



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

**ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EL DEPARTAMENTO DE
CONTRALORIA, SECCIÓN DE CONTROL DE COSTOS DEL
HOTEL FLAMINGO BEACH.**

Trabajo de Grado, presentado como requisito parcial para optar al Título de
Técnico Superior en Administración de Empresas Hoteleras.

Br. Deinnys Vásquez
C.I 19.116.961

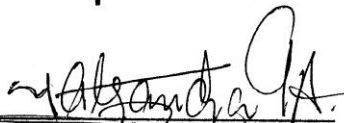
Guatamare, Agosto del 2015



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía Titulado: **"ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EL DEPARTAMENTO DE CONTRALORIA, SECCIÓN DE CONTROL DE COSTOS DEL HOTEL FLAMINGO BEACH,"** Presentado por el **Br. Deinnys Vásquez C.I 19.116.961**, como requisito parcial para optar al Título de **Técnico Superior en Administración de Empresas Hoteleras**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación.

Aprobado


Lcda. María González
TUTOR ACADÉMICO


Lcda. Milagros Gil
JURADO PRINCIPAL


Lcda. María Fernández
JURADO PRINCIPAL

DEDICATORIA

A Dios

AGRADECIMIENTOS

- Ante todo, gracias a Dios, que me ha permitido vivir y soñar para cumplir mis objetivos
- A mi tutora María Alejandra Gonzales por prestarme su ayuda y asesoría en la realización de mi informe
- A la Universidad de Oriente (UDONE) y a sus profesores, por contribuir a mi formación académica y profesional
- A mis padres, mi abuela y mis hermanos, quienes desde siempre han sido un pilar fundamental en mi vida, apoyándome en cada paso que doy y ayudándome a cumplir todas mis metas
- A mis jurados, Milagros Gil y María G. Fernández, por su dedicación y su paciencia en la realización de mi trabajo de pasantías

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
ÍNDICE DE FORMATOS	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES DEL FLAMINGO BEACH HOTEL, C.A. ...	4
1.1.- Reseña Histórica	5
1.2.- Ubicación.....	6
1.3.- Clasificación y Categorización de la Empresa.	7
1.4.- Misión	8
1.5.- Visión.....	9
1.6.- Objetivos.....	9
1.7.- Reglamento Constitucional por el cual se rige el Hotel.	10
1.8.- Políticas de la Empresa	12
1.9.- Relación con su Entorno	14
1.10.- Funciones de las Unidades Gerenciales del Hotel Flamingo Beach, C.A	22
1.11.- Servicios del Flamingo Beach Hotel, C.A.....	25
CAPITULO II. SECCIÓN DE CONTROL DE COSTOS DEL HOTEL FLAMINGO BEACH	31
2.1.- Objetivos de la Sección de Control de Costos.....	32
2.2.- Elementos del Costo	33
2.3.- Funciones del Personal de la Sección de Control de Costos	33
2.4.- Método para Calcular los Costos.....	35
CAPITULO III. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA SECCIÓN DE CONTROL DE COSTOS	37
1.2.- Necesidad de Requerimiento de Productos	38

3.2.- Recepción de Productos.....	39
3.3.- Proceso de Despacho de Mercancía	41
3.4.- Chequeo de Desayuno	42
3.5.- Costeo de Recetas	46
3.6.- Control de comida y bebida de Funcionarios	46
3.7.- Control de Atenciones y Relaciones Públicas	47
3.8.- Inventarios Semanales	47
3.10.- Descargar Requisiciones del Sistema de Inventarios (Salidas)	51
3.11.- Cuadrar Compra de Inventario Contra Contabilidad.....	51
3.12.- Inventario Diario de Bares.....	52
3.13.- Libro de Inventario Del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)	53
3.14.- Inventario de Fin de Mes	54
3.15.- Realizar Cierre del Mes	55
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flamingo Beach Hotel, C.A.....	6
Figura 2. Ubicación Flamingo Beach Hotel, C.A.	7
Figura 2. Estructura Organizativa del Hotel Flamingo Beach, C.A.....	21
Figura 3. Habitación Cuádruple. Figura 4. Habitación Doble.	26
Figura 5. Restaurant El Velero. Figura 6. Restaurant El Galerón.....	27
Figura 7. Salón La Caranta.....	27
Figura 8. Salón La Marina.	28
Figura 9. Salón Venezuela.	28
Figura 10. Discoteca Beach Bar & Lounge.	29
Figura 11. Restaurante Guayoyo Café	30

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Empresas Proveedoras de Servicios, Suministros y Víveres en general.	17
--	----

ÍNDICE DE FORMATOS

Formato 1. Requisición	42
Formato 2. Requisición de Restaurante	43
Formato 3. Requisición de Almacén.....	44
Formato 4. Requisición de Restaurante	45
Formato 5. Sistema computarizado.....	49
Formato 6.Requisición de Restaurante	50
Formato 7. Requisición de Almacén General	53
Formato 8.Requisición de Restaurante	54

INTRODUCCIÓN

El turismo ha sido definido de diversos modos. En todo caso se podría decir que el mismo comprende el conjunto de actividades que realizan los individuos durante sus viajes y estancias en lugares diferentes a los de su entorno habitual por un periodo de tiempo inferior a un año. Es una actividad socioeconómica ya que se realiza tanto para satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas como también un agente importante para el desarrollo de recursos económicos de un estado, país o región. A su vez, estas empresas prestadoras del servicio turístico son generadoras de empleo.

Para que las actividades turísticas se realicen es importante, entre otras cosas, el alojamiento en sus distintas modalidades, tales como: hoteles, posadas, moteles, campings, entre otros. El alojamiento es básicamente una actividad mercantil, en la cual está involucrada la venta de servicios relacionados con el alojamiento, la gastronomía y el entretenimiento. Ésta tiene características generales y económicas financieras especiales la cual la hacen diferente de otras actividades comerciales e industriales. Algunas en generales de este sector son: gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta y condicionamiento a factores exógenos.

Toda empresa, incluyendo la hotelera, cuenta con una estructura organizativa que le permite desarrollar con eficacia y eficiencia la prestación del servicio u objetivos fundamentales de la misma. Una de las secciones más importantes dentro de las empresas prestadoras de servicios es la Sección de Costos. El costo de la producción o prestación de sus servicios puede definirse como la expresión monetaria de todo tipo utilizada en el proceso de atención a los huéspedes y usuarios de los servicios del hotel,

incluye los gastos por concepto de alimentos, bebidas, materiales de todo tipo, combustibles, energía y otros objetos de trabajo consumidos en el proceso, así como los gastos por la remuneración del trabajo, la depreciación de equipos, edificios y medios de promoción y marketing, el mantenimiento de las instalaciones, los impuestos y los gastos que se originan como resultado de las actividades que desarrolle la entidad hotelera.

En tal sentido, el objetivo general de este informe de pasantía es describir las actividades y procedimientos realizados en el Departamento de Contraloría, específicamente la Sección de Control de Costos del Hotel Flamingo Beach, C.A, ubicado en la ciudad de Pampatar, municipio Maneiro del estado Nueva Esparta. Esto tiene como finalidad revisar los procedimientos que efectúa el hotel para llevar un buen control de los costos ya que de ello depende la utilidad y los beneficios económicos de la empresa así como la subsistencia de la misma. Por su parte, otro aspecto importante del proceso de costos, es recibir, almacenar, distribuir y controlar los productos que ingresan al almacén.

El Hotel Flamingo Beach Hotel, C.A, es una empresa hotelera con larga trayectoria, cuya categoría es 4 estrellas, ofrece servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, cuenta con salones para eventos y banquetes, entre otros.

Las técnicas de recolección de información utilizadas fueron la observación y realización directa de las actividades y la entrevista a algunos jefes de los departamentos. El informe está estructurado de la siguiente manera:

CAPITULO I. Descripción de la Empresa.

CAPITULO II. Sección Control de Costos en el Hotel Flamingo Beach, C.A

CAPITULO III. Actividades Realizadas en la Sección Costos.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones

**CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES DEL
FLAMINGO BEACH HOTEL, C.A.**

1.1.- Reseña Histórica

Motivado a la creciente demanda turística que en temporadas altas y fines de semanas concurrían en la Isla de Margarita, un grupo de margariteños (operadores turísticos), entre los cuales se encontraban los hermanos Félix, Carlos y Leonardo Rodríguez, crearon una cadena compuesta por 2 hoteles llamados “Hotel Real Flamingo City” y “Chalets Flamingo”, ambos con categoría 3 estrellas. Luego, surge la oportunidad de seguir la expansión hotelera y esta vez presentan un proyecto más ambicioso, construyendo el “Flamingo Beach Hotel” con categoría 5 estrellas, ubicado en Pampatar, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta.

El proyecto original fue notificado durante los trabajos de construcción, atendiendo al criterio de ampliaciones y mejoras, dentro del contexto inicial, que representa la ubicación de la obra en el rango internacional 5 estrellas y obtener una rentabilidad óptima al redistribuir racionalmente las áreas, elevar el número de habitaciones, así como las áreas de servicios y recreación.

El Flamingo Beach Hotel, C.A., comienza sus actividades el 31 de julio de año 1990, con sólo el 20% de ocupación disponible del total de 159 habitaciones; esto se fue incrementando hasta tener una ocupación mensual del 100% para el mes de diciembre del mismo año (Figura 1).

En el año 1992, nace la idea de trabajar bajo la administración de una operadora hotelera internacional para realizar las funciones de asesoría, administración y mercadeo. Un año después, la operadora “SOLARIS” (de origen mexicano), toma la dirección del hotel e introduce el Sistema All Inclusive, una modalidad que revolucionó la hotelería en general. Esta compañía no tuvo mucha aceptación por parte de la Junta Directiva y no hubo renovación del contrato, lo que origina que para el año 1993 tome la

administración otra empresa de origen mexicano (Festival Clubes & Resort), cuya actividad culminó 2 después.

La Junta Directiva no conforme con la administración, decide tomar la gerencia continuando con la modalidad “ALL INCLUSIVE” para sus huéspedes como aporte positivo de la empresa que lo gerenció anteriormente.

Figura 1. Flamingo Beach Hotel, C.A.



Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

1.2.- Ubicación

El Flamingo Beach Hotel, C.A., se encuentra ubicado en el sector La Caranta, en la Bahía de Pampatar, a sólo 40 minutos del Aeropuerto Internacional Santiago Mariño; a 15 minutos del centro de Porlamar y a 5 minutos del centro comercial Sambil (Figura 2). Este hotel posee una buena

ubicación, cerca de gran variedad de restaurantes con opciones gastronómicas y una de las mejores zonas nocturnas de la isla.

Figura 2. Ubicación Flamingo Beach Hotel, C.A.



