-Jue	Base semanal	Puntos por noche Vie-Sab	Puntos por noches Dom-Jue	Base semanal	Puntos por noche Vie-Sab
1	SUPERALTA penúltima diciembre-ultima diciembre-primera de enero-segunda enero-carnavales-semana santa-feriados y puentes	279	2325	465	446	3720	744
2	ALTA 1ero de agosto al 15 septiembre-15 diciembre al 23 diciembre	225	1875	375	360	3000	600
3	MEDIA 16 de enero al 15 abril- exceptuando semana santa-1ero de julio al 30 de julio	180	1500	300	288	2400	480
4	BAJA 16 de abril al 30 junio-16 de septiembre al 14 de diciembre	120	1000	200	192	1600	320

Fuente: Hotel Club Punta Playa - Hotel & Resort, (2015).

Como parte de las políticas establecidas en la actividad del tiempo compartido del Club Punta Playa - Hotel & Resort, por lo general, se pauta un 50% de inicial para la compra de la membresía, la cual se divide en tres cuotas que son canceladas quincenalmente, el 50% restante es financiado en cuotas pagaderas mensualmente más los intereses corrientes del 12% anual, en un lapso de tiempo establecido entre las partes, que generalmente, son 18 meses, adicional a esto, se debe realizar el pago de la suma de (Bs12.000,00) para atender a los gastos administrativos del negocio, tales como, lo relacionado con la documentación, emisión del contrato, ingreso al sistema, entre otros.

Adicionalmente, el afiliado debe cancelar una cuota de mantenimiento anual consagrada en el documento de afectación; por anualidades anticipadas, durante el primer mes de cada año calendario. Los afiliados al tiempo compartido pueden elegir estar en su Resort durante el periodo prescrito, que varía dependiendo de la naturaleza de su propiedad o bien, pueden alquilar su semana o donarla a sus amigos y familia.

El departamento de ventas es el encargado de llevar a cabo la función de planificación, promoción, comercialización, mercadeo y venta del desarrollo inmobiliario turístico, de igual forma, se encarga de realizar la cobranza del 50% de la inicial del contrato, mientras que el departamento de cobranzas es el encargado de hacer efectiva la gestión de cobros de las cuotas de financiamiento, éstas cuotas deben ser pagadas entre 12 y 18 meses, según lo acordado en el contrato.

Luego de que el departamento de ventas tramita el contrato y realiza el cobro de las iniciales de las membresías, le corresponde al departamento de cobranza realizar el procedimiento para el cobro respectivo de las cuotas de financiamientos.

El procedimiento de cobranza de las cuotas de financiamiento comienza a los primeros treinta (30) días después de firmarse el contrato que se genera el primer giro, y se procede con la notificación vía electrónica y telefónica, con la finalidad que los socios realicen el pago y envíen su comprobante para así actualizar sus estados de cuenta y realizar las facturas correspondientes.

Sin embargo, en los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido, aplicados en el departamento de cobranzas de la empresa Club Punta Playa - Hotel, Spa & Resort., se pudo observar la presencia de algunas fallas o debilidades que se describen a continuación:

- Al no existir el documento formal que indique los procedimientos que deben seguirse para dicha gestión, surgen inconvenientes al momento de verificar la cobranza, como la falta de notificación y seguimiento al pago, generando morosidad en el pago de las mismas.
- La relación entre el departamento de ventas y cobranza al momento de la transferencia de la información, es deficiente, debido a que el departamento de ventas no tiene una relación actualizada de los pagos del 50% de las iniciales, y se procesa la información tardía generando inconvenientes al departamento de cobranza para iniciar los procedimientos de cobro de las cuotas de financiamiento mensual.

- De igual manera, se presenta inconveniente en el momento de contabilizar ya que hay socios que cancelan sus pagos de iniciales, y no los notifican al departamento de cobranza, y este a su vez no hace ningún tipo de seguimiento para conocer la procedencia del pago, lo que trae como consecuencia estados de cuenta de afiliados desactualizados, y saldos altos de depósitos por identificar en banco, creando malestar en aquellos socios que ya han cancelados sus cuotas o aportes.
- Al momento que el departamento de cobranzas recibe los contratos ya procesados, es decir, lo que efectivamente ya han cancelado su inicial, algunos de los contratos han excedido las fechas pautadas de pago, lo que no permite cumplir con el flujo de caja programado mensualmente, lo que trae como consecuencia retraso en la planificación de pagos a los proveedores.
- El departamento de cobranza no posee manuales ni políticas administrativas contables formales, para la gestión de cobranza.

Por lo anteriormente expuesto, surge la necesidad de analizar los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido, aplicados por el departamento de cobranzas, con la finalidad de contribuir a mejorar las fallas o debilidades detectadas en la aplicación de los procedimientos y dar recomendaciones que permitan optimizar el manejo de la gestión de cobranza de dicha empresa.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1 objetivo general.

Analizar los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido del Hotel Club Punta Playa - Hotel & Resort.

1.4.2 objetivos específicos.

- Identificar los aspectos organizacionales del Club Punta Playa – Hotel & Resort.
- Describir las bases teóricas y legales relacionadas con los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido del Club Punta Playa - Hotel & Resort.
- Describir los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido, del Club Punta Playa - Hotel & Resort.
- Comparar los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido, del Club Punta Playa - Hotel & Resort, con lo establecido en las bases teóricas y las bases legales.

1.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Según Arias (2006), menciona que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”. Basado en ello se infiere, que las técnicas de recolección de datos, son aquellas

que se emplean para la obtención de información que se requiere para la veracidad, efectividad en la elaboración y desarrollo de cualquier investigación, en consideración a las exigencias de los objetivos planteados, que le permitirán al investigador obtener información relevante y precisa en relación al hecho que se pretende estudiar y para lo cual es fundamental utilizar una serie de instrumento de recolección de datos. (P.69).

En tal sentido, los instrumentos de recolección de datos según Sabino (2002), son: “cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Al interpretar lo descrito, los instrumentos son los distintos medios de los cuales se vale el investigador para medir el comportamiento o atributos de las variables y así garantizar el éxito de la investigación. (P.149).

Por lo tanto, durante el período de realización de pasantías se utilizaron medios materiales con la finalidad de recolectar y almacenar información obtenida mediante la utilización de técnicas de recolección de datos, de tal manera que los mismos puedan ser procesados, analizados e interpretados posteriormente para la realización y elaboración del trabajo de investigación. Dentro de las técnicas utilizadas en la investigación se encuentran, la observación directa y participante, la entrevista no estructurada y la revisión bibliográfica.

1.5.1 Observación Directa y Participativa.

Esta técnica le permite al investigador recopilar información directa de la organización y al mismo tiempo interactuar con el grupo de trabajo y apreciar los procedimientos desarrollados en forma detallada.

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2001), la observación directa y participante se define como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. (P.183). Según lo señalado por el autor, el investigador forma parte activa de la organización en la que se encuentra realizando sus estudios, con el fin de conocer y estudiar aspectos relevantes de las variables involucradas en la investigación.

En virtud de ello, se puede decir que a través de esta técnica, se pudo visualizar cómo se llevan a cabo los procedimientos relacionados con la cobranza del tiempo compartido en la empresa objeto de estudio, por otra parte, permitirá la recopilación de información necesaria y de manera directa en el departamento de cobranzas, mediante la interacción con el medio ambiente de trabajo y en especial con el talento humano que labora en dicho departamento, para lo cual se utilizó como instrumento de recolección de datos el block de notas, lo que contribuyó al logro de los objetivos planteados en la investigación, en este caso particular, aquel relacionado con los aspectos organizacionales y los vinculados a los procedimientos para la gestión de cobranzas del tiempo compartido por el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Club Punta Playa - Hotel & Resort.

1.5.2 Entrevista Semi-Estructurada.

La entrevista semi-estructurada permite obtener información más detallada y concreta de fuentes primarias dentro de la empresa. De acuerdo con esto, Corbetta (2003), la define como:

Aquella donde se dispone de un guion de los temas que se deben tratarse a lo largo de la entrevista. Sin embargo el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo en el que se formulan las preguntas se dejan a libre decisión y valoración del entrevistado. (p.146).

Para efecto de ésta investigación se utilizó la guía de entrevista ya que a diferencia del cuestionario permite que exprese libremente sus opiniones, actitudes e ideas, y le da al entrevistador la posibilidad de indagar con profundidad sobre el tema investigado. Esta herramienta es fundamental, ya que permitió recolectar información útil para el análisis de los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido en el Club Punta Playa – Hotel & Resort, así como también la información específica sobre los aspectos organizacionales del hotel, que permitió desarrollar el objetivo general y los objetivos específicos planteados y establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes al estudio.

Dentro de las preguntas formuladas al personal de la empresa con la finalidad de conocer y estudiar lo relacionado con la gestión de cobranzas del tiempo compartido, se encuentran las siguientes:

- Guía de entrevista aplicada a la gerente del departamento de cobranzas del Tiempo Compartido del club Punta Playa Hotel & Resort. (Ver Anexo N°1)

1.5.3 Revisión bibliográfica.

Es la técnica que permite recolectar información del tema de estudio a través de consultas bibliográficas. Según Hernández, (2003):

La revisión de la literatura consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación. (p.67).