Fuentes: Elaboración Propia con datos www.pc.com.ve (2012)

1.3.- Clasificación y Categorización de la Empresa.

El Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR) ha organizado un Tabulador de Servicios para las Categorías de los Establecimientos de Alojamiento Turístico, Tipo Hotel de Turismo, según Resolución N° 68, a los fines de mostrar las especificaciones para hoteles 4 estrellas, a las cuales deben estar apegados dichos establecimientos para garantizar su efectivo y seguro funcionamiento; y, por ende, la debida prestación de los servicios que los caracterizan y a sus respectivos clientes. En el Artículo 2° se establecen los requisitos mínimos por estrellas para los establecimientos clasificados como Hoteles de Turismo, los cuales deberán

cumplir con los requisitos establecidos. En este sentido, el Flamingo Beach Hotel, C.A., posee la categorización de un Hotel Cuatro (4) estrellas.

1.4.- Misión

Esta misión cumple con lo que Felipe (1996) plantea para la declaración de propósito y compromiso de todos en la empresa, al señalar:

En ella expresamos fundamentalmente la imagen que queremos proyectar desde adentro hacia fuera. Es necesaria porque en ella se plasman los valores y estrategias de la organización, las cuales determinan las pautas de actuación para todos y cada uno de los miembros de la empresa. Esto hace que el personal esté más motivado en todos los niveles puesto que existe un compromiso común que marca cada una de nuestras acciones. Así mismo la misión representa una promesa por escrito ante nuestros clientes externos, los proveedores y la sociedad en general, lo que supone una garantía para todos ellos (p.15).

Tomando como fuente de información documentos del plan de gestión de la empresa, facilitado por la sección de Recursos Humanos del Flamingo Beach Hotel, C.A., establece su misión de la siguiente manera: “Brindar a nuestros huéspedes un lugar que garantice la satisfacción de sus necesidades como clientes y turistas, ofreciendo lo mejor en servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y eventos, con calidez, vocación y respeto, dando seguridad y estabilidad. Para lograr esta meta, trabajamos constantemente para convertir su estadía en la Isla de Margarita, y especialmente en Pampatar, en una experiencia inolvidable. De esta manera, buscamos optimizar el recurso humano y la tecnología para ofrecer a sus propietarios, colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad insular, un crecimiento rentable acorde con sus expectativas”.

El Flamingo Beach Hotel, C.A., espera ser una empresa modelo en la gestión turística, orientada a seguir valores, mediante la prestación de un servicio de calidad, que satisfaga las necesidades del turista, lo que a su vez le permitirá alcanzar sus objetivos mediante la formulación de estrategias.

1.5.- Visión

De acuerdo a Felipe (1996), la visión de la empresa va a dar una visión de futuro, va a marcar el paso y da la posibilidad de vernos como un ente con vida que crece y se desarrolla. En definitiva, nos va a ayudar a establecer nuestras bases para el mañana (p.17).

Del mismo modo, como lo expresa el documento anterior, se define la visión del Flamingo Beach Hotel, C.A., de la siguiente manera: “Posicionarse como la mejor opción a nivel nacional e internacional, contando con la totalidad de sus instalaciones remodeladas que ofrezcan la mejor calidad de los servicios hoteleros y de vanguardia tecnológica, que garanticen la plena satisfacción de nuestros clientes, así como el respeto y la estabilidad de todo nuestro equipo de trabajo, dentro de un marco de función corporativa y desarrollo integral que beneficie a la comunidad”.

En tal sentido, la visión de la empresa en estudio, describe qué pretenden conseguir en un futuro para la optimización de la prestación del servicio, ya que este hotel está orientado a llegar a ser uno de los más prestigiosos prestadores de servicios turísticos del estado.

1.6.- Objetivos

Los principales objetivos de Hotel Flamingo Beach, C.A, es brindar un buen servicio a los huéspedes, un lugar donde garantice la satisfacción de sus necesidades como clientes corporativos y turistas de vacaciones, ofreciendo lo mejor en servicios de alojamientos.

Según Goodstein (1999)

“Una vez que ha establecido y tiene clara su misión y visión, debe definir sus objetivos estratégicos o de largo plazo, es decir, aquellos enunciados que orientan el camino hacia un fin concreto en un futuro por varios años”. En este sentido, la empresa tiene planteado los siguientes objetivos (p.08)

1. Darse a conocer nacional e internacionalmente en el mercado turístico.
2. Mantener una corriente constante de clientes a través de canales actuales y tradicionales, tales como: internet, folletos y agencias de viajes.
3. Destacarse como excelente alternativa para el turista a la hora de buscar un lugar para descansar durante su estadía en la isla.

Una vez definidos estos objetivos se pueden establecer las responsabilidades con más claridad de cada uno de los participantes en la ejecución del plan de acción para alcanzar las metas y objetivos organizacionales.

1.7.- Reglamento Constitucional por el cual se rige el Hotel.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: El Hotel Flamingo Beach toma en consideración dentro de sus reglamentos el Artículo Nº 10 de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela donde se señala que el turismo es una actividad económica de interés nacional prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable, y por esta razón el estado debe velar por el fortalecimiento y desarrollo de la actividad turística nacional.

Ley Orgánica del Turismo. El hotel se rige por la vigente Ley Orgánica del Turismo (2012) cumpliendo así con su Artículo nº3 que establece que

toda empresa dirigida a “fomentar, desarrollar e impulsar la actividad turística, en todo el territorio nacional”; queda sometida a las disposiciones de la misma; así como parte del Sistema Turístico Nacional, debe contribuir “al desarrollo sustentable de la actividad turística, bajo los principios de cooperación, coordinación e información interinstitucional, sustentabilidad ambiental, integridad territorial, corresponsabilidad y solidaridad”

- ✓ Conservar el medio ambiente y cumplir con la normativa referente a su protección.
- ✓ Proteger y respetar el patrimonio y las manifestaciones culturales, populares, tradicionales y la forma de vida de la población.
- ✓ Preservar, y en caso de daño, reparar los bienes públicos y privados que guarden relación con el turismo.

Ley Orgánica del Trabajo: En sus artículos nº 23 y 26, establece que todas las empresas deben aceptar a toda persona que esté apta para trabajar dentro de su capacidad y posibilidades, para asegurar su subsistencia y en beneficio de la comunidad. Así mismo, se prohíbe toda discriminación en las condiciones de trabajo basada en edad, sexo, raza, estado civil, credo religioso, filiación política o condición social.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT): El hotel se rige por esta ley ya que promueve la implementación del Régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco del nuevo Sistema Seguridad Social. Abarca la promoción de la salud de los trabajadores, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, la atención, rehabilitación y reinserción de los trabajadores y establece las prestaciones monetarias que correspondan por

los daños que ocasionen enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN): Esta ley establece todos los servicios básicos que deben prestar las empresas de alojamiento, según su modalidad y categoría. En la misma, se puede contemplar las especificaciones para hoteles 4 estrellas, a las cuales deben estar apegados dichos establecimientos para garantizar su efectivo y seguro funcionamiento, y, por ende, la debida prestación de los servicios que los caracterizan y a sus respectivos clientes. El Hotel Flamingo Beach, C.A cumple con todo lo establecido en esta norma para hoteles 4 estrellas.

1.8.- Políticas de la Empresa

Las políticas son guías de acción que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa. A continuación se presentan algunas políticas fijadas por el Hotel Flamingo Beach, C.A para el cumplimiento de sus objetivos:

- ✓ La primera impresión que tiene el huésped que llega es importante para el hotel; una bienvenida amable hace que el huésped se sienta en casa.
- ✓ Tratar a los clientes por igual.
- ✓ Jamás corrija la pronunciación del huésped.
- ✓ Conservar la serenidad ante situaciones difíciles.
- ✓ Prestar ayuda a personas de edad avanzada, impedidos o niños.
- ✓ Sonreír, efecto positivo en el cliente.
- ✓ Procurar recordar el nombre del cliente, dirigiéndose a este con respeto.
- ✓ Contestar discretamente cuando algún cliente le pregunte por el servicio sanitario.

- ✓ Recordar las frases: “Por Favor”, “Gracias”, “Si Señor”, “Buenos Días”, “Bienvenidos”, “A la orden”.
- ✓ Además, el Hotel Flamingo Beach, C.A como toda empresa organizada, ha propuesto una serie de criterios de mandos que constituyen las reglas de acción que los trabajadores deben seguir dentro de la misma, como parte de sus políticas de disciplina. Entre las normas que deben respetar los empleados se encuentran las siguientes:
- ✓ La asistencia al trabajo se hará con una apariencia impecable; esto incluye: baño diario, ropa limpia y planchada, zapatos lustrados, uso de desodorante, entre otros.
- ✓ La puntualidad y asistencia personal es absolutamente necesaria, la empresa exigirá a todos los trabajadores el cumplimiento estricto del horario de trabajo.
- ✓ No se permite visitas de familiares o amigos salvo en caso de emergencia, dirigiéndose y permaneciendo en la gerencia de seguridad o en la gerencia de recursos humano.
- ✓ Los trabajadores tienen la obligación de desempeñar el trabajo para el cual fueron contratados, durante los horarios y días señalados por la empresa.
- ✓ Los trabajadores que reciban uniforme, deberán usarlo a diario y únicamente dentro de las instalaciones de la empresa.
- ✓ Se establece una tolerancia de 10 minutos para la marcación de la tarjeta de control de ingreso. Pasado el tiempo correspondiente, la empresa se reserva el derecho de aceptación que el trabajador labore dicho turno.
- ✓ No ingresar por las puertas principales del hotel, lo deberán hacer por la puerta especialmente destinada a los trabajadores.
- ✓ No dormir en los recintos de la empresa en horas de trabajo.
- ✓ Sólo puede existir armonía donde hay respeto por los derechos de los demás.

- ✓ El personal deberá emplear en el desempeño de sus labores todo el tiempo que comprende su respectiva jornada o turno de trabajo.
- ✓ Los trabajadores que reciban uniforme, deberán usarlo a diario y únicamente dentro de las instalaciones de la empresa.
- ✓ El trabajador de turno permanecerá en su puesto de trabajo hasta que venga el trabajador que lo reemplace en el turno siguiente.
- ✓ Todo personal deberá vigilar que si sucede algún acto que lesione los intereses de la empresa, debiendo dar aviso en forma oportuna e inmediata a los jefes respectivos cuando ven que se presente alguna anormalidad.

1.9.- Relación con su Entorno

Para las empresas prestadoras de servicios, un factor que influye mucho en su desarrollo y desempeño es el Entorno, tanto económico, político, social, tecnológico, así como el sector y el mercado al cual pertenece. Ramírez (1994) señala con respecto al entorno lo siguiente:

Existen fuerzas interiores y exteriores que deciden sobre la empresa turística o que le impiden desarrollarse uniformemente, por lo que su actuación es más bien fluctuante de acuerdo con el cambio y aparición de dichas fuerzas. Entre los factores del entorno que inciden en la organización y a los cuales obligatoriamente la empresa turística esta ligada entre los cuales están: factores internos y externos. (p.86).

Factores Internos:

En este factor se encuentran las áreas funcionales de la empresa donde se hallan las fortalezas y debilidades, entre ellos se pueden nombrar las siguientes:

- **Personal:** La empresa Flamingo Beach Hotel, C.A., cuenta con un personal proactivo y capacitado para ejercer su cargo, cuyo nivel de

instrucción es a nivel de licenciados, técnicos universitarios y otros, tanto en el área de turismo como otras áreas a fines en la administración.

- **Tecnología:** El Flamingo Beach Hotel, C.A., cuenta con sistemas y equipos tecnológicos de calidad como fax, teléfonos, computadoras, fotocopadoras, televisores, sistema de cable, Wi-Fi, correos electrónicos, sistemas en el cual se registran las reservaciones, ventas, compras, nómina, entre otros. El hotel posee una página web que muestra desde su reseña histórica hasta la facilidad para hacer una reservación; cuenta también con todo el equipo electrónico y computacional necesario para facilitar el CKECK IN y CKECK OUT durante la atención al huésped y equipos para actividades administrativas.
- **Finanzas:** El Flamingo Beach Hotel, C.A., presenta una utilidad mensual, la cual va dirigida a entidades bancarias desde las cuales se hacen varias transacciones para el pago de nómina, pago a proveedores y depósitos correspondiente al pago por estadías por parte de sus clientes. Entre ellas están: Banco de Venezuela, Mercantil, Banesco y Corp. Banca. Sin embargo, las variables políticas y económicas del país afectan la economía interna de la empresa directamente con las altas tasas de inflación que afectan directamente el nivel de competitividad de la misma en el extranjero.
- **Mercadeo:** La imagen comercial del Flamingo Beach Hotel, C.A., es buena ya que mantiene estrategias comerciales adecuadas. Sin embargo, se sugiere elaborar programas específicos dirigidos a segmentos del mercado turístico atractivos para el hotel.

Factores Externos: Entre los factores externos que influyen en la empresa se pueden encontrar los siguientes:

- **Clientes:** De acuerdo con Chan (1994) “el cliente es aquella persona u organización que tiene necesidades que pueden ser satisfechas por un determinado producto” (p.71). En el Flamingo Beach Hotel, C.A., el cliente es la base fundamental para la empresa, ya que su razón de ser es la prestación de un servicio de calidad dirigido principalmente al mercado nacional. Por lo tanto, se esmeran en ofrecerles lo mejor y satisfacer sus necesidades. La cobertura de segmentos de mercado que maneja son clientes individuales y empresas, cubriendo tanto las necesidades de turismo de placer y descanso como, en menor grado, de negocios.
- **Proveedores:** Según Kotler (1996) “son empresas o individuos que proporcionan los recursos requeridos por una compañía para producir bienes y servicios” (p.145). El Flamingo Beach Hotel, C.A., para ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y para su buen funcionamiento, mantiene relación con otras empresas que le proporcionan productos necesarios para llevar a cabo su misión. La empresa cuenta con una extensa lista de empresas proveedoras de productos, materias primas y servicios con las cuales mantiene buenas relaciones.

**Cuadro N° 1. Empresas Proveedoras de Servicios, Suministros y
Víveres en general.**

N°	PROVEEDOR	TIPO DE PRODUCTOS
1	Paul Carmona	Frutas y verduras
2	C & S Asociados, C.A.	Mantenimiento de refrigeración y electricidad
3	C.A. Hidrológica del Caribe	Agua
4	Soloindust, C.A	Control de plagas
5	E & M Importaciones, C.A.	Suministro de carne de res
6	Comercial La Gran Fortaleza, C.A.	Suministro de limpieza y general
7	Corporación Visual Nva Esparta, C.A.	Televisión por cable
8	David Parada	Publicidad
9	Distribuidora Mi Pollo, C.A.	Pollo
10	Distribuidora Mi Queso, C.A.	Lácteos y charcutería
11	Inversiones Mori, C.A.	Víveres en general
12	William vizcaíno vizcaíno	Suministro de pescados y mariscos
13	Pandock de Margarita, C.A.	Suministro y víveres en general
14	El Conuco, C.A	Suministro de licores
15	Pepsi - Cola	Distribuidor de refresco
16	Distribuidora ICE Beer, C.A	Distribuidor de cerveza

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

- **Económico:** Venezuela como un país exportador de petróleo esencialmente, no ha conseguido proyectarse como un país que realice plenamente la actividad turística a nivel internacional. Esta situación de dependencia ha ocasionado múltiples contrariedades económicas, especialmente la inestabilidad de la moneda (Bolívar) con respecto al Dólar.

Las políticas del gobierno han repercutido notablemente en muchas grandes empresas privadas las cuales, en algunos casos, son el sostén económico de la población afectando directamente en situaciones como el desempleo y la escasez; así mismo el crecimiento desproporcionado de la inflación ha afectado la competitividad entre las empresas y la utilidad de las ganancias a las que aspiran.

- **Político - Legal:** Toda empresa que se dedique a cualquier especialidad, se puede ver afectada positiva o negativamente en un determinado momento de acuerdo a la situación política que se esté viviendo en el país, ya que pueden aplicarse sustitución o implementación de normas, reglamento o leyes que alteren la estabilidad de la empresa. Por otro lado, la imagen política del país en cuanto a confrontaciones entre partidos de diferentes ideologías, influye en la decisión que tomaran los clientes al viajar a un determinado lugar.

Por esta razón, las empresas hoteleras son sensibles a estos cambios que afectan su imagen a nivel nacional - internacional y de sus operaciones. En cuanto a materia política, Venezuela posee un sistema político determinado por sus leyes, con la concentración de la mayoría de los poderes pero con libertades y cuya elección es directa. Cuenta con una constitución bien establecida y escogida por el pueblo. No obstante, el Gobierno Venezolano actual ha vinculado sus acciones gubernamentales con sus acciones políticas, lo cual ha generado discrepancias entre su población y algunos sectores políticos y económicos del país.

- **Tecnológico:** El desarrollo de la tecnología es un factor que ha cobrado cada vez más fuerza en el campo turístico, por esta razón las empresas deben innovar para tener un alto grado de competitividad; además, los clientes comienzan a buscar alternativas que les permitan ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero y obtener un servicio de mayor calidad que satisfaga sus necesidades. Con la implementación del internet muchas empresas turísticas han resultado beneficiadas ya que utilizan la red para distribuir y promocionar sus servicios ahorrando en costo y tiempo.
- **Social – Cultural:** Es la forma de vida de una sociedad: tradiciones, costumbres y creencias. Este tipo de conducta es diferente en cada región del mundo y la cultura de cada uno de estos lugares influye al momento de que el cliente elija el destino que quiere visitar. La Isla de Margarita representa un sitio atractivo para los turistas no solo por sus playas sino por su cultura, tradiciones y costumbres.

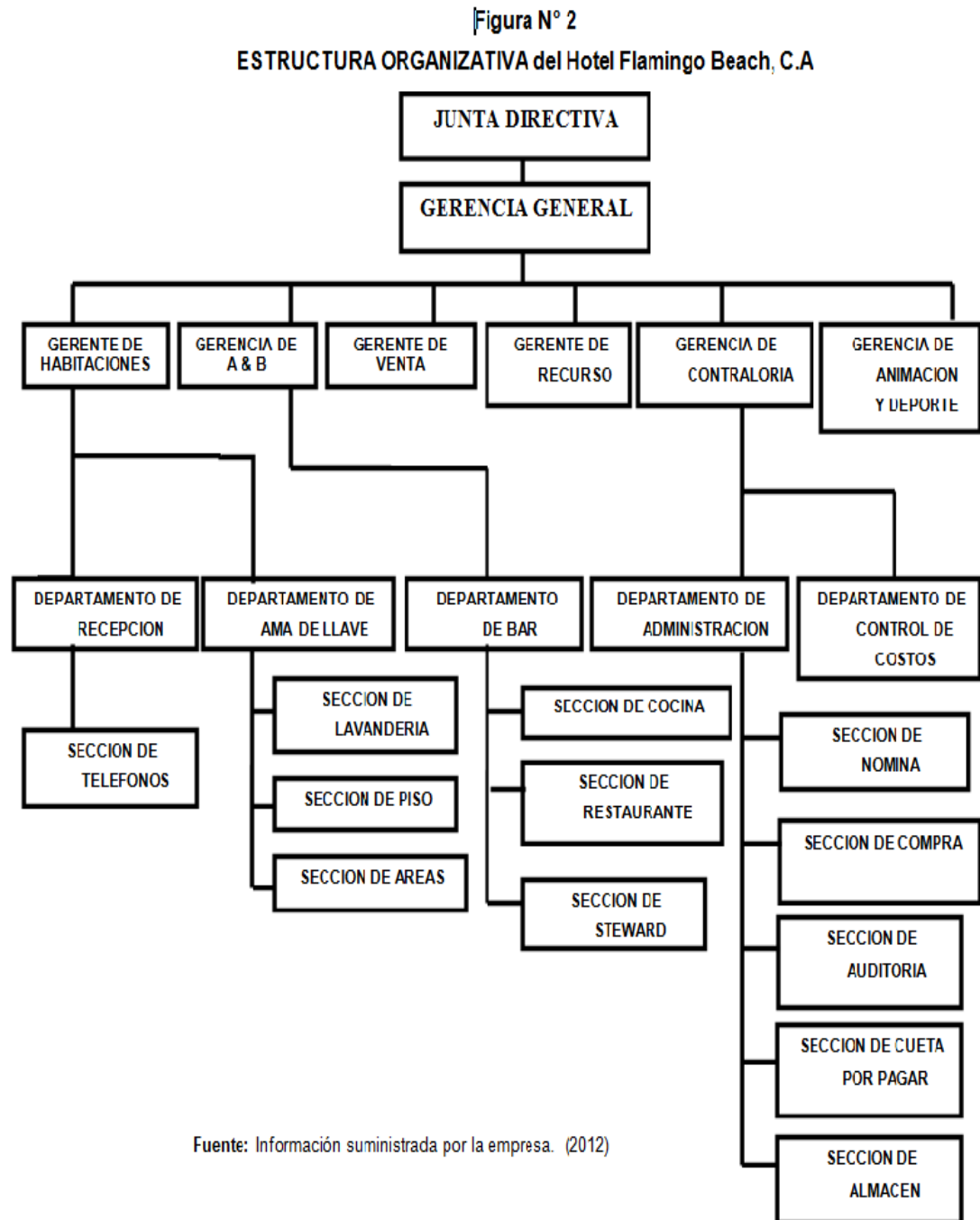
Estructura Organizativa del Hotel Flamingo Beach, C.A

Es importante considerar que la estructura organizacional en una empresa es el móvil para que se desarrollen los procesos de planificación y control de los recursos, además es la forma para obtener la mayor eficiencia de los resultados y se mantenga en la empresa una distinción de rangos y comunicación entre las áreas de responsabilidad que la conforman. Melinkoff (1990), al respecto, expresa lo siguiente:

En la organización es muy importante tener la definición correcta de los puestos de mandos o de jerarquía porque ellos contribuyen a desarrollar adecuadamente el principio de la unidad de mando y dirección, propicia la aplicación de estos y adicionalmente facilita el buen funcionamiento de las comunicaciones y de la coordinación (p. 55)

En este sentido, el hotel requiere de una estructura organizativa en términos de autoridad, clara definición de objetivos, organización de tareas, funciones y responsabilidades.