De acuerdo con lo expresado por el autor, se puede decir, que la revisión bibliográfica representa la obtención de información por medio de la revisión de documentos escritos como, textos especializados en el tema, leyes, fuentes electrónicas, revistas, entre otros, que fueron utilizados para el desarrollo del tema a investigar. El instrumento que fue utilizado para recolectar la información es la ficha bibliográfica, la misma permite recabar información sobre el contenido teórico del tema y el subrayado que sirve para identificar y localizar aspectos relevantes del mismo para obtener la información adecuada.

En tal sentido, esta técnica permitió identificar y describir las bases legales y teóricas relacionadas con la gestión de cobranzas del tiempo compartido y a su vez permitió la comparación con los procedimientos para la gestión de cobranzas del tiempo compartido, aplicados por el departamento de cobranzas de la empresa objeto de estudio.

Textos:

Catacora, F. (1997). Sistemas y procedimientos contables. Editorial McGraw-Hill. Bogotá. Colombia.

Gómez, G. (1994). Planeación y organización de empresas. Editorial McGraw-Hill. México.

Gómez, R. (1995). Sistema y Procedimiento Administrativo. Caracas. Ediciones Frigor, Nueva Edición.

Molina, V (2002). El Gestor de Cobranza. Ediciones Fiscales ISEF.

Leyes:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908, jueves 19 de febrero de 2009.

Código de Comercio (1955), Gaceta Oficial Extraordinaria N°475, Julio 26.

Reglamento de la ley que Regula y Fomenta la Multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido, Gaceta Oficial el 9 de julio de 1996, decreto No. 1.346 de fecha 29 de mayo de 1996.

Ley que regula y fomenta la multipropiedad y el sistema de tiempo compartido (1995), Gaceta Oficial N° 5.022 (Extraordinaria) de fecha 18 de diciembre de 1995.

Electrónicos:

Beaufond, R. (2009), Gerencia y control de crédito y cobranzas [En línea] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerenciacreditos.shtml>. (Consulta, Febrero de 2015).

Interval International [En línea] Disponible en: <http://es.intervalworld.com/web/my/home> (Consulta, Enero de 2015).

Neumann, C. (2011), Sistema de puntos tiempo compartido. [En línea] Disponible en: <http://www.ehowenespanol.com/utilizar-sistema-canje-tiempos-compartidos-rci-como-174961/>. (Consulta, Febrero de 2015).

Organización De Tiempo Compartido Europea (2001), sistema de tiempo compartido o multipropiedad. [En línea] Disponible en: <http://www.ote.com>(Consulta, Enero de 2015).

Paulo, P. (2010), Procedimientos de Cobranza. [En línea] Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Procedimiento-DeCobranza/1343601.html> (Consulta, Marzo de 2015).

Tiempo Compartido [En línea] Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Tiempocompartido%28multipropiedad%29>. (Consulta, Enero de 2015).



FASE II.

**ASPECTOS ORGANIZACIONALES DEL CLUB PUNTA PLAYA -
HOTEL, SPA & RESORT**

2.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Club Punta Playa - Hotel& Resort, es un complejo turístico que eleva el estándar de calidad y servicio en la Isla de Margarita que combina en la oferta hotelera el alojamiento tradicional y el vacacional (Tiempo Compartido). Ubicado en el Valle de Pedro González, cuenta con 120 lujosas suites decoradas al estilo contemporáneo, con los detalles que harán de su estadía una inolvidable experiencia.

Club Punta Playa Hotel& Resort, es un concepto nuevo, perfecto para vacacionar, celebrar y realizar reuniones corporativas, con personal preparado para prestar servicios de la más alta calidad en la industria hotelera internacional para atender sus necesidades y asegurar su comodidad, ofreciendo una gran variedad de alternativas de diversión y entretenimiento que permitirá a toda la familia permanecer dentro de sus instalaciones como Club de Playa, Plan Vacacional u Hotel preferido. Cuenta además, con servicio todo incluido para quien así lo desee.

2.2 RESEÑA HISTÓRICA.

El conjunto denominado Club Punta Playa Hotel & Resort comenzó sus actividades comerciales el 21 de Noviembre del 2014, está ubicado en una extensión de terreno de 21.817,04 mts² en el fabuloso Valle de Pedro González. En este Valle se encuentran ubicados dos (2) de los mejores desarrollos turísticos de toda la Isla de Margarita, éstos son el hotel y cancha de Golf del Hesperia Isla de Margarita Golf Club y Dunes Hotel & Resort.

Los terrenos están ubicados exactamente entre estos desarrollos teniendo una vista privilegiada a los campos de Golf en primer plano, la montaña y al mar en otro plano.

La población más cercana es el pueblo de Pedro González, pueblo que está destinado a transformarse en un polo turístico del norte de la Isla de Margarita. Toda la zona está provista de servicios de agua, teléfono y electricidad.

El hotel residencia, está ubicado a unos 200 metros de la playa de Puerto Cruz, considerada una de las más bellas de la Isla y está conectada con el desarrollo a través de un boulevard para hacer más sencillo, cómodo y seguro el trayecto entre el conjunto y la playa. (Fuente: Club Punta Playa - Hotel & Resort).

2.3 MISIÓN.

La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de productos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades.

La empresa, tiene como misión:

“Desarrollar a Club Punta Playa como el mejor producto Hotelero en su categoría y que todo este esfuerzo conlleve a nuestros clientes a regresar y disfrutar de nuestro excelente servicio para beneficio de todos los que laboramos en Club Punta Playa”. (Fuente: Club Punta Playa - Hotel & Resort)

2.4 VISIÓN.

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

Esta empresa a su vez, tiene como visión:

“Ser líder en servicios y hospitalidad en la Isla de Margarita crear el mejor ambiente para todos los clientes que desean pasar unos días, ya sea de descanso o de trabajo en nuestra hermosa Isla. Construir una imagen de Servicio y disfrute sin olvidar todos los encantos de nuestro entorno y enaltecer nuestras raíces margariteñas en todos los sentidos hacer sentir a nuestros empleados orgullosos de su lugar de trabajo y que se sientan parte de la familia de Club Punta Playa”. (Fuente: Club Punta Playa - Hotel & Resort).

2.5 VALORES DE LA INSTITUCIÓN.

Honestidad: Es el valor de ser decente, recatado, razonable, justo u honrado. Desde un punto de vista filosófico es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo con cómo se piensa y se siente.

Responsabilidad: Capacidad de compromiso o de cuidado de una persona consigo misma y con todo lo de alrededor, es un valor que está en la conciencia de la persona.

Compromiso: Se dice que una persona se encuentra comprometida con algo cuando cumple con sus obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que le ha sido encomendado.

Respeto: Es la consideración de que alguien o incluso algo tiene un valor por sí mismo y se establece como reciprocidad. Es reconocer, apreciar y valorar a mi persona, así como a los demás, y a mi entorno.

Ética Profesional: La actividad personal, puesta de una manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación y con la dignidad que corresponde a la persona humana.

Excelencia y Vocación de Servicio: El servicio es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o solicitud, o satisfacer una expectativa de alguien, de modo que tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados. Servir supone una actitud de colaboración hacia los demás.

2.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

La estructura organizativa es un instrumento de gran importancia que le permite a las empresas el logro de sus fines y objetivos propuestos, sin importar la actividad a la cual se dedique. El club punta playa posee una estructura funcional y la división del trabajo se agrupa por las principales actividades o funciones que deben realizarse dentro de la organización de ventas, marketing, recursos humanos, y así sucesivamente.