Figura 2. Estructura Organizativa del Hotel Flamingo Beach, C.A



1.10.- Funciones de las Unidades Gerenciales del Hotel Flamingo Beach, C.A

- **Gerencia General:** Es la mayor autoridad dentro de la empresa. Es la unidad encargada de la supervisión directa de las actividades y operaciones, además de plantear soluciones inmediatas y/o tomar decisiones ante los diversos problemas que podrían presentarse dentro de un establecimiento hotelero.
- **Gerencia de Contraloría:** Es el responsable de la gestión financiera y de los registros contables del hotel. Se encarga de optimizar el manejo de las finanzas del hotel y de asegurar la razonabilidad de los estados financieros velando porque los mismos reflejen la situación real de la empresa. Además, es responsable de mantener informado a la Gerencia General de las gestiones contables y financieras efectuadas. Esta gerencia está dividida en las siguientes secciones: Contabilidad, Auditoria de Ingresos, Cuentas por Pagar, cuentas por Cobrar, Caja Departamental.
- **Gerencia de Compras:** Está encargado de planificar las facturas de compras que sean necesarias para abastecer de suministros a los departamentos que lo soliciten. Está conformada por la sección de almacén. Es encargada de llevar un control de todas las actividades involucradas en la adquisición de los insumos, recepción, almacenamiento y su respectiva distribución, así como la elaboración de los productos terminados; esta sección es responsable de supervisar y asegurar las políticas y normas de la empresa.

- **Gerencia de Recursos Humanos:** Esta gerencia es la responsable en el reclutamiento, selección y adiestramiento del personal que ingresa al hotel, de esta manera cumple con el objetivo de contratar al personal que cumpla con los requisitos exigidos por los diferentes cargos existentes. También tiene la función de procesar las nóminas de pago del personal del hotel.
- **Gerencia Ventas:** Es la encargada de promocionar los planes de marketing, a través de la publicidad y propaganda, así mismo hacer contacto con agencias de viajes y otros organismos que permitan promocionar el hotel en cuanto a sus servicios. Cabe mencionar, que también es responsable de informar a huéspedes y clientes sobre los planes y paquetes que ofrece el hotel tanto en el interior de Venezuela, como en el exterior del país.
- **Gerencia de Habitaciones:** Es una gerencia clave dentro del hotel, ya que a través de esta se desarrollan una serie de actividades que se concentran en áreas de responsabilidad que generan la base del servicio y demanda derivada de otras secciones operativas, tales como: Recepción y Ama de Llaves.
- **Gerencia de Recepción:** Esta gerencia depende directamente de la Gerencia General, es el responsable de dar la bienvenida a los huéspedes, registrarlos, controlar, dirigir y supervisar todo lo relacionado con la entrada y salida de los mismos. Además de tomar sus quejas, tratar de resolverlas lo más rápido posible. También se encarga del manejo de las llamadas telefónicas.

- **Gerencia de Alimentos y Bebidas:** Es responsable de la producción y venta de los alimentos y bebidas a los clientes que hacen uso de los diferentes puntos de ventas del hotel. Así como, de coordinar y controlar los recursos necesarios para la elaboración de los mismos, con el fin de obtener los ingresos previstos. Esta Gerencia se encarga de igual forma de suministrar los insumos necesarios en la organización de eventos y banquetes. Está conformada por las secciones de Cocina, Restaurante y Bar.
- **Gerencia de Mantenimiento:** Es responsable de vigilar el buen funcionamiento de equipos y maquinarias del hotel; así como también buscar prontas soluciones a los diferentes problemas que se puedan suscitar en las instalaciones del mismo. Además de organizar, planificar y ejecutar todas las actividades necesarias, con el fin de mantener la operatividad de la empresa.
- **Gerencia de Seguridad Externa:** Es el responsable de proporcionar seguridad y protección a huéspedes, clientes y trabajadores; así como de vigilar y cuidar los equipos, maquinarias e instalaciones con que cuenta el hotel.

1.11.- Servicios del Flamingo Beach Hotel, C.A.

En la búsqueda de satisfacer, tanto las necesidades como las exigencias de los huéspedes y clientes, el Flamingo Beach Hotel pone a la disposición en sus instalaciones los siguientes servicios:

Servicio de Alojamiento. El Flamingo Beach Hotel, C.A., posee 159 habitaciones distribuidas de la siguiente manera:

- 43 habitaciones cuádruples. (Figura 3)
- 35 habitaciones dobles. (Figura 4)
- 81 habitaciones sencillas.

Están distribuidas en 8 pisos de la siguiente manera:

- Habitaciones por piso 1 - 7: 20 habitaciones por piso.
- Habitaciones Mezzanina: 10 habitaciones.
- Habitaciones piso 8: 09 habitaciones.

Las habitaciones presentan las siguientes características:

- Todos los baños tienen bañeras y ducha con agua fría y caliente, secador de cabello.
- Teléfono directo.
- Televisor de 20 pulgadas con servicio de cable y control remoto.
- Cajas de Seguridad (opcional).
- Aire acondicionado central.

Figura 3. Habitación Cuádruple. Figura 4. Habitación Doble.



Fuentes: Datos suministrados por la empresa. (2012)

Además, del servicio de habitaciones el hotel por operar bajo la modalidad todo incluido, ofrece comidas (desayunos, almuerzos y cenas, generalmente tipo buffet); también barra libre de bebidas (suaves y alcohólicas). A continuación una breve descripción de los servicios ofrecidos:

Servicios de Alimentos y Bebidas. El Flamingo Beach Hotel, C.A cuenta con los siguientes servicios en el área de Alimentos y Bebidas.

- **Restaurant El Velero:** Ubicado junto al área de la piscina, ofrece el servicio de buffet, cócteles y snack para grupos y eventos especiales. Posee una capacidad para atender 150 personas (Figura 5).
- **El Galerón:** Restaurante de lujo especializado en carnes y platos internacionales, actualmente ofrece el servicio a la carta, brinda a los huéspedes la intimidad y exclusividad de un bar con vista al mar, ubicado en la mezzanina del Hotel cuenta con una capacidad para 100 personas (Figura 6)

Figura 5. Restaurant El Velero.



Figura 6. Restaurant El Galerón.



Fuentes: Datos suministrados por la empresa. (2012)

Salón para Eventos. El Flamingo Beach Hotel, C.A posee 3 salones especialmente diseñados para reuniones, conferencias, banquetes y eventos especiales, estos son:

- La Caranta: Ubicado en la Mezzanina del hotel, es de tipo teatro, empleado para matrimonios, cumpleaños, reuniones sociales y otros eventos, con capacidad para 350 personas. (Figura 7)

Figura 7. Salón La Caranta.



Fuentes: Datos suministrados por la empresa. (2012)

- **La Marina:** Diseñado especialmente para cursos, talleres y charlas empresariales, está ubicado en el lobby del hotel con entrada independiente. Tiene una capacidad para 400 personas (Figura 8).
- **Salón Venezuela:** Destinado para cenas, cócteles, reuniones pequeñas. Con capacidad para 70 personas, está ubicado al aire libre, zona techada, en las áreas sociales del hotel (Figura 9).

Figura 8. Salón La Marina.



Fuentes: Datos suministrados por la empresa. (2012)

Figura 9. Salón Venezuela.



Fuentes: Datos suministrados por la empresa. (2012)

Servicios Complementarios.

- **Discoteca Beach Bar & Lounge:** Ofrece variedad de bebidas y coctelerías nacionales e internacionales, igualmente sirve especialidades en comida tailandesa e internacional. No es operado directamente por la gerencia del hotel. En las noches ofrece música electrónica y “chill out” abierto desde las 8:00 p.m. hasta el amanecer (Figura 10).

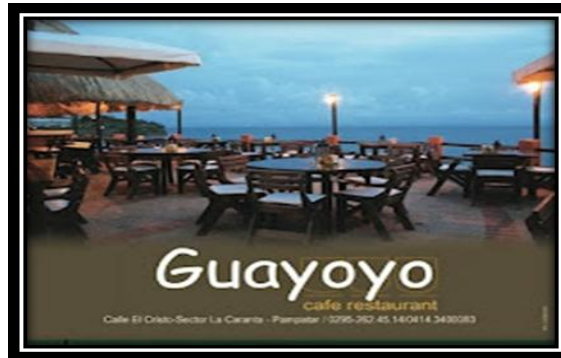
Figura 10. Discoteca Beach Bar & Lounge.



Fuentes: Datos suministrados por la empresa. (2012)

- **Salón de Eventos Ruam's:** Empleado para congresos, fiestas reuniones, eventos corporativos y seminarios, 2 niveles, tarima panorámica, terraza VIP, ubicado en las instalaciones anexas del hotel con entrada independiente. No está operado directamente por la gerencia del hotel. Actualmente funciona en las noches como discoteca.
- **Guayoyo Café:** Restaurant gourmet exclusivo, con especialidades en pescados y mariscos, localizado en la terraza baja independiente; se encuentra abierto en horario comprendido entre las 06:00 pm y 02:00 am (Figura 11).

Figura 11. Restaurante Guayoyo Café



Fuente: Datos suministrados por la empresa. (2012)

- **Palmero Restaurant Sushi Bar:** Con capacidad para 120 personas, está distribuido en tres ambientes: el salón climatizado, el sushi bar y una terraza con vista única de la bahía de Pampatar, salones para eventos, servicio de Valet Parking, música en vivo. Horario de Lunes a Sábado desde las 12:00 pm hasta las 03:00 am

Cabe considerar, como otros **servicios** del establecimiento hotelero, los siguientes:

- Cancha de futbol, de tipo profesional, que se encuentra ubicada al lado de la playa.
- Tienda de accesorios.
- Agencia de viajes.
- Línea de taxi.
- Internet gratis.
- Piscina.
- Ascensores panorámicos.
- Estacionamiento
- Lavandería.

CAPITULO II. SECCIÓN DE CONTROL DE COSTOS DEL HOTEL FLAMINGO BEACH

La sección de Control Costos es la encargada de cuidar y proteger los inventarios del hotel, así como controlar la debida utilización de los insumos requeridos y solicitados al almacén por los departamentos del mismo con el fin de mantener los costos a niveles adecuados de acuerdo a lo establecido o presupuestado. Del mismo modo, se encarga de controlar y elaborar los registros de los inventarios permanentes de los alimentos, bebidas, materiales y suministros que se consideran necesarios para la operación de los departamentos del hotel; a la par debe suministrar oportunamente a la Gerencia General los informes necesarios en los cuales fundamentan las decisiones futuras.

En las empresas hoteleras es fundamental disponer de una contabilidad de gestión de costos suministre información sobre la valoración correcta del costos de cada servicio o paquete de servicios de forma diferenciada de los demás. Deben llevar dichos costos de forma que puedan controlar si éstos sufren incrementos o decrementos con respecto a los presupuestos o previsiones iniciales.

2.1.- Objetivos de la Sección de Control de Costos

Este objetivo es proporcionar información a la gerencia sobre los resultados de la operación de alimentos y bebidas del hotel, Por otro lado, desarrolla actividades que permiten ejercer un adecuado control interno sobre las actividades relativas a compras, recepción, almacenaje, despacho y consumo de mercancía, con el fin de maximizar las utilidades generales del mismo y mantener los estándares de costos dentro de los parámetros establecidos en la organización para el buen funcionamiento de la empresa. Por otro lado, el departamento de costos proporciona información relacionada con los consumos de los diferentes departamentos del hotel, con

el objetivo de analizar y procesar la información a fin determinar cifras que permitan evaluar la situación financiera del hotel.

2.2.- Elementos del Costo

Fabricar es consumir o transformar insumos para la producción de bienes o servicios. La fabricación es un proceso de transformación que demanda un conjunto de bienes y prestaciones, denominados elementos y son las partes con las que se elabora un producto o servicio.

- ✓ Los Materiales directos: son todos aquellos que pueden identificarse fácilmente en el producto terminado y representa el principal costo en la elaboración de este producto.
- ✓ La Mano de Obra Directa: Es la transformación de los materiales en productos acabados
- ✓ Los Gastos Indirectos de Fabricación: considerados como el tercer elemento del costo, son los que no se identifican fácilmente en un producto.

2.3.- Funciones del Personal de la Sección de Control de Costos

La sección de control de costos del Hotel Flamingo Beach, C.A, está bajo la responsabilidad del Contralor de Costos, quien tiene asignada las siguientes funciones:

- ✓ Controlar las compras realizadas de manera que sean las más convenientes en cuanto a precios, tamaño, calidad, entre otros; y que correspondan a las especificaciones estándar del hotel.
- ✓ Analizar mensualmente las recetas estándar.
- ✓ Realizar mensualmente la reconciliación de costos de alimentos y bebidas.

- ✓ Efectuar los registros correspondientes a los consumos de funcionarios.
- ✓ Transcribir al computador (sistema) todas las mercancías recibidas a través de las facturas y de igual manera ir anotando las diferencias en variación de precios en un cuaderno aparte.
- ✓ El contralor de costos es la persona encargada de llevar a cabo los controles de costos establecidos en el área de producción.
- ✓ Planifica los inventarios físicos.
- ✓ Toma física de inventarios.
- ✓ Elabora los asientos contables de costos.
- ✓ Control de las compras.
- ✓ Control de la recepción de mercancías.
- ✓ Control de almacenamiento y despacho métodos de inventarios.
- ✓ Control de producción.
- ✓ Valoración de recetas y pruebas de rendimiento (porcinamente) Periódicamente y cuando cambien proveedores.
- ✓ Información de gastos periódicos de los diferentes departamentos.
- ✓ Costos diarios.
- ✓ Elaboración de costos de habitaciones.
- ✓ Verificar y controlar comparativos de precios fluctuaciones.
- ✓ Elaborar costos por puntos de venta.
- ✓ Control de la facturación y venta de alimentos y bebidas.
- ✓ Control de comandas.
- ✓ Control de cheques de funcionarios.
- ✓ Potenciales de bebidas (Tragos y Cocteles).

2.4.- Método para Calcular los Costos

En Contabilidad de Costos existe una gran cantidad de métodos para calcular los costos. Su elección siempre depende de la información y los objetivos que se pretende conseguir así como de las características particulares de cada empresa.

A continuación se hará referencia a uno de los métodos más utilizados para la determinación de los costos, aplicados en el sector hotelero, denominado Sistema U.S.A.L.I. En primer lugar, debe aclararse que el sistema U.S.A.L.I., no es un plan contable propiamente dicho. Pero igualmente debe señalarse que va más allá de un mero plan contable puesto que responde a dos objetivos generales:

- ✓ Establecer reglas de registro y clasificación de cuentas simples, claras y precisas, que puedan ser utilizadas por todos los hoteles, sea cual sea su categoría, capacidad o tipo.
- ✓ Presentar los resultados, ingresos y gastos de forma estandarizada y homogénea con el objeto de permitir comparaciones eficaces en el tiempo (de un año a otro) y en el espacio (comparación entre hoteles).

Con los dos objetivos anteriores, se pretende aportar a los responsables de los hoteles los modelos de una verdadera contabilidad de explotación destinada a seguir y controlar la actividad del hotel y que deben suministrar una información rápida, oportuna y necesaria para el proceso de toma de decisiones en:

- ✓ Los departamentos operacionales o áreas en las que se lleva a cabo la prestación de los servicios que ofrece el hotel a los clientes y que

generan tanto ingresos como costes, tales como habitaciones, restauración, teléfono-télex, lavandería de clientes, entre otros; y en

- ✓ Los departamentos funcionales también considerados centros de costes, que no generan más que costes y no pueden asociarse directamente a una prestación de servicios del hotel a los clientes, por ejemplo, administración, marketing, mantenimiento, energía, entre otro.

**CAPITULO III. ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA
SECCIÓN DE CONTROL DE COSTOS**

La sección de Costos es de suma importancia en todos los establecimientos hoteleros debido a que se encarga de calcular el costo de las distintas actividades que se realizan dentro de la empresa. Por otra parte, el control de los mismos es necesario para calcular el precio adecuado de los productos y servicios, además de conocer cuales producen utilidades o pérdidas y en que magnitud. Asimismo, permite controlar los costos reales en comparación con los predeterminados y comparar los costos entre los diferentes departamentos de la empresa.

1.2.- Necesidad de Requerimiento de Productos

El personal responsable del manejo del área de almacén al detectar la necesidad de adquirir mercancía, ya sea porque la misma ha llegado a sus niveles mínimos o es requerida por algún departamento y no se tiene en existencia, elabora una solicitud de compra, que luego es remitida al responsable del área de compras, quien en conjunto con el de costos revisa los precios, calidad, cantidades y productos para luego emitir la orden de compra especifica los términos de pago y de entrega en función a los proveedores seleccionados a las políticas de financiamiento para con el hotel, de la disponibilidad de la mercancía requerida, entre otros factores.

Elaborada la orden de compras, se remite al proveedor seleccionado para que despache la mercancía allí señalada y simultáneamente se remite una copia al receptor para que esté enterado de los productos que se espera.

En el área de compras, se realizan las actividades inherentes que permiten mantener la continuidad de abastecimiento de los insumos requeridos en la operación del establecimiento, pagar precios justos, pero razonables bajo por la calidad adecuada, mantener existencias económicas

compatibles con la seguridad y sin perjuicios para la empresa, buscar fuentes de suministros, alternativas y localizar nuevos productos y materiales.

Todos los artículos comprados por una compañía deben acompañarse de las órdenes de compra, que se enumeren en serie con el fin de suministrar control sobre su uso. Comúnmente se utiliza tres formatos en la compra de cualquier artículo: una Requisición de Compra, una Orden de Compra y un Informe de Recepción.

Propósito

Formato utilizado para requerir los pedidos de mercancías, necesarias para la semana, a la sección de compras: de manera de reponer los faltantes y así mantener disponibilidad de los artículos que conforman el stock de almacén.

Elaboración

Es elaborado por el jefe de almacén general, en original y copia, para ser distribuido de la siguiente forma:

- Original - Jefe de compras, que cotiza los artículos y adquiere los mismos.
- Copia – Jefe de almacén, quien lleva un control de los artículos.

3.2.- Recepción de Productos

Este proceso es de suma importancia en la operación de alimentos, porque de este depende la calidad del servicio ofrecido a los clientes y huéspedes, ya que al hacerse de forma incorrecta, se estaría recibiendo mercancía de baja calidad y no ajustada a los requerimientos de la empresa,

de igual forma, generaría pérdidas económicas a la empresa. En tal sentido, Howarth (1990), afirma lo siguiente:

Es de suma importancia que el receptor pese, cuente, desempaque e inspeccione totalmente todos los productos alimenticios antes de aceptarlas. La entrega debe cotejarse con los pedidos o con la lista de compras para asegurarse de que las cantidades, artículos y precios son correctos y que las mercancías entregadas están de acuerdo con las especificaciones de compra establecidas por el hotel. (p.56).

En el caso del hotel Flamingo Beach, C.A., una vez realizado el proceso de adquisición de mercancía, cuando llegan los productos, el responsable de recibir la mercancía junto con el personal de Costos, supervisa que el proveedor traiga lo solicitado en función de las especificaciones señaladas en la orden de compras, en el caso de productos no perecederos se revisa el contenido de las cajas, empaques entre otras presentaciones, por ejemplo que las latas no estén aboyadas, oxidadas, que la fecha de vencimiento esté alejada de la fecha de recibo, las botellas no estén rotas o vacías, entre otras situaciones a tener presente para recibir una mercancía en buen estado.

En el caso de productos perecederos (carnes, pescados, frutas y verduras), se pesan, se verifica el estado de estos productos, que tengan buen aspecto, color, olor, cuando se refiere a frutas, verduras vegetales, se debe chequear que el contenido de los sacos y cestas se ajuste a los requerimientos solicitados por la empresa; una vez ejercido este proceso, se debe almacenar todos los productos en los sitios adecuados con la mayor rapidez posible, para evitar deterioro y pérdidas. En caso de que no esté el encargado de Almacén, el de Costos se encarga de recibir la mercancía.

3.3.- Proceso de Despacho de Mercancía

Este proceso está establecido en horas de la mañana, es decir; el departamento solicitante debe elaborar las requisiciones y enviarlas al almacén de 7:00 am a 1:00 pm para realizar el pedido, pudiéndose realizar solo a través de la requisición (Formato 1), procediéndose luego de la siguiente manera:

- Verificar que estén debidamente firmadas por el jefe del departamento solicitante, y los encargados de autorizar los pedidos.
- Verificar los productos requeridos en las requisiciones, preparar los despachos y a visar para su respectivo retiro.
- Al final del día el encargado del almacén recopila todas las requisiciones despachadas por grupo de artículos, y los remite a Costos para las valorizaciones y descargas del sistema de inventario.