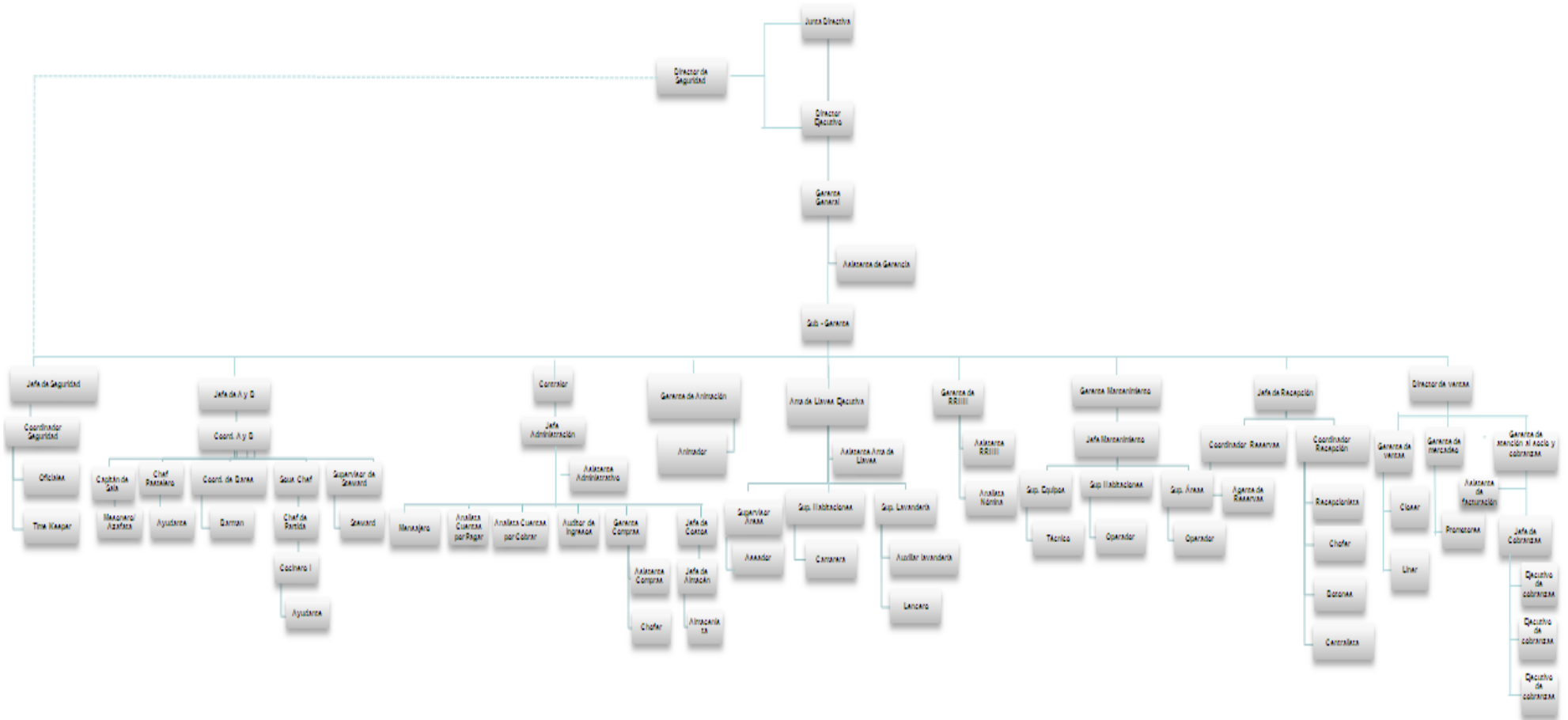
Cada grupo funcional dentro de la organización está integrado verticalmente desde la parte inferior hasta la parte superior de la organización. Según Melinkoff (1990), sostiene que el organigrama vertical “(...) es aquel que representa una pirámide jerárquica, donde las unidades se desplazan de arriba hacia abajo en un gradación jerárquica descendiente”. (p.30). Esto quiere decir, que las líneas de mando vienen dadas en forma descendiente, desde el nivel jerárquico superior hasta los niveles inferiores, siendo el presidente la máxima autoridad, estableciendo relaciones de autoridad con indicación de coordinación entre ellos, y las responsabilidades asignadas a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las respectivas actividades.

De hecho, la estructura de la organización ayuda a facilitar el trabajo entre los miembros de la empresa, ya que muestra el modelo de asignación de tareas y responsabilidades existentes entre ellos. Es por tal motivo que la estructura organizacional de la empresa objeto de estudio, está representada por un organigrama general departamental vertical, por cuanto todas aquellas tareas de una misma naturaleza se agrupan, tomando en cuenta las funciones que son realmente prioritarias por su desempeño en los distintos departamentos.

Dicho organigrama presentado en la Figura N°1, es de tipo Vertical conformado por una junta directiva y a un director ejecutivo, un gerente general, su asistente, un sub-gerente, y un director de seguridad que le reporta a la junta directiva, el departamento de seguridad, el departamento de A y B, el departamento de contraloría, el departamento de animación, el departamento de ama de llaves, el departamento de RRHH, el departamento de mantenimiento, el

departamento de recepción y por último el departamento de ventas, donde estos departamentos le reportan al nivel directivo.

Figura N°1. Estructura Organizativa del Hotel Club Punta Playa - Hotel & Resort.

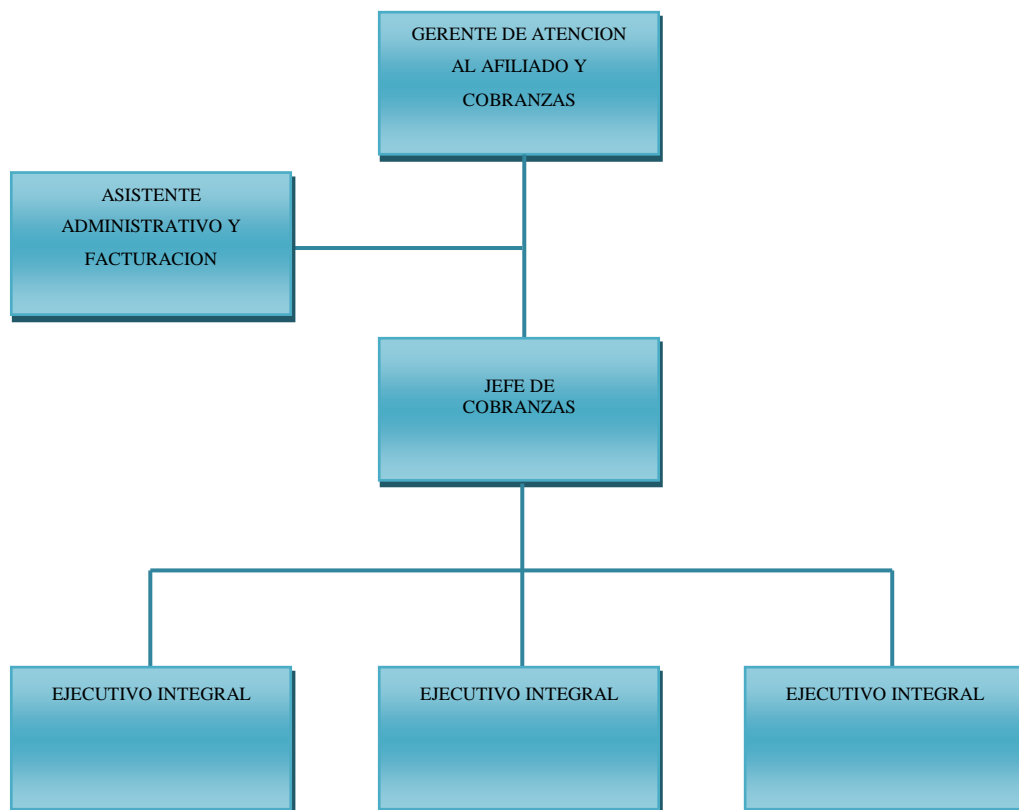


Fuente: Hotel Club Punta Playa - Hotel & Resort.

2.7 ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS.

La Estructura Organizativa del departamento de Administración y Cobranzas del tiempo compartido del Hotel Club Punta Playa Hotel y Resort, está constituido por: El Gerente del departamento, un (01) Asistente Administrativo y Facturación, un (1) Jefe de Cobranzas y tres (3) Ejecutivos de Cobranzas. Ver Figura N°2

Figura N°2. Estructura Del Departamento de Cobranzas



Fuente: Club Punta Playa - Hotel & Resort.

2.8 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

Dentro de las funciones del departamento se encuentran las siguientes:

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, y verificar su registro.
2. Participar activamente en la fijación de objetivos y políticas de cobranzas e interviene en el establecimiento de metas para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Informar oportunamente sobre los resultados de la gestión de cobranzas realizada.
4. Supervisar y validar las notas de crédito y cargo de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Proponer la asignación de los recursos humanos y materiales que integran las operaciones de cobranzas y manejarlo de manera eficiente.
7. Realizar las demás funciones que expresamente le encomiende el Gerente Administrativo.



FASE III.

**BASES TEÓRICAS Y LEGALES RELACIONADAS CON LOS
PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO DEL
CLUB PUNTA PLAYA - HOTEL & RESORT.**

3.1 BASES TEÓRICAS.

Las bases teóricas, son el conjunto de teorías que sirven de apoyo a la investigación, las cuales nacen de la revisión bibliográfica y a su vez ayuda a que se interprete el problema investigado desde la teoría o punto de vista asumido. Así pues, dentro de la Administración existe una diversidad de temas o ramas, en esta investigación se tocarán las cuentas por cobrar, pero no sin antes especificar algunas nociones, finalidad e importancia de la administración.

Para efectos de ubicar el tema de investigación en el contexto teórico, a continuación se hace referencia a la visión de diferentes autores, así como aspectos particulares que en algunos casos se entrelazan conceptualmente, pero que servirán de base para constituirse en dimensiones o variables de análisis.

3.1.1 Cuentas por cobrar.

En tal sentido, Brito (1999), señala que: “las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de servicio” (P.337).

En definitiva, las cuentas por cobrar representan un derecho que posee la empresa que se origina mediante la venta a crédito de un bien o la prestación de servicio a crédito, mediante la emisión de facturas y otras actividades que realiza la empresa.

3.1.2 Clasificación de las cuentas por cobrar.

Según Brito (1999), las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen se clasifican en:

1. Cuentas por cobrar provenientes de venta de bienes o servicios a crédito.

Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de un documento denominado "Factura" por parte del cliente.

2. Cuentas por cobrar no provenientes de venta de bienes o servicios a crédito.

Son los derechos por cobrar que la empresa posee, originados por transacciones diferentes a venta de bienes y servicios a crédito. De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

2.1 Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo.

Son aquellas que se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo.

- **Cuentas por cobrar a trabajadores:** El origen de estas cuentas por cobrar podría ser el de préstamos otorgados por la empresa o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo.

- **Intereses por cobrar:** Son los derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.