Formato 1. Requisición



REQUISICIÓN DE:

- ☐ ALIMENTOS
☐ BEBIDAS
☒ SUMINISTROS
☐ PAPELERÍA
☐ MANTENIMIENTO

29904

FECHA		
Día	Mes	Año
10	11	14

DEPARTAMENTO: El Velero

CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD PEDIDA	CANTIDAD SURTIDA	IMPORTE
1	Bata CM			
2	LAJ. Vaso No 10.			

PEDIDO POR

ENTREGADO POR

RECIBIDO POR

DPTO. DE COSTOS

Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

3.4.- Chequeo de Desayuno

Es una actividad importante que indica cuantas personas (huéspedes -personal) desayunan en el hotel, mediante una requisición (Formato 2, 3, 4) se chequea todos los productos. La requisición también

la revisa el jefe de costo para supervisar toda la mercancía que se despacha a los centros de producción de alimentos.

Formato 2. Requisición de Restaurante

RESTAURANT						HOTEL FLAMINGO BEACH					
DESCRIPCION	IND	INV INICIAL	REPOSICION	INV FINAL		FECHA	HUESPED				
CEREALES	Kgs					15-04-11	125				
MANTEQUILLA	UND	32	20	3							
MERMELADAS	Kgs	500		1506							
LECHE LIQUIDA	LITRO	2	4								
CAFÉ	Kgs	2K									
CROISANT	UND										
PANECILLOS DULCE	UND	02		15							
MIEL	LITRO										
SIROP CHOCOLATE	LITRO										
SIPOP FRESA	LITRO										
SIROP DE MAPLE	LITRO										
CAFÉ MOLIDO	Kgs										
MANZANILLA	UND	27		23							
TE NEGRO	UND	16		14							
AZUCAR REFINADA	Kgs	72									
AZUCAR DIETA	Kgs	4									
YOGURT SCONE	UND	100	120	110							
JUGO de Naranja	LITRO	104	20								
NESTEE	LITRO										
CONDENSADO	Kgs	10	20								
Miel	LTS										
Mapple	Lts										
Te Manzaniila	und										
Te Negro	und										
Azucar Refinada	pois										
Azucar dietetica	Sobres										
Azucar de Sobre	paq										
Jugo De	Lts										
Jugo De	Lts										
Nestee	Lts										

DESCRIPCION	IND	INV INICIAL	REPOSICION	INV FINAL
Cebolla	Kgs			
Maiz	Kgs			
Tomate	Kgs			
Jamon	Kgs			
Queso	Kgs			
Pimenton	Kgs			
Aceite	Kgs			
Huevos Fresco	und			
Caraota	kgs	415		X
Carne Mechada	kgs			
Pollo mechado	kgs	915		X
Carne Molida	Kgs			
Pescado Guisado(Recorte)	kgs			
Arepitas	Und	360		X
Empanadas	Und			
Avena Cocida	Kgs			
Granos Variados	Kgs			
Tizana	Lts			
Postres Varios	UND			
Meion	Kgs	615		X
Lechoza	Kgs			
Patia	Kgs	515		X
Paga	Kgs	1115		X

Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

Formato 3. Requisición de Almacén



REQUISICION PARA EL ALMACEN
DPTO: COCINA DESAYUNO

PARA: ALMACEN GENERAL

HUESPED: _____

FECHA: 7/10/14

CODIGO	DESCRIPCION	UND	EXISTENCIA	PEDIDO / DESAYUNO	DESPACHADO / ALMACEN	COSTOS
FRU-LE-VER						
	CEBOLLA	KG		2kg		
	PIMENTON	KG		2kg		
	AJI DULCE	KG		2kg		
	AJO PORRO	KG		2kg		
	CELERI	KG		2kg		
	CEBOLLIN	KG		2kg		
	AJO SECO	KG		2kg		
	CILANTRO	KG		2kg		
	PLATANO	UND				
	MELON	KG				
	PIÑAS	UND				
	PATILLA	KG				
	LECHOZA	KG				
	CAMBUR	KG				
	MANDARINA / NARANJA	KG				
		KG				
CARNICOS						
	POLLO	KG				
	CARNE (M 27)	KG		25kg		
	CAZON (ATUNI) RAYA ()	KG				
	PESCADO C.A. 20m	KG		26.30kg		
	PEPITONA O TRIPA DE PERLA					
FRIOS						
	QUESO AMARILLO	PZ		4pza		
	QUESO PAISA	PZ				
	QUESO BLANCO DURO	KG				
	JAMON	PZ		2pza		
	SALCHICHA	KG		143kg		
	TOCINETA	KG				

RECIBIDO POR

[Signature]

DESPACHADO POR

[Signature]

VºBº COSTOS

RECIBIDO POR

Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

Formato 4. Requisición de Restaurante

RELACION DEL DESAYUNO					FECHA 15-04-11 HUESPED 125					N° 0001	
DESCRIPCION	IND	INV INICIAL	REPOSICION	INV. FINAL	DESCRIPCION	IND	INV INICIAL	REPOSICION	INV FINAL		
Real Variado	Grms				Cebolla	Kgs				COSTOS	
Huevos Revuelto frescos	Unid	24/04/11		X	Maiz	Kgs					
Don de pierna 20gr c/u	lonja	1/20		5	Tomate	Kgs					
1 Sandw.	Unid				Jamon	Kgs					
chichas Kg	Kgs	6/12		1/2	Queso	Kgs					
cineta ahumada	Kgs				Pimenton	Kgs					
ntequilla	Gms				Aceite	Kgs					
rmelada	Gms				Huevos Fresco	und					
che Liquida completa	Lts										
eso Amarillo 25gr c/u	lonja	24/0		X							
eso tipo paisa 20gr c/u	lonja				Caraota	kgs	4/12		X	CHEF	
eso duro blanco	Kgs				Carne Mechada	kgs					
tano	Kgs				Pollo mechado	kgs	8/12		X		
fé molido	Kgs				Carne Molida	Kgs					
ni croissant	Unid				Pescado Guisado(Recorte)	kgs					
recillos dulces	Unid				Arepitas	Unid	360		X		
el	LTS				Empanadas	Unid					
pple	Lts				Avena Cocida	Kgs					
Manzanilla	unid				Granos Variados	Kgs					
Negro	unid				Tizana	Lts					
ucar Refinada	bols				Postres Varios	UND				OBSERVACION	
ucar dietetica	Sobres										
ucar de Sobre	paq				Melon	Kgs	6/12		X		
yo De	Lts				Lechoza	Kgs					
yo De	Lts				Patilla	Kgs	5/12		X		
steo	Lts				Paña	Kgs	1/12		X		

Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

3.5.- Costeo de Recetas

Es la relación de los ingredientes y cantidades que se requieren para la elaboración de un producto determinado, incluyendo las formas de preparación, temperatura, tiempo de cocción y forma de presentación. Su importancia radica en que a través de ella se puede obtener el costo neto real de cada plato preparado y sirve como base para determinar el precio de venta del mismo. El encargado de preparar la receta estándar es el Chef de cocina, la cual especifica la forma de llevar a cabo la preparación y los ingredientes necesarios para la elaboración de cada plato.

Luego del Chef haber preparado las recetas, las envía al Jefe de Control de Costos para que se efectúe el costeo de las recetas. El costeo de recetas varía según la serie de factores ya explicados.

Una vez calculado el precio de ventas el Gerente de Alimentos y Bebidas, conjuntamente con el Gerente de Costos del hotel, realizan un estudio de mercado a nivel de competencia para establecer el precio de venta del plato.

3.6.- Control de comida y bebida de Funcionarios

El Departamento de costos lleva un control diario de la manutención de los funcionarios del hotel, llevándose mediante un sistema computarizado una relación de las personas por departamento:

- ✓ Jefe de Contraloría.
- ✓ Jefe Compra.
- ✓ Jefe Costo.
- ✓ Supervisor del Hotel.

✓ Jefe de Ventas.

✓ **Propósito**

Llevar un control efectivo del número de trabajadores que asisten y hacen uso del comedor de personal, durante el día. Esta información es procesada y archivada en el control de costo.

3.7.- Control de Atenciones y Relaciones Públicas

Este control permite informar sobre todas las atenciones dirigidas a las personas y empresas que se otorga y va dirigida a los distintos públicos del hotel (tanto interno como externo).

3.8.- Inventarios Semanales

Consiste en realizar el conteo físico de cada uno de los productos utilizados por el hotel para desempeñar su labor y confrontarlos con los registros reflejados, es decir, existencia física con resistencia en el sistema.

La toma de inventarios, permite conocer el monto de las mercancías que se encuentran en las áreas antes mencionadas, mediante la valorización (Cantidad de producto por precio unitario) de cada uno de los artículos por separado.

Además, se supervisan directamente los centros de producción (Cocina, Bares y otros), con visitas diarias a los mismos. También se deben realizar Análisis de Rendimiento a los alimentos perecederos donde se verifica que en la cocinas se realicen correctamente las raciones de las carnes, pescados, legumbres, hortalizas y frutas, entre otros, que van hacer destinados para la venta. Así como, efectuar las revisiones en los Bares para verificar si se manejan las medidas, presentación y elaboración de las bebidas con bases a las recetas estándar.

3.9.- Cargar al Sistema la Compra (Entrada de Mercancía)

El control de la entrada de mercancías, es fundamental ya que forma parte del proceso de control de compras. Es necesario determinar si la mercancía solicitada cumple con la condiciones de compra establecida por la empresa, por tal motivo se hace la revisión sobre las condiciones pautadas con el proveedor (cantidad, calidad y precio). Para llevar a cabo esta labor se define lo siguiente:

- La persona responsable de la solicitud de la mercancía (en este caso el jefe de costos).
- Los horarios para recibir la mercancía.
- La información que dicha persona debe poseer respecto a lo que espera recibir.

El sistema computarizado, se mete en el sistema TinyTerm Emulador, luego tiene que dar en la opción OPEN, donde se abre, (Formato 5, 6) para empezar a cargar el producto por código, cantidad y precio.