- **Alquileres por cobrar:** Estas cuentas por cobrar se originan cuando la empresa arrienda un inmueble o parte de él y el canon de arrendamiento se recibe por lapsos vencidos. Cuando va a ser elaborado un balance general y se observa que, para esa fecha, la empresa tiene ya devengando algún monto por ese concepto deberá ser registrado como alquileres por cobrar y representada la cuenta en el balance dentro del activo circulante.

- **Reclamaciones por cobrar a empresas de seguros:** Serán registrados en esta cuenta aquellos derechos por cobrar provenientes de reclamos de cualquier tipo que se realicen a las compañías de seguro.

- **Reclamaciones por cobrar a proveedores:** Frecuentemente se presentan casos en que una empresa adquiere una mercancía de contado y, posteriormente, tal mercancía es devuelta al proveedor por cualquier motivo. Si se ha convenido en que el proveedor devolverá el valor correspondiente en efectivo y no mediante una nueva mercancía en forma inmediata, el derecho a cobrar debe ser registrado en la cuenta reclamaciones por cobrar a proveedores.

- **Reclamaciones judiciales por cobrar:** Es cualquier reclamación que se esté litigando y que se tenga un alto grado de seguridad de que la sentencia será favorable debe ser registrada en esta cuenta y representada

como activo circulante si se espera que se cobrará en un lapso de doce meses.

- **Depósitos en garantía de cumplimiento de contrato:** Cuando la empresa es contratada para realizar cualquier obra o prestar cualquier servicio, y el contratante exige que se haga un depósito garantizando que el objetivo de tal contrato será cumplido, el monto depositado será registrado en la cuenta mencionada y presentada dentro del activo circulante, siempre que esté contemplado que la obra será terminada o que el servicio será prestado dentro de los próximos doce meses.

- **Regalías por cobrar:** Representan cualquier regalía que la empresa haya devengado, pero que aún no ha cobrado deberá ser registrada en esta cuenta.

- **Cuentas por cobrar a los accionistas:** Se registra en esta cuenta cualquier deuda que los accionistas hayan contraído con la empresa por conceptos diferentes a lo que todavía deben del capital suscrito.

- **Dividendos pasivos por cobrar:** La parte del capital que los accionistas quedan debiendo a la empresa deberá ir siendo pagada a medida que ellos vayan decidiéndolo. Cuando los accionistas deciden pagar a la empresa una parte adicional del capital que le deben, se dice que la empresa ha decretado el cobro de Dividendos pasivos y esta cuenta deberá ser clasificada dentro del activo circulante, si el plazo para cobrarlo no es superior a doce meses. De lo contrario, deberá ser presentada en los activos a largo plazo.

- **Dividendos por cobrar sobre inversiones:** Cuando la empresa tiene inversiones en otras compañías, con frecuencia éstas deciden distribuir parte de las utilidades obtenidas entre sus accionistas. Cuando esto ha sucedido, a

la empresa inversora le surge el derecho a cobrar la parte de utilidades que le correspondan, lo cual deberá ser registrada en la cuenta Dividendos por cobrar sobre inversiones.

2.2 Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

Son aquellos derechos por cobrar que al ejecutar su cobro, éste se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente a efectivo, entre éstos se puede mencionar:

- **Reclamaciones a proveedores:** Son los casos en que después de haber realizado una compra de mercancía y haberla cancelado, tal mercancía resultó defectuosa o llegó con algún faltante, y el proveedor atenderá el reclamo mediante la reposición de la mercancía que faltó o que llegó con defectos.

- **Anticipo a proveedores:** En algunas oportunidades una empresa se ve en la necesidad de hacer un anticipo a cuenta para garantizar el abastecimiento de mercancía o de la prestación de servicio. A esta empresa le surge, por lo tanto, un derecho que será cobrado en el momento que sea recibida la mercancía o el servicio que ha comprado.

- **Derechos a cobrar por envases:** Existen empresas tales como las embotelladoras de refrescos que, el producto que venden a sus clientes, es sólo el contenido de las botellas. Los envases, las botellas en este caso, se le facturan al cliente en forma separada y, el valor de ellas, será cobrado mediante su devolución por parte del cliente.

- **Anticipos a contratistas:** Cuando una empresa, por ejemplo, requiere hacer una obra de construcción generalmente se da un anticipo a cuenta. Este adelanto constituye un derecho por cobrar, el cual será cobrado en el momento en que la obra sea recibida o terminada.

3.1.3 Cobranzas.

En toda organización debe existir una cobranza, tanto efectiva como rápida y esta deberá siempre ser una actividad de comunicación y persuasión entre personas, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtienen los objetivos Propuestos.

Según Chirivella (1988), la cobranza es definida como “el conjunto de actividades que realiza una empresa conjuntamente a la coordinación con los objetivos, políticas y actividades del otorgamiento del crédito, para recuperar el costo de los productos o servicios suministradas a sus clientes”

Para Ettinger Y Goliet (2000), la cobranza es “fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito”, (p.293). Cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo de frecuencia de reinversión de su capital.

Se puede determinar a partir de las definiciones anteriores que la cobranza es un proceso por el cual se puede determinar la liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

3.1.4 La Gestión de Cobranzas.

En relación con la gestión de cobranza Villaseñor (1998), lo señala como: “Una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia”. (p.222). Es decir, se refiere a la administración eficiente del dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas

por cobrar a clientes, de los procedimientos de cobro y su pronta recuperación.

La rotación de este dinero es vital para la estabilidad de la empresa, con ello garantiza un buen flujo de efectivo que permitirá a la empresa realizar sus operaciones de compra-venta en forma adecuada. Otro aspecto a considerar dentro de la gestión de cobranza, es el mantenimiento y utilización de registros adecuados que suministren información veraz y oportuna sobre los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos.

Por otra parte, es importante recalcar que la gestión de cobranza en una empresa que está bien organizada, debe realizar los cobros en las fechas convenidas en la factura, de manera que no se permita que el cliente sobrepase la fecha estipulada de cobro. Para ello, se hace necesario que se implemente una serie de políticas y normativas que regulen la gestión de cobranzas, garantizando un mejor control.

Por lo tanto, para el buen funcionamiento de la unidad de cobranza dentro de la organización se hace necesario que la persona que realice la labor de cobranza, entregue a diario una relación del dinero recaudados de los cobros hechos a caja o al departamento de cobranza, además de devolver los documentos no cobrados para realizar las anotaciones y observaciones necesarias para cada caso y preparar así la acción de cobro para el día siguiente.

3.1.5 Procedimientos.

Son un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo la misma

circunstancia. Es por ello, que Gómez (2004), define a los procedimientos como “una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que constituyen una unidad con la finalidad de realizar una tarea o actividad específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”. (P.52). Es decir, que todo procedimiento involucra actividades, la determinación de un tiempo de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos, la aplicación de un método de trabajo y por ende, la aplicación de herramientas de control que permitan lograr el desarrollo eficiente de las operaciones.

3.1.6 Procedimientos de Cobranzas.

Los procedimientos de cobranzas se basan en las políticas de cobranza de la empresa, estos procedimientos son los que se siguen para recolectar las cuentas por cobrar a su vencimiento.

Moyer (2000), señala que: “La efectividad de las políticas de cobranza de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrable”. (P.459). Este nivel no depende solamente de las políticas de cobranza sino también de la política de crédito, en la cual, se basa su aprobación. Si se supone que el nivel de cuentas malas atribuible a las políticas de crédito de la empresa es relativamente constante, puede esperarse un aumento en los gastos de cobro para reducir las cuentas de difícil cobro de la empresa. El aumento en los gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el periodo medio de cobros, aumentando así las utilidades.

Existen varias técnicas de procedimientos fundamentales de cobranza, en el orden normalmente aplicado en los procesos de cobro, y son las siguientes:

- **Notificación por escrito:** Después de ciertos números de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos formales, recordando al cliente su adeudado. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente. En caso necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.
- **Llamadas telefónicas:** Si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle al pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir la prórroga del periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.
- **Visitas personales:** Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.
- **Mediante agencia de cobranzas:** Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas. Normalmente los honorarios por esta clase de

gestión son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50% del importe de las deudas así cobrada.

- **Recurso legal:** Esta es la medida más estricta en el proceso de cobranzas, representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, si no que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el fin que garantice el pago final de los adeudados vencidos.

En líneas generales, los procedimientos de cobranza varían de acuerdo a la morosidad que presente el cliente, direccionando los esfuerzos desde una llamada amistosa a través de teléfono, hasta una gestión más fuerte por parte del abogado de la empresa que lo motive a honrar sus compromisos. Lógicamente esta última acción deteriora la relación acreedor- deudor y limita las ventas a crédito.

3.1.7 Facturación.

Blanes (1983), nos indica que: “la factura es una cuenta detallada de las mercancías compradas o vendidas, su descripción detallada, unidades adquiridas, el precio individual y total, así como el importe de los diferentes impuestos que genera”.

El proceso de facturación tiene el objetivo de controlar, procesar y registrar todas las actividades u operaciones que mantienen y aumentan las ventas de una empresa. El ciclo de facturación y cuentas por cobrar, también conocido como de ingresos y de cobro, es fundamental para la empresa ya

que de estos, dependen sus ingresos. En la mayoría de las empresas se mide el crecimiento a través de las cifras de ventas. Esta cifra es significativa tanto en unidades monetarias como en unidades de venta, su incremento constante dará indicios de una empresa en expansión, con posibilidades de inversión

3.2 BASES LEGALES.

Las bases legales, están representadas por el conjunto de pautas que se encuentran establecidas principalmente en la Constitución y demás leyes, reglamentos y decretos publicados oficialmente en materia de actos de comercio, cancelación de deudas ante terceros y emisión de facturas de venta de mercancía.

Las actividades administrativas y contables ejecutadas por el Hotel Club Punta Playa& Resort se encuentran reguladas dentro de un marco legal que delimita su actuación de acuerdo con las disposiciones legales. Sin embargo, para efectos del presente informe de pasantía se hace referencia a las leyes y artículos relacionados directos e indirectamente con el proceso de cuentas por cobrar, tales como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), el Código Civil Venezolano (1982), el Código de Comercio (1955), Ley que regula y fomenta la multipropiedad y el sistema de tiempo compartido(1995), el Reglamento de la ley que regula y fomenta la multipropiedad y el sistema de tiempo compartido (1996), siendo éstos aspectos importantes a considerar para desarrollar su actividad económica.

3.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Se puede decir que, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 5.908, jueves 19 de febrero de 1999, consagra en sus disposiciones fundamentales los principios de supremacía y fuerza normativa de la Carta Magna, que indican que ella es la norma de mayor jerarquía y alcanza su vigencia a través de esa fuerza normativa, o su capacidad de operar en la vida histórica de forma determinante y de forma reguladora.

En sus principios fundamentales establece la norma fundamental del Estado venezolano que regula el régimen básico de deberes y derechos de los venezolanos, entre los que destaca por su pertinencia el capítulo VII De los Derechos Económico en el artículo N° 112 , el cual declara que:

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

Con base a lo anterior, todos los órganos que ejercen en el Poder Público y las Empresas Privadas, sin excepción, están sometidos a los principios y disposiciones consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y deben promover la propiedad privada al ejercicio de la actividad económica de preferencia.

A través de este artículo, se pone de manifiesto en la carta magna que existe una libertad para la ejecución de cualquier actividad económica lícita y que el estado debe promover la iniciativa privada, la libertad de trabajo y la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población e impulsen el desarrollo integral del país.

De este modo, la ley establece las condiciones para la creación de entidades que realicen actividades sociales o empresariales, con el objetivo de asegurar la productividad económica.

3.2.2 Código de Comercio.

A fin de establecer las normas, lineamientos que rigen las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio en nuestro país, fue publicado el Código de Comercio (1955), en Gaceta Oficial N°475, el cual enuncia lo siguiente:

El artículo N° 1, todas las obligaciones de los comerciantes en relación a sus operaciones mercantiles y actos de comercio serán regidas por este código.

Unido a esto, la ley define quien o quienes son comerciante en el siguiente artículo.

El artículo N° 10, define que los comerciantes son aquellas personas, naturales o jurídicas, que poseen capacidad para contratar y ejercer el comercio como su labor usual.

De acuerdo a este artículo la ley considera comerciantes a todos los individuos que teniendo capacidad legal para contratar, se han inscrito en la

matricula de comerciantes y ejercen de cuenta propia actos de comercio, haciendo de ello su profesión habitual.

El artículo N°32, estipula que todos los comerciantes tienen la obligación de registrar toda la información contable en idioma castellano, asentando, obligatoriamente, cada una de las operaciones financieras relacionadas al negocio en los libros Diario, Mayor y de Inventarios.

El artículo citado expresa claramente cuáles y en qué idioma obligatoriamente debe ser llevado los libros de contabilidad durante el ejercicio de sus operaciones económicas de las empresas.

El artículo N° 34, expresa que las operaciones que realice el comerciante deben asentarse cada día en el respectivo libro Diario, de tal manera que cada registro o partida refleje claramente el acreedor y el deudor de la transacción comercial efectuada.

El artículo expresa que las operaciones comerciales deben diariamente registrarse en libro, con el objetivo de reflejar las operaciones o transacciones financieras, el cual puede ser llevado de manera resumida como es señalado en este artículo.

El artículo N° 35, establece que el comerciante debe describir en el libro de Inventarios, al final de cada año, el valor de todos sus bienes, créditos, activos y pasivos, con el fin de cerrar el inventario con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas del comercio.

Exige a los comerciantes que al inicio y al final de la operación económica de la empresa, deben realizar una descripción de sus activos y pasivos para así conocer las ganancias y pérdidas producidas.

El artículo N° 37, señala que cualquier error y omisión que se cometa al momento de elaborar los asientos referentes a las operaciones del comerciante, debe corregirse en otro asiento diferente y en la fecha en que se observó la falla.

El artículo N° 117, regula que todo deudor que cancela un compromiso comercial ante un tercero, tiene derecho a exigir un recibo de pago que exprese la extinción de la deuda adquirida.

El artículo N° 120, puntualiza que toda persona que recibe un documento referente al pago de una deuda, tiene derecho a solicitar la rectificación de los errores y demás discrepancias comprobadas que se pudieron haber cometido en los cálculos.

3.2.3 Ley que Regula y Fomenta la Multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido.

En Venezuela, el sistema de comercialización del Tiempo Compartido está regulado por la Ley que Regula y Fomenta la Multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela, el 18 de diciembre de 1995, en gaceta No. 5.022 Extraordinario y por su Reglamento, publicado en la Gaceta Oficial el 9 de julio de 1996, decreto No. 1.346 de fecha 29 de mayo de 1996.

Artículo N° 1. Las disposiciones de esta Ley regulan y fomentan los Sistemas de Multipropiedad y de Tiempo Compartido para la protección de los multipropietarios y de los tiempos compartidores. Igualmente, se regirá por las disposiciones de esta Ley, la modalidad del sistema de puntos acumulados para el disfrute del tiempo compartido y cualquier otra modalidad que pueda aparecer como oferta de mercado con fines turísticos.

Dicha ley establece las definiciones para la Multipropiedad y Tiempo Compartido, sus disposiciones comunes y las modalidades del sistema de puntos acumulados.

Artículo N° 22. Para los efectos de esta Ley se entiende por multipropietario, la persona natural o jurídica titular de derechos indivisos de una parte alícuota de una unidad residencial vacacional o recreacional determinada de carácter turístico, así como sobre las instalaciones, servicios y áreas comunes de un desarrollo de multipropiedad.

Artículo 26. Los multipropietarios tendrán las siguientes obligaciones:

1. Pagar el precio por la adquisición de la correspondiente parte alícuota;

2. Pagar las cuotas ordinarias y extraordinarias destinadas a sufragar los gastos de mantenimiento, operación, reparación y reposición de la unidad residencial, los muebles que en ella se encuentren, así como las instalaciones, construcciones, áreas y servicios comunes. Los multipropietarios deberán cumplir esta obligación hagan o no uso de la unidad residencial y de las áreas y servicios comunes previstos en éste numeral; y

3. Usar la respectiva unidad residencial de acuerdo a lo establecido en esta Ley y su Reglamento, en el Reglamento de Uso Interno, en el Documento de Condominio del Desarrollo y en el contrato correspondiente

3.2.4 Reglamento de la ley que Regula y Fomenta la Multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido.

Reglamento, publicado en la Gaceta Oficial el 9 de julio de 1996, decreto No. 1.346 de fecha 29 de mayo de 1996.

Artículo N°1. Este reglamento tiene por objeto establecer las normas que permitan la aplicación de la ley que regula y fomenta la multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido, la cual comprende cualquier modalidad utilizada o por utilizarse para la comercialización y venta de dichos sistemas.”

Dicho reglamento, tiene como finalidad establecer las leyes que deben cumplir las multipropiedades, con el fin de evitar actividades fraudulentas o estafas, para así proteger al consumidor y usuario.



FASE IV.

**PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO DEL
CLUB PUNTA PLAYA-HOTEL&RESORT.**

En este capítulo, se presenta la descripción de los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido, aplicados en el departamento de cobranza del Club Punta Playa-Hotel & Resort. El procedimiento será presentado en un flujograma de tipo vertical, usando la simbología de la sociedad americana de ingenieros mecánicos ASME por sus siglas en inglés, fundada desde 1880

4.1 REVISIÓN DIARIA DEL ESTATUS DE DEUDA.

La revisión diaria del estatus de deuda de los socios del tiempo compartido se inicia cuando el ejecutivo de cobranza apertura una hoja de Excel, la cual contiene distintas columnas con información detallada de cada afiliado, tales como, números de membresía, titular, monto correspondiente a giro mensual o trimestral dependiendo cual sea el caso, fecha de vencimiento del mismo y por último y no menos importante los datos de contacto del cliente como: teléfono, dirección y correo electrónico.

















Luego, se procede a realizar la operación de manera sistematizada a través del sistema llamado TSAdm, el cual permite a cada uno de los ejecutivos de cobranza información precisa de cada afiliado, para ello, coloca el nombre de usuario y clave de acceso en la ventana principal.(Ver Figura N°3).

Figura N°3. Ventana de acceso al sistema TSAadm.



Después de tener acceso al sistema, se apertura la sección de reportes de cobranzas y se revela los giros que están pendientes por cancelar, con el fin de imprimir ese reporte informativo y proceder a la clasificación de los clientes morosos. Para. Mostrar el procedimiento se muestra la figuraN°4.