Formato 5. Sistema computarizado

TinyTERM Emulator 32 - Default Configuration

File Edit Configure Help

Connect Disconnect Open Save Transfer Comm Emulate Printer Keyb Color Help Exit

SISTEMA HOTELERO DESARROLLADO POR: FRANCO LA ROSA Y ASOC. PARA: FLAMINGO BEACH H

MENU: ORDENES DE COMPRA ** PROGRAMA: POSTEO DE ORDENES DE COMPRA

ORDEN: 012830 PROV: P002 PANDOCK DE MARGARITA, C.A

FECHA: 27092012 COND: 92 15 DIAS % DSCLOS:

FECH/REC: 27092012 CARGOS BS. (FLETES)

CON PRODUCTO	PEDIDO	OFERTA	N	COSTO/UNT	DCTO	BS/NETO	CST/CALC.
01 A0001946	0	1.000	00	122.03		122.03 000+	
02 A00019185	0	1.000	00	114.08		114.08 000+	
03 A00019105	0	1.000	00	67.65		67.65 000+	
04 A00019180	0	2.000	00	584			

HARINA TRIGO 45 KG (SACO) TOTAL BASE BS. 303.76

314.00

Inicio TinyTERM Em... Spark nomina Mis documentos Microsoft Exc... Microsoft Po... 08:38 a.m.

TinyTERM Emulator 32 - Default Configuration

File Edit Configure Help

Connect Disconnect Open Save Transfer Comm Emulate Printer Keyb Color Help Exit

SISTEMA HOTELERO DESARROLLADO POR: FRANCO LA ROSA Y ASOC. PARA: FLAMINGO BEACH H

MENU: ORDENES DE COMPRA ** PROGRAMA: POSTEO DE ORDENES DE COMPRA

ORDEN: 012830 PROV: P002 PANDOCK DE MARGARITA, C.A

FECHA: 27092012 COND: 92 DESCUENTOS:

FACT.: 000000 FECH/REC: 27092012 CARGOS EN BS. (FLETES)

CON PRODUCTO	PEDIDO	OFERTA	N	COSTO/UNT	DCTO	BS/NETO	CST/CALC.
06 C-00011008	4.00		00	51.25		205.00	51.25

COSTO ANTERIOR 43.85 COSTO ACTUAL 51.25 % 17.00 FACTOR: 1.000000

REVISE EL COSTO CALCULADO Y CONTINUE.. _ TOTAL BASE BS. 2789.12

CAPACILLO NRO. 10

Inicio TinyTERM Em... Spark nomina Mis documentos Microsoft Exc... Microsoft Po... 08:41 a.m.

Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

Formato 6.Requisición de Restaurante



Flamingo Beach
Paradise - Isla de Margarita

REQUISICION DEL RESTAURANT PRINCIPAL PARA: ALMACEN GENERAL

DPTO: COSTOS

FECHA: 02.06.14

HUESPED:

CODIGO	DESCRIPCION	UND	STOCK MAX	EXISTENCIA	PEDIDO / RESTAURANT	DESPACHADO / ALMACEN	COSTOS
01021	ACEITE DE OLIVA	LITR	2	1	✓		
01027	AZUCAR RACION	PAQ	6	3	4 ✓		
01034	CAFÉ PAQ	KG	4	4	6 ✓		
01116	CEREREAL <i>cornfl.</i>	CAJ	2	3	4	NO hay	
01116	CEREREAL <i>zuc.</i>	CAJ	2	2	4	NO hay	
03011	CONCENTRADO	GALON	1		2		
03011	CONCENTRADO	GALON	1		✓		
01055	LÉCHE EN POLVO	KG	2	1	2 ✓		
01060	MANZANILLA	CJ	1	10			
01062	MARGARINA	CJ	1	1			
01092	PIMIENTA	KG	1				
01076	SAL	KG	2				
01004	VINAGRE	GAL	1	20			
01202	ACEITE LITROS	LITR	1				
01066	MERMELADAS	LATA	1	10			
01028	AZUCAR DIETETICA	CAJA	1	10			
04010	SERVILLETAS	PAQ.	15	3	10	15 pagin	
04014	VASO N° 10	PAQ	20	-	20		
04015	VASO N° 05	PAQ	10				
04017	PITILLO	PAQ	5				

Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

3.10.- Descargar Requisiciones del Sistema de Inventarios (Salidas)

En primera instancia, se debe verificar que las requisiciones cumplan con los requisitos establecidos para su despacho, tales como: firma de la persona solicitante, aprobación del pedido, firma del Contralor o Ejecutivos autorizados, firma del despachador y la persona que recibe en ocasiones, esta última firma no se efectúa. Luego de haber efectuado, se verifica la información y se registra en una hoja de trabajo de Excel, Este programa es desarrollado y distribuido por Microsoft, y es utilizado normalmente en tareas financieras y contables

- Efectuar la valorización de cada artículo, con el precio promedio de mismo a la fecha de la operación.
- Registrar en el sistema las requisiciones para rebajar la cantidad de cada artículo en el inventario y cargarlo al departamento solicitante.

La requisición, es el único formato válido para dar salida a los suministros que se encuentren dentro del almacén, estos se llenan en hojas de requisición para que el Departamento de Costo revise y valore en un sistema computarizado de inventario.

3.11.- Cuadrar Compra de Inventario Contra Contabilidad

Cuadrar que la cuenta tanto del inventario de Compras como de Contabilidad, mantenga el mismo resultado y no estén una más alta que la otra o vice versa. Así será mas fácil rebajar los productos y cuadrar las compra. Existe un control claro y preciso de las entradas de mercancías al

Almacén. Las mercancías saldrán del almacén únicamente si están respaldadas por notas de despacho o requisiciones las cuales han de estar debidamente autorizadas para garantizar que tendrán el destino deseado, y así mantener la continuidad del abastecimiento de los insumos requeridos en la operación de establecimiento.

3.12.- Inventario Diario de Bares

Según Youshimatz (1992), los procedimientos para calcular los costos de las bebidas son los mismos utilizados para el cálculo de alimentos, pero con cambio de producto, en este caso bebidas (p.115)

- Se calculan los precios unitarios.
- Se totalizan los informes de mercancía recibida.
- Valoriza las salidas de almacén de bebidas.
- Determina el costo de transferencia entre bares.
- Costea los alimentos enviados a bares.
- Determina el costo de las bebidas enviadas a cocina.
- Prepara el Reporte Diario de Bebidas para cocina.

El inventario en los bares, se realiza a primeras horas de la mañana, antes de la apertura, los inventarios se toman en base a botellas full, como botellas llenas. Las botellas empezadas se contarán con aproximadamente 1/10 (una décima) del total del contenido, los refrescos y cervezas se tomarán por unidad, es decir, individualmente, las botellas dañadas no se incluyen en el inventario, sino que son reportadas (Formato 7) “mermas y roturas” realizado el conteo, y es costeado usando el costo promedio de cada artículo

Formato 7. Requisición de Almacén General

REQUISICION DEL BAR
PRINCIPAL EL VELERO 01/06/2014

PARA: ALMACEN GENERAL

HUESPED: _____ FECHA: 8A4

DESCRIPCION	UND	BAR	INV REAL	CONSUMO	PELIGRO	DESPACHADO	COSTOS
AGUAKINA	LATA	12	120		12		
SODA	LATA	24	120				
NESTEE	WISA	2	100				
Conc. NARANJA	GALON	2	100		1		
Conc. PIÑA	GALON	2	100		1		
Conc. DURAZNO	GALON	2	2		1		
Conc. PARCHITA	GALON	2	2				
REFresco COCA COLA	BOT	24	4		12		
REFresco CHINOTO	BOT	12	100		12		
REFresco NARANJA	BOT	12	100		6		
REFresco COLITA	BOT	12	3		6		
PITILLO	PAQ	12	100				
VASO 10 ONZ	PAQ	20	100				
SERVILETA	PAQ	6	50				
TOALLIN	PAQ	2	50				
PIÑAS	UND	3	100				
LIMON	KG	2	100				
LECHE EN POLVO	KG	2	100				
ESKIMO	KG	4	100				
AZUCAR	KG	2	100				

DESPACHADO POR: _____ VOUCHER COSTOS: _____ RECIBIDO POR: _____

Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

3.13.- Libro de Inventario Del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT)

El Libro de Inventario del Seniat es donde se lleva toda la información del hotel sobre los Libros de Compra y Venta, (Formato 8) así como el Registro de entradas y salidas de Inventario, ya que se realiza cada mes.

Página 1 de 6
Fecha: 30/04/2016



Flamingo Beach
 10000 S. Dixie Hwy., Suite 200, Miami, FL 33156
 (305) 271-1111

FLAMINGO BEACH HOTEL

RIF.: J-00232969-6

Dir. Calle el Cristo edif. Hotel Flamingo Beach piso pb of pb sector la Caranta

Según Art. 177 del Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta

Control de Entradas y Salidas de Inventarios
Desde el 01/04/2014 Hasta 30/04/2014