Figura N°4. Flujograma del procedimiento para la revisión diaria del estatus de deuda.

Responsable							Tarea /Actividad
Ejecutivo de Cobranzas							Apertura una hoja de Excel, la cual contiene información detallada de los afiliados.
Ejecutivo de Cobranzas							Procede a realizar la operación de manera sistematizada aperturando el sistema Tsadm, colocando nombre de usuario y clave.
Ejecutivo de Cobranzas							Apertura la sección de reportes de cobranzas y se se revela los giros que están pendientes por cancelar de los afiliados.
Ejecutivo de Cobranzas							Imprime reporte y procede a la clasificación de los clientes.
Simbología: Operación:  Demora:  Transporte  Inspeccion:  Operación + Inspeccion :  Archivo: 							

Fuente: Elaboración propia, 20

4.2 CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.

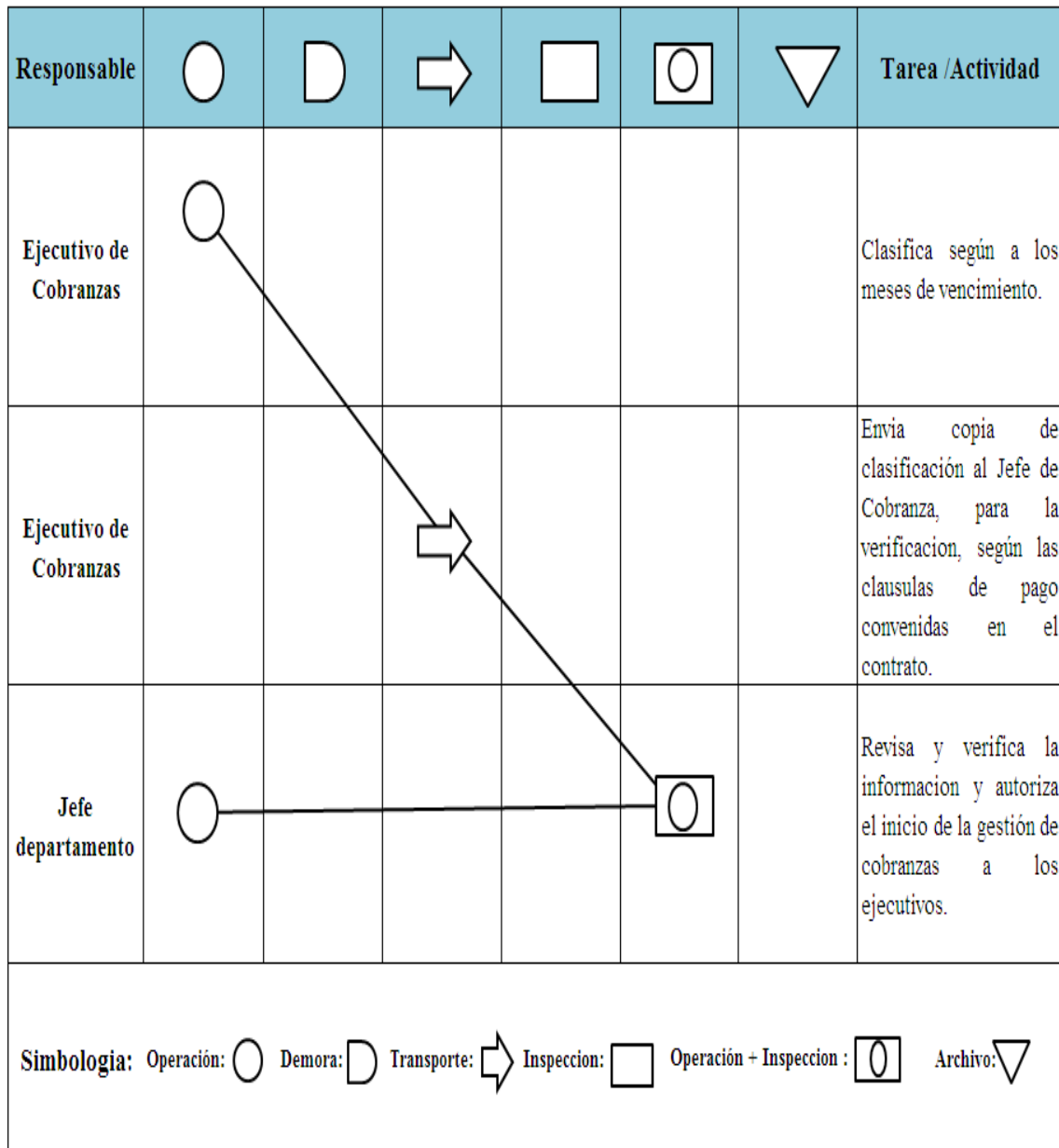
Este proceso inicia una vez que se haya impreso el reporte de cobranza, y se clasifican por el siguiente orden:

- Clientes con un (1) mes de vencimiento.
- Clientes con dos (2) meses de vencimiento.
- Clientes con tres (3) meses de vencimientos.

Luego de clasificados se envía copia de ésta al jefe de Cobranzas, para la verificación de los mismos, según las cláusulas de pago convenidas en el contrato, debido a que la última clasificación tiene el tiempo máximo de vencimiento.

Por último, una vez el gerente del Cobranzas revisa y verifica la información autoriza el inicio de la gestión de cobranzas a los ejecutivos. Para Mostrar el procedimiento se Muestra la figura N°5

Figura N°5. Flujograma del procedimiento de la clasificación de los clientes.



Fuente: Elaboración propia, 2016

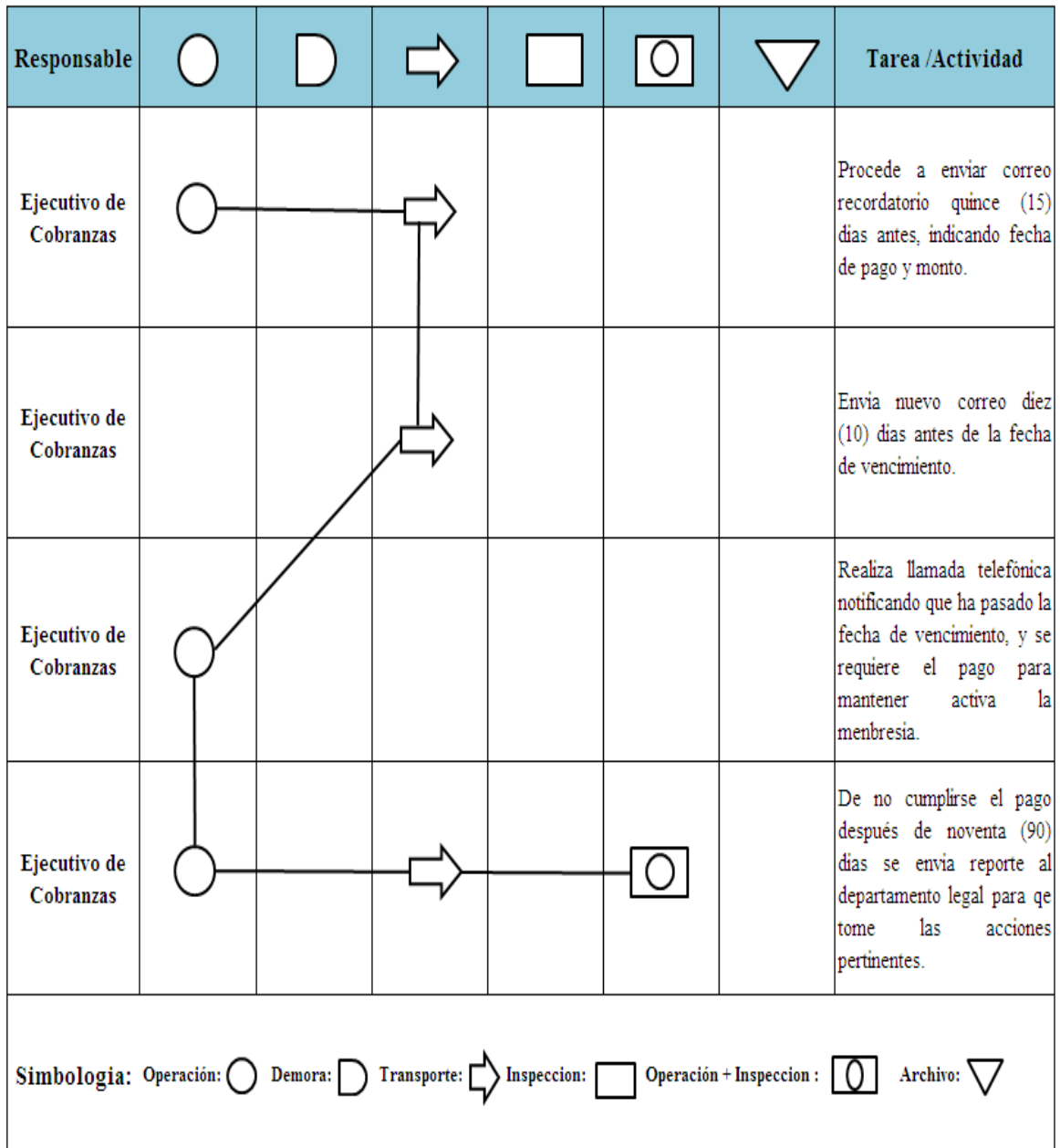
4.3 GESTIÓN DE COBRANZAS.

La gestión de cobranzas inicia una vez que se haya firmado el contrato, porque automáticamente a los primeros treinta (30) días se genera su primer giro. El proceso llevado a cabo para la gestión es el siguiente:

Se envía un correo recordatorio quince (15) días antes indicándole su fecha de pago y monto. Si no se obtienen respuestas se envía un nuevo correo diez (10) días antes de la fecha de vencimiento, de no recibir confirmación del pago después de estos dos (2) procedimientos, se espera a que se cumpla la fecha pactada para el pago y se realiza una llamada telefónica indicándole que su cuota ha sido vencida y que debe ser cancelada para mantener activa su membresía. Dado el caso en que los afiliados notifiquen que no posee un flujo de caja para el pago de la cuota debido a causas justificadas tales como enfermedad, accidentes, entre otras; se le otorga la oportunidad de cancelarla el mes siguiente, pero acarreando intereses moratorios. Este proceso se puede alargar hasta noventa (90) días.

Después de transcurrido dicho tiempo y no se cumple con la obligación se procede a enviarse un reporte al departamento de legal para que este tome las acciones pertinentes para la anulación de la membresía por incumplimiento del pago. Para el ilustrar el procedimiento se muestra la figura N° 6.

Figura N°6. Flujograma del procedimiento de la Gestión de Cobranza.



Fuente: Elaboración propia, 2016.

En conclusión, a los procedimientos antes expuestos, se puede decir que en el departamento de cobranzas se establecen actividades coordinadas para la gestión del cobro, sin embargo, estas acciones no son suficientes para la efectiva cobranza, es decir, no se finiquita la deuda total de los afiliados a pesar de las acciones antes mostradas.



FASE V.

COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO EN EL CLUB PUNTA PLAYA- HOTEL, SPA & RESORT CON LAS BASES TEORICAS Y BASES LEGALES.

5.1 COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO EN EL CLUB PUNTA PLAYA-HOTEL, SPA & RESORT CON LAS BASES TEORICAS Y BASES LEGALES.

En la presente fase se realiza un análisis comparativo de los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido del Club Punta Playa Hotel & Resor con las bases teoricas y las actividades observadas durante el periodo de pasantia. Estas comparaciones se efectuaron en cuadros comparativos con la finalidad de constrar los aspectos teoricos relacionados con el tema de estudio y procedimientos descritos en la fase anterior.

TablaN°2. Comparación de los procedimientos de cobranza del tiempo compartido del Club Punta Playa Hotel & Resort con las bases teóricas.

	Bases teóricas	Procedimientos de Cobranzas del Club Punta Playa - Hotel & Resort	Observación
Procedimientos	Gómez (2004), define a los procedimientos como “una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que constituyen una unidad con la finalidad de realizar una tarea o actividad específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”.	El Departamento de Cobranzas del Club Punta Playa - Hotel y Resort realiza un conjunto de acciones orientadas a la recuperación de las cuentas por cobrar del tiempo compartido.	Durante el periodo se evidencio que el Club Punta Playa - Hotel y Resort, realiza una serie de procedimiento para la recuperación de las cuentas por cobrar, aunque no cuenta con un manual de procedimientos establecidos.

<p>Cuentas por Cobrar</p>	<p>Brito (1999:337), señala que: “las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de servicio”.</p>	<p>Las cuentas por cobrar del tiempo compartido del Club Punta Playa - Hotel y Resort, Proviene de las Cuotas de financiamiento y sus respectivos intereses, originados por la venta del contrato de Membresía.</p>	<p>Estas cuentas son originadas de la venta a crédito del contrato de membresía y el departamento de cobranza es el encargado de la recuperación de estas, pero se evidencio la falta de organización en las actividades realizadas para la recuperación de las cuentas por cobrar.</p>
	<p>Moyer (2000), señala que: “La efectividad de las políticas de Cobranza de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrable”. (P.459). Existen varias técnicas de procedimientos fundamentales de cobranza, en el orden normalmente aplicado en los procesos de cobro, y son las siguientes</p>	<p>El departamento de Cobranzas, está encargado de realizar un conjunto de técnicas de procedimiento que tienen como objetivo primordial recuperar la mayor cantidad de Cuentas por cobrar, para así mantener una mayor estabilidad económica de la empresa.</p>	<p>El departamento de cobranza realiza un procedimiento, el cual no es muy eficiente debido a que se presenta un retraso por falta de información la cual debería suministrar el departamento de ventas.</p>
	<p>Notificación por escrito: Después de ciertos números de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos formales, recordando al cliente su adeudado. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente. En caso</p>	<p>En la cobranza de las cuotas de las membresías, este es una de las técnicas más utilizadas, pero en vez de enviarse cartas, se envían correos electrónicos quince (15) Días antes de la fecha de vencimiento, si el afiliado hace caso omiso se</p>	<p>Para la recuperación de las cuentas esta técnica es muy acertada, pero se pudo observar que algunos afiliados suministran información errónea con respecto a su correo, lo cual</p>

Procedimiento de Gestión de Cobranzas	necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.	reenvía el correo diez (10) días antes de la fecha de vencimiento.	dificulta dicha tarea.
	Llamadas telefónicas: Si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle al pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir la prórroga del periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.	Al no obtener respuestas con las notificaciones por escrito, los ejecutivos de cobranza proceden realizar llamadas al los afiliados para exigirle el pago, se le puede ofrecer una prórroga en el caso de que este tenga una explicación justificada.	Este proceso permite a los ejecutivos de cobranza, tener una comunicación más directa con los afiliado garantizando de esta manera una cobranza eficaz.
	Visitas personales: Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.	En el Club Punta Playa Hotel & Resort, esta técnica no se aplica debido a que la gran mayoría de las personas afiliadas, tienen su residencia Fuera del estado Nueva Esparta.	No se aplica este proceso de Cobranza, ya que generaría muchos gastos, porque la gran parte de los afiliados están domiciliados fuera del Estado Nueva Esparta.

	<p>Mediante agencia de cobranzas: Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas. Normalmente los honorarios por esta clase de gestión son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50% del importe de las deudas así cobrada.</p>	<p>Esta técnica no es utilizada en la gestión de Cobro, ya que la empresa cuenta con ejecutivos de cobranzas, que tienen como única función recuperar las cuentas por cobrar.</p>	<p>El departamento de Cobranza cuenta con sus ejecutivos encargados de realizar la recuperación de las cuentas, pero deberían realizarse una capacitación para estos con la finalidad de mejorar el proceso.</p>
	<p>Recurso legal: Esta es la medida más estricta en el proceso de cobranzas, representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, si no que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el fin que garantice el pago final de los adeudados vencidos.</p>	<p>En el Club Punta Playa Hotel & Resort, después de haber realizado, todos los procesos antes descrito y no obtener respuestas, se envía el contrato al departamento Legal, para proceder a realizar las acciones pertinentes para la anulación del contrato.</p>	<p>Se puedo observar que el departamento legal no exige el pago a los afiliados, si no que solo se encarga del proceso de anulación de los contratos.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2016

Tabla N° 3. Comparación de los procedimientos de cobranza del tiempo compartido del Club Punta Playa Hotel & Resort con las bases legales.

	Bases legales	Procedimientos de Cobranzas del Club Punta Playa - Hotel & Resort	Observación
Código de comercio	El artículo N° 10, define que los comerciantes son aquellas personas, naturales o jurídicas, que poseen capacidad para contratar y ejercer el comercio como su labor usual.	La empresa realiza ventas a crédito, a los clientes que cumplen con las condiciones requeridas para el otorgamiento de créditos.	Como profesión habitual La empresa se dedica a la venta a crédito de la modalidad de tiempo compartido.
	El artículo N°32, estipula que todos los comerciantes tienen la obligación de registrar toda la información contable en idioma castellano, asentando, obligatoriamente, cada una de las operaciones financieras relacionadas al negocio en los libros Diario, Mayor y de Inventarios	En la empresa luego de haber recibido los pagos de los clientes, proceden a registrar estos pagos en el libro diario.	El Club Punta Playa lleva registro de sus movimientos contables en idioma castellano en los libros diario, Mayor y de Inventario.

	<p>Artículo N° 1. Las disposiciones de esta Ley regulan y fomentan los Sistemas de Multipropiedad y de Tiempo Compartido para la protección de los multipropietarios y de los tiempos compartidos. Igualmente, se regirá por las disposiciones de esta Ley, la modalidad del sistema de puntos acumulados para el disfrute del tiempo compartido y cualquier otra modalidad que pueda aparecer como oferta de mercado con fines turísticos.</p>	<p>La empresa se rige por las disposiciones de esta ley para proteger a los multipropietarios y la modalidad utilizada en esta es la de puntos acumulados.</p>	<p>El Procedimiento cumple con las disposiciones establecidas en esta ley.</p>
	<p>Artículo N° 26. Los multipropietarios tendrán las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pagar el precio por la adquisición de la correspondiente parte alícuota; 2. Pagar las cuotas ordinarias y extraordinarias destinadas a sufragar los gastos de mantenimiento, operación, reparación y reposición de la unidad residencial, los muebles que en ella se encuentren, así como las instalaciones, construcciones y áreas comunes. 	<p>En el Procedimiento de cobranzas del departamento solo se enfoca en exigirle a los multipropietario que cumpla con los pagos de las cuotas ordinarias, extraordinarias y los gastos de mantenimiento.</p>	<p>El departamento de venta es el encargado de exigir el pago por adquisición de cuota inicial.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2016



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación de los procedimientos de cobranzas del tiempo compartido del Hotel Club Punta Playa & Resort y con base a los objetivos propuestos, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

En primer lugar el Hotel Club Punta Playa & Resort, presenta una estructura organizativa funcional, por cuanto, todas aquellas tareas de una misma naturaleza se agrupan y desglosan desde la alta gerencia hasta los niveles subordinados, estando dentro de estos niveles el departamento de ventas a la cual está adscrita la unidad de cobranza, quien es la encargada de velar por el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar del tiempo compartido.

Además, el Hotel Club Punta Playa & Resort, Está regulado por las diferentes leyes analizadas, desde la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela hasta las leyes especiales del tiempo compartido.

Con relación a la situación del departamento de cobranza, se conoció que no existe un manual de procedimientos para la gestión de cobranza, ni tienen políticas establecidas que orienten a una buena gestión en dicho proceso, lo que conlleva a la poca recuperación de las cuentas por cobrar, ya que un sistema de crédito y cobranza corresponde al conjunto de procedimientos, normas y políticas financieras y contables orientadas a la administración maximizada de las cuentas por cobrar.

Aunado a ello, no se lleva a cabo un seguimiento y control de las cuenta por cobrar, que permita conocer la antigüedad de los saldos, con el objeto de precisar la causa que origina la acumulación de los saldos.

A pesar de que el departamento de cobranzas cuenta con un sistema (TSadm), para facilitar el procedimiento de cobranzas no se emite correctamente los movimientos que tienen las cuentas por cobrar, por no llevar una información al día de las operaciones realizadas.

Por último, se pudo notar que el departamento de ventas y el departamento de cobranzas poseen problemas en el proceso comunicacional entre ambos, lo que no permiten a la empresa mantener la coordinación entre sus distintas partes y alcanzar así sus objetivo.

RECOMENDACIONES

Para el mejoramiento del procedimiento de cobranzas realizado en el departamento de cobranzas del Club Punta Playa – Hotel & Resort, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Realizar la elaboración de un instructivo que establezca de forma detallada los procedimientos para la ejecución de las cobranzas a seguir por el personal del departamento, para la recuperación de las cuentas por cobrar y procurar que el personal haga uso constante de este.
- Implementar constantemente cursos de capacitación para adiestrar al personal del departamento, sobre los procedimientos para la gestión de cobro y recuperación de las cuentas por cobrar además cursos motivacionales para lograr alcanzar la eficiencia y eficacia en la ejecución de las operaciones diarias.
- Aplicar periódicamente auditorías administrativas al proceso de cobranzas como estrategia para precisar su nivel de desempeño y tener oportunidades de mejora.
- Verificar diariamente los status de deudas de los clientes y hacerle el seguimiento al mismo para evitar cuentas incobrables.
- Aplicar políticas de descuento por pronto pago para que el cliente esté estimulado a pagar antes.
- Otorgar incentivos al personal de cobranzas tales como bonos, recompensas o comisiones por cobranza.



REFERENCIAS.

REFERENCIAS

Textos:

Arias, F. (1999), El Proyecto de Investigación. (3aed.). Caracas Editorial. Espíteme.

Arias, F. (2006), El Proyecto de Investigación. (5aed.). Caracas Editorial. Espíteme.

Blanes, J. (1983), Diccionario de Términos Contables.13a.Edición. México. Editorial Continental.

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

Catacora, F. (1997), Sistemas y procedimientos contables. Editorial McGraw-Hill. Bogotá. Colombia.

Catacora, F. (2003), Sistema y Procedimientos Contables. Caracas - Venezuela. Editorial: Mc grawhill.

Chirivella (1988), Crédito y cobranza. Caracas – Venezuela. Editorial contexto.

Ettinger, R., Golieb, D (2000), Crédito y Cobranza, México. Editorial Continentes, S.A de C.V.

Gómez, G. (1994), Planeación y Organización de Empresas. Editorial McGraw-Hill. México.

Gómez, R. (1995), Sistema y Procedimiento Administrativo. Nueva Edición. Caracas. Ediciones Frigor,

Goxen A, Goxen M. (2008), Enciclopedia de la Contabilidad. España. Océano Grupo Editorial, S.A.

Hernández, R. (2003), Metodología de la Investigación. Tercera edición. Editorial MC- Graw Hills, México.

Hurtado, J (2000), Metodología de la Investigación Holística. 3ra edición Caracas. Editorial SYPAL.

Molina, V (2002), El Gestor de Cobranza. Ediciones Fiscales ISEF.

Moyer, C. (2000), Administración Financiera Contemporánea. Séptima edición. México. Editorial Thomson editores.

Rosenberg, J. (1997), Diccionario de Administración y Finanzas. España. Editorial Océano/ Centrum

Sabino, C. (2002), El Proceso de Investigación. Primera edición. Editorial Panapo de Venezuela.

Tamayo, T (2001), Metodología de la Investigación. Cuarta edición. Caracas. McGraw-Hill, Interamericana.

Leyes:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908, jueves 19 de febrero de 2009.

Código de Comercio (1955), Gaceta Oficial Extraordinaria N°475, Julio 26.

Reglamento que Regula y Fomenta la Multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido, Gaceta Oficial el 9 de julio de 1996, decreto No. 1.346 de fecha 29 de mayo de 1996.

Ley que regula y fomenta la multipropiedad y el sistema de tiempo compartido (1995), Gaceta Oficial N° 5.022 (Extraordinaria) de fecha 18 de diciembre de 1995.

Electrónicos:

Beaufond, R. (2009), Gerencia y control de crédito y cobranzas [En línea] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos32/gerencia-creditos/gerencia-creditos.shtml>(Consulta, Febrero de 2015).

Guedez, V. (2012), Importancia de los procedimientos de Cobranzas. [En línea] Disponible en: <http://www.venamcham.org/demo/alianza/visiones.pdf> (Consulta, Marzo 2016).

Fernandez, N. (2009), Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar. [En línea] Disponible en: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/238/588> (Consulta, Marzo de 2015).

Interval International [En línea] Disponible en: <http://es.intervalworld.com/web/my/home> (Consulta, Enero de 2015).

Neumann, C. (2011), Sistema de puntos tiempo compartido. [En línea] Disponible en: http://www.ehowenespanol.com/utilizar-sistema-canje-tiempos-compartidos-rci-como_174961/(Consulta, Febrero de 2015).

Organización De Tiempo Compartido Europea (2001), sistema de tiempo compartido o multipropiedad. [En línea] Disponible en: <http://www.o-te.com> Consulta, Enero de 2015).

Paulo, P. (2010), Procedimientos de Cobranza. [En línea] Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Procedimiento-DeCobranza/1343601.html> (Consulta, Marzo de 2015).

Tiempo Compartido [En línea] Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Tiempo_compartido%28multipropiedad%29 (Consulta, Enero de 2015).



ANEXOS.

Anexo N°1. Guía de entrevista aplicada a la gerente del departamento de cobranzas del Tiempo Compartido del Club Punta Playa Hotel & Resort.

1. ¿Cómo está estructurado el departamento?
2. ¿Cuántas personas integran el departamento?
3. ¿Cuáles son las funciones del departamento?
4. ¿Existen en la empresa manuales de procedimientos y políticas de cobranzas?
5. ¿Cómo se efectúa la gestión de cobranza?
6. ¿Se llevan a cabo los procedimientos de cobranza de la empresa?
7. ¿Consideran que los procedimientos facilitarían el proceso de cobranzas?
8. ¿Quién realiza la cobranza?
9. ¿Se envían estados de cuenta para recordar al cliente su deuda?, ¿Con que frecuencia?
10. ¿Se visita al afiliado para llevar a cabo la cobranza?
11. ¿Qué plazo de pagos se otorga para la cobranza?
12. ¿Llevan a cabo un proceso legal con los afiliados que no cumplen el plazo de pago?.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DEL TIEMPO COMPARTIDO, EN EL HOTEL CLUB PUNTA PLAYA -HOTEL & RESORT.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Vanessa Del Valle Quijada Rodríguez	CVLAC: 22.994.250 E MAIL:vquijada21@gmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Procedimientos

Cobranza

Hotel

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Administración

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Cruz Quijada	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Luis Hernández	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Willian Quijada	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:

2017	12	16
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Vanessa_Quijada	.Pdf
Trabajo_D_Grado_Vanessa_Quijada	.Docx

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

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciada en Administración

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciada

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

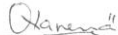
Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta

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

DERECHOS

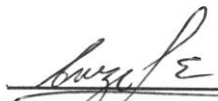
Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). "Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará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

AUTOR



Vanessa del Valle Quijada Rodríguez

TUTOR



Lcdo. Cruz Quijada

JURADO



Lcdo. Luis Hernández

JURADO



Lcdo. William Quijada

POR LA COMISION DE TESIS