Codigo	Descripción	Inventario Inicial			Entradas		Salidas		Auto-consumo			Inventario Final			Observaciones	
		Costo Unit. Inv. Inicial	Cant Inv. Inicial	Costo Total Inv. Inicial	Costo Unit. Entrada	Cant Ent.	Costo Total Entrada	Costo Sat.	Cant Sat.	Costo Total Sat.	Costo Auto Consumo	Cant Auto Consumo	Costo Total Auto Consumo	Costo Unit. Inv. Final		Cant Inv. Final
A000-11	AZUCAR 150G	450.00	5.3	2375.50	3.80	3.00	1140.00	5.00	8.575.50	1.00	3.00	0.00	911.41	3.5	3189.54	
A000-112	AZUCAR RACION 200 UN.	49.33	17	839.61	417.18	15.00	6258.00	53.00	2586.00	1.00	0.00	0.00	35.57	140	6979.60	
A000-113	PAPELON	58.06	41	2385.46	0.00	0.00	0.00	30.36	31.00	1821.96	0.00	0.00	50.82	10	519.80	
A000-114	AZUCAR 4g	28.57	2	57.14	26.51	55.00	1495.87	25.99	52.00	792.47	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-115	AZUCAR DECA 200 SOB (C/4)	74.06	26	2074.24	0.00	0.00	0.00	45.65	2.00	97.30	3.00	3.00	83.29	26	2165.54	
A000-121	LECHE POLV 4g	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-122	LECHE LIOU 24 LITRO	41.80	40	2080.00	40.25	455.00	18304.00	34.51	342.00	133.75	0.00	0.00	42.15	119	5113.85	
A000-125	CREMA DE LECHE LITRO	139.28	13	1810.84	0.00	0.00	0.00	139.79	1.00	140.94	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-126	CREMA DE LECHE LITRO	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-21	CREMA CHANT	2.98	1	2.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-32	CAFE MOLIDO 4g	53.33	60.5	3208.47	173.00	33.00	10495.50	45.38	14.00	635.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-41	ARROZ 4g	25.00	27	675.00	16.94	140.00	3571.87	12.00	167.00	3046.87	0.00	0.00	112.47	107	2734.26	
A000-45	ARROZ PARBOILED 4g	27.50	272	7485.00	22.43	120.00	2492.01	24.12	323.00	7269.45	1.00	2.00	23.09	169	4600.71	
A000-51	PASTA TRUFESQUE	5.00	0	0.00	15.53	20.00	100.00	15.50	20.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-52	PASTA CARBONADO	33.72	84.5	2729.54	25.50	54.00	1891.50	23.79	100.00	2379.00	0.00	0.00	32.41	96	3268.95	
A000-53	PASTA LARGA 4g	14.88	51	758.88	25.50	160.00	4104.00	25.12	30.00	753.60	0.00	0.00	36.10	96	3408.00	
A000-54	PASTA PARA PASTOCHO	21.25	22	468.50	0.00	0.00	0.00	26.21	16.00	421.40	0.00	0.00	29.35	96	3268.95	
A000-61	NAVONAS 4g	295.27	11	2447.17	215.00	34.00	7419.50	215.45	29.00	6249.45	1.00	0.00	225.12	6	1350.72	
A000-610	MOSTAZA 4 g	267.79	5	1338.94	0.00	0.00	0.00	349.60	5.00	1748.12	0.00	0.00	227.74	3	677.22	
A000-611	MOSTAZA RACION	8.58	99	850.81	17.84	24.00	420.00	26.51	1.00	26.51	0.00	0.00	48.22	82	4036.64	
A000-615	SALSA INGLES 4g	1.995	132	2638.54	10.46	20.00	227.91	12.59	7.30	92.21	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-62	MAYONESA 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-626	SALSA SOYA 4g 150G	144.88	8	1159.04	21.91	3.00	636.14	143.80	7.50	1078.42	0.00	0.00	197.39	4	5789.56	
A000-63	SALSA EL KAW 4g	03.72	1	67.44	1.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	0.00	0.00	100.65	1	101.65	
A000-632	SALSA SOYA 8000G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-636	SALSA POMA 150 G	7.87	26	204.62	6.38	12.00	96.50	27.49	16.00	439.47	0.00	0.00	16.49	22	168.48	
A000-640	SALSA TOMAT 4g 150G	180.03	9.03	1620.91	165.00	22.00	3540.20	162.62	19.03	3084.17	0.00	0.00	137.07	12	2124.84	
A000-642	SALSA TOMAT 4g 150G	0.00	0	0.00	19.82	3.00	59.46	19.82	3.00	59.46	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-645	SALSA INGLES 8000G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-71	HUEVO 300 G	299.92	138	41374.22	300.00	20.00	2000.00	176.70	20	3534.00	0.00	0.00	1348.32	8	1218.33	
A000-72	HUEVO CARA 300 G	0.00	0	0.00	87.51	12.00	1050.15	100.00	8.00	812.34	0.00	0.00	112.97	6	677.82	
A000-75	CREMA DE LECHE LITRO	0.00	0	0.00	2.00	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-81	ACEITE VEGETAL 1.5 L	790.00	9	7110.00	815.00	20.00	16300.00	815.00	15.00	12224.25	0.00	0.00	815.00	14	11384.25	
A000-82	ACEITE VEGETAL 1.5 L	31.00	13	403.00	15.58	48.00	1517.80	31.79	41.00	1294.80	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-85	ACEITE VEGETAL 1.5 L	127.80	19	2429.10	172.76	25.00	3194.00	127.80	25.00	3194.00	0.00	0.00	131.17	13.1	2056.14	
A000-90	SALSA EL KAW 4g	443.03	0	0.00	35.58	2.50	91.50	443.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-901	FOUGIA 1.5 L	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-91	ACEITE LÍQUIDO 1.5 L	142.00	2	284.00	0.00	0.00	0.00	142.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-916	CHOCOLATE COQUIPO CUBERTA	0.00	0	0.00	250.98	4.00	979.94	250.98	4.00	979.94	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-918	ACAR 4g 150G	505.95	2	1011.90	5.00	2.00	1011.90	5.00	2.00	1011.90	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-919	COCO BALADO	0.00	0	0.00	244.51	2.00	222.87	244.51	2.00	222.87	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-927	BEAUM COCAC	36.38	108	3929.64	0.00	0.00	0.00	36.38	108	3929.64	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9108	BASE PARA PIZZA	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9129	BASE PARA PIZZAVES	0.00	0	0.00	2.00	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9131	ACEITE VEGETAL 1.5 L	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9132	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9133	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9134	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9135	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9136	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9137	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9138	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9139	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9140	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9141	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9142	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9143	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9144	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9145	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9146	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9147	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9148	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9149	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9150	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9151	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9152	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9153	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9154	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9155	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9156	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9157	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9158	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9159	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9160	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9161	COLOMAR 4g 150G	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	
A000-9162	COLOMAR 4g 150G	0.00</														

Fuentes: Flamingo Beach Hotel, C.A. (2012)

3.14.- Inventario de Fin de Mes

Permite mantener el control de los inventarios de mercancía, así como también conocer al final el periodo contable, un estado confiable de la situación económica del hotel. Entre los términos que se manejan en dicha actividad son:

- Inventario inicial: stock de mercaderías que había en la bodega al inicio del mes (antes de la primera venta del mes).

- Compras: Las compras que se realizaron durante el mes.
- Inventario final: El stock de mercaderías que hubo al final del mes (después que se hizo la última venta del mes y antes de la primera venta del próximo).
- Consumo: Representa la cantidad de mercadería que salió de la bodega, que valorizadas corresponde al costo de lo vendido.

3.15.- Realizar Cierre del Mes

El cierre del mes es el proceso que consiste en cancelar las cuentas de resultados (compuestas por las cuentas de ingresos, gastos, costos de venta y costos de producción) y trasladar dichas cifras a las cuentas de balance respectivas (activo, pasivo y patrimonio). Este cierre permite conocer el resultado económico del periodo y cuantificar las ganancias o las pérdidas.

Se contabilizan las diferencias existentes, actualizando el inventario permanente, aunque corresponde al sistema de control de costos mencionar que también se comparan los consumos del mes con los presupuestados del mes y con los consumos de meses anteriores; si se producen desviaciones se consulta con el responsable del departamento afectado y se analizan las diferencias y ver en donde hubo la falla para así tener un buen balance al fin del mes

CONCLUSIONES

En las empresas hoteleras es primordial organizar una contabilidad de costes adecuada que les proporcione información sobre la valoración correcta del coste de cada servicio o paquete de servicios de forma diferenciada de los demás. Los hoteles deben producir una información sobre dichos costes de forma que puedan controlar si éstos experimentan incrementos o decrementos con respecto a los presupuestos o previsiones iniciales. El control de costos debe constituir la herramienta que facilite todos estos datos que podrán aprovecharse para la toma de decisiones a corto y a largo plazo.

Durante el lapso de pasantía en el hotel Flamingo Beach, C.A., se llegaron a las siguientes conclusiones con respecto a la Sección de Control de Costes:

La Sección de Control de Costos cuenta con un personal eficiente lo cual permite implementar medidas de control para las actividades de recepción, almacenamiento y crea los informes de control del costo y consumos.

Las tareas y responsabilidades de la Sección de Control de Costos, tales como: llevar costos diarios, discrepancias de consumo contra ventas, consumos departamentales, consumos netos vendidos, etc., se realizan de forma lenta y engorrosa ya que se realizan a través del Sistema Excel por medio de fórmulas conocidas por el Jefe de Costos de manera individual.

La oficina de Control de Costos se encuentra junto a los departamentos de Compra y Cuentas por Pagar, lo cual dificulta el desenvolvimiento en el área ya que su espacio es muy reducido.

Toda la responsabilidad cae sobre una persona ya que la Sección de Control de Costos solo dispone de una persona lo que dificulta que los procedimientos puedan ser llevados con precisión y eficacia.

El Sistema Excel con el cual se trabaja en la Sección de Control de Costos logra llevar un buen control en cuanto a la comida del personal y control de comida funcionario.

El Departamento de Almacén no cuenta con un personal eficiente, lo cual no permite el correcto funcionamiento de las distintas dependencias en cuanto almacenamiento y verificación de todos los insumos de la empresa.

Los horarios para el despacho de mercancía a los distintos departamentos no se cumplen en ocasiones, por causa de que las requisiciones no son elaboradas el día que les corresponde, lo que origina que las actividades en el almacén sean interrumpidas.

El Departamento de Almacén tiene un espacio reducido lo que impiden cumplir con las normas de almacenamiento.

Muchas veces se presentan problemas a la hora de la Recepción de Mercancía, debido a que no se ha emitido la Orden de Compras para dar ingreso de la mercancía al hotel.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere implementar formatos de requisiciones en cada departamento, para evitar perdidas de producto.
- ✓ Deberían tener más cavas ya que muchas veces se colocan los lácteos junto con las carnes y pescados por no haber espacio.
- ✓ Implementar mayor seguridad ya que se observaron perdidas de productos en las cavas.
- ✓ Los Almacenistas deberían ser más ordenados en cuanto a cumplir su trabajo.
- ✓ Departamento de compra debe tener las ordenes de compra emitida y llevarla a almacén para no tener problemas con la mercancía que ingresa al hotel

REFERENCIAS

- Fabozzi, A. (1996). *Contabilidad de Costos*. México: Polimeni Rafph.
- García, J. (2003). *Contabilidad de Costos*. México: Manuel García de la Borbolla.
- McGraw, H. (1988) *Contabilidad de Costo*. México: James H.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Gustavo Palafox de Anda.
- Youshimatz, A. (1986). *Control de Costo de Alimentos y Bebidas*. México: Editorial Diana.
- Ley de la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica del Turismo.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).
- Comisión Venezolana de Normas Industriales, (CONVENIN).

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

www. HotelFlamingoBeach.com

www.aremartours.com/hotel-flamingo-beach.html

Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos81/analisis-comportamiento-costos-toma-decisiones/analisis-comportamiento-costos-toma-decisiones2.shtml#ixzz3RS3OmIOV>

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EL DEPARTAMENTO DE CONTRALORIA, SECCIÓN DE CONTROL DE COSTOS DEL HOTEL FLAMINGO BEACH.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Deinnys Vásquez	CVLAC: 19.116.961 E MAIL: deinnys_55@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades
Departamento
Contraloría
Control de Costo

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Hotelería	Administración

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
María González	ROL	CA	AS	TU X	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Milagros Gil	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
María Fernández	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

AÑO	MES	DÍA
2015	08	04

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Deinnys_Vásquez	.Docx
Trabajo_D_Grado_Deinnys_Vásquez	.Pdf

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

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior en Administración de Empresas Hoteleras

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario

ÁREA DE ESTUDIO:

Hotelería

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo de Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano

Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ

Vicerrector Académico

Universidad de Oriente

Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO

Secretario



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

JABC/YGC/marija

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

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



Br. Deinys Vásquez

AUTOR



Lcda. María González
Jurado Principal



Lcda. Milagros Gil
Jurado Principal



Lcda. María Fernández
Jurado Principal

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO