



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

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE
CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL SUNSOL PUNTA BLANCA ARMIL
C.A, ISLA DE COCHE.**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías presentado como requisito parcial
para optar el Título de Técnico Superior Universitario en Administración de
Empresas Turísticas.

**Br. Karla Katterine Del Valle Figueroa Marcano
C. I: 19.896.998**

Guatamare, Mayo del 2016



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

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, Modalidad: Pasantía, titulado: "ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL SUN SOL PUNTA BLANCA ARMIL C.A. ISLA DE COCHE", realizado por el Bachiller: **FIGUEROA MARGANO KARLA KATTERINE DEL VALLE C.I. V- 19.896.998**, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO

ECON. JOSE PINO
Jurado Asesor

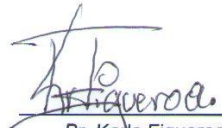
LCDR. FABIO RABINAS
Jurado

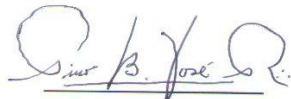
LCDA. MARIA GABRIELA FERNANDEZ
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR
COBRAR DEL HOTEL SUNSOL PUNTA BLANCA ARMIL C.A, ISLA DE COCHE.**

Informe Presentado Como Requisito Parcial Para Optar El Título de Técnico
Superior en Administración de Empresas Turísticas.


Br. Karla Figueroa
Autora


Lcdo. José Pino
Tutor Académico


Lcdo. Carlos Hernández
Tutor Empresarial.

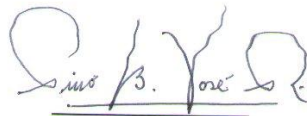


Certificación Empresarial

Lapso de Pasantías

24- Febrero- 2015 a 13- Mayo- 2015

Asesor Empresarial
Lcdo. Carlos Hernández.



Asesor Académico
Lcdo. José Pino

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este logro primeramente a **Dios** y a la **Virgen del Valle**; por ser mi refugio y fuerza por estar presente en todo momento cuidándome siempre.

A mis Padres **Carmen Marcano** y **Carlos Figueroa** que los quiero mucho, que fueron en todo momento los muros que me sostuvieron impidiéndome caer, gracias por permanecer siempre a mi lado por ser incondicionales a pesar de los momentos difíciles, siempre han permanecido a mi lado brindándome su apoyo y todo su amor, han sido el motor que me impulsa para lograr una meta que me propuse por eso y por muchas cosas más gracias, los amo y este triunfo es de ustedes también.

A mi esposo **Arquímedes García** por estar a mi lado brindándome su apoyo y ayudarme durante mi vida universitaria, por impulsarme a seguir adelante cuando sentía que no lograría esta meta. Te Amo gracias por tu amor y apoyo incondicional.

A mis hermanas(os) **Karicer María, Karen Evelyns, Katiusca del Valle, Karoline Eduvige, Carlos Gregorio y Jean Carlos José**; por apoyarme, por compartir los momentos felices y tristes, por permanecer siempre a mi lado haciendo lo que mejor saben hacer soportarme y quererme. A esos pequeños ángeles que llegaron a mi vida para darme más fuerza de salir adelante, para que en un futuro se sientan orgullosos de tenerme como su tía **Jeancarlys Del Valle, Sahid Alexander, Lisander Aarón y Mathias Isaac**, este triunfo que estoy logrando también va para ustedes. Los adoro todos ustedes son pilares fundamentales en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente a **Dios** y **Mi Virgen Del Valle** por guiar mi camino y darme fuerza para culminar mi carrera universitaria.

A la Lcda. Jhoana Hernández por toda su ayuda al iniciar la carrera universitaria. Gracias.

A la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, por darme la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudio y ayudarme en mi formación académica.

A mis compañeros y Amigos de la **UDONE** por toda su colaboración y apoyo en clases. Sres. Eduardo Fermín, Ángel Torre, Yoselis Díaz, Carlos Crespo, Dilenia Soriano, Gracias por su apoyo y amistad los llevare siempre en mi corazón y en los recuerdo de los momentos vividos.

A ustedes mis grandes hermanas que me regaló la universidad, **Ana Castillo, Dollmarys Ordaz** e **Ivanova Carreño**. Agradezco inmensamente haber compartido con cada una de ustedes alegrías y tristeza durante mi etapa universitaria, las adoro un mundo. Gracias.

A la Sra. Mileidys Zabala encargada del departamento en el cual realicé el periodo de pasantías, quien me brindó todo su apoyo y enseñanza dentro y fuera de la empresa.

Al Prof. Manuel Silva por toda su colaboración prestada durante el lapso de pasantías, y conocimientos para el desarrollo de este informe final. Gracias.

Al Hotel Sunsol Punta Blanca por brindarme la oportunidad de realizar mis pasantías en sus instalaciones. A las personas que me prestaron su ayuda, apoyo y conocimiento dentro de la empresa. Sra. Mary Carmen Rojas, Sres. Carlos Torres, Luver Marcano, Hillarys López y Rafael León. Gracias.

A mi Tutor Académico Lcdo. José Pino por su ayuda en su labor como asesor académico. Gracias Pino.

A todos los que aportaron un granito de arena para este logro.

GRACIAS...

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	viii
INDICE DE FIGURAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA SUNSOL PUNTA BLANCA ARMIL C.A.	5
1.1 Tipo De Empresa	6
1.2 Breve Reseña Histórica.....	6
1.3 Ubicación y Accesibilidad.....	7
1.5 Misión.....	9
1.6 Visión	10
1.7 Valores.....	11
1.8 Objetivos	12
1.9 Estructura Organizativa	13
1.9 Marco Legal	16
1.10 Entorno Empresarial.....	24
1.10.1 Macro Entorno	24
1.10.2 Micro Entorno	27
CAPITULO II. DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.	35
2.1 Definición del Departamento De Cuentas Por Cobrar.	36
2.2 Importancia del Departamento De Cuentas Por Cobrar.....	36
2.3 Propósito.....	37
2.4 Alcance	37
2.5 Estructura Organizativa del Departamento De Cuentas Por Cobrar Del Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C. A.	38
2.6 Términos y Definiciones.	41
2.6.1 Clientes o Agencias con Créditos.	41
2.6.2 Reporte Z.....	41

2.6.3 Reporte de Llegada	42
2.6.4 Boucher	42
2.6.5 Factura	42
2.6.6 Cuadro Plan de Cobro	42
CAPITULO III. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA PASANTE EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.	43
3.1 Ámbito de Competencia de las Pasantías.	44
3.2 Llegada de La Valija.	44
3.2.1 Control de Ingreso.	45
3.2.2 Relación de Full Day.	45
3.2.3 Facturación Fiscal.	46
3.2.4 Tasas Portuarias.	47
3.3 Reembolso.	48
3.4 Registro de Facturas de Agencias de Viajes.	49
3.5 Registro de Facturas de Clientes Directos.	50
3.6 Relación de Facturas.	51
CONCLUSION.	52
RECOMENDACIÓN	53
BIBLIOGRAFIA.	54
ANEXOS	56

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Ubicación Del Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A	7
Figura N° 2 Ferry María Libre.	8
Figura N° 3Lancha que Sale desde La Isleta.....	8
Fuente: www.insel-margarita-venezuela . Fecha: 19/05/2016	8
Figura N° 4Embarcación de la Empresa Sunsol Punta Blanca Armil C.A.....	9
Figura N°5 Estructura Organizativa del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil C.A.....	14
Figura N° 6 Organigrama del Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A.....	39

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que tiene mucho auge a nivel mundial ya que se encuentra relacionado en muchos aspectos con el ámbito comercial de diferentes países. Es una actividad que está asociada al ocio, el descanso y el descubrimiento de nuevos lugares.

Muchos autores definen el turismo; como una categoría compleja, entre ellos Boullon (1993:39) que lo define como “un conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de las personas fuera de su lugar de residencia; en tanto esto es motivado por una actividad lucrativa principal” En efecto, se sobreentiende la generación de renta y empleos que se aspira produzcan efectos positivos en el devenir socio económico de las áreas receptoras turísticas.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) (1994:46) define el turismo “como actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”. En tal caso, la OMT visualiza al turismo como una actividad en base al desplazamiento connotado en el variable tiempo en un término menor a un año

La definición de turismo desarrollada por la OMT, es el sistema turístico nacional integrado por las personas naturales o jurídicas que realicen en el país actividades turísticas tales como guías, transporte, alimentación y suministro de bebidas, alquiler de naves, aeronaves, vehículos de transporté terrestre y alojamiento, y cualquier servicio destinado al turista. También lo integran las personas naturales o jurídicas que se

dedique a la organización, promoción, comercialización de los servicios antes mencionados, así como otros servicios tales como información, promoción, publicidad.

En el despliegue de la actividad turística en Venezuela, unos de los destinos más visitados históricamente es el Estado Nueva Esparta, conformado por las Isla de Margarita, Coche y Cubagua. En los primeros años de la segunda década del siglo XXI, se observa de manera marcada y significativa un flujo turístico importante para la Isla de Coche (municipio Villalba), pues la isla de Coche, posee innumerables atractivos turísticos naturales, reflejados en la diversidad de playas y variados paisajes. Cuenta con hoteles que han respetados el equilibrio natural de la isla, construyendo sus instalaciones frente al mar. Entre los que destacan está el hotel Sunsol Punta Blanca, Armil. C.A. que conforma la cadena hotelera Sunsol Hoteles, de categoría cuatro (4) estrella posesionado a nivel nacional e internacional en el segmento de sol y playa.

Debido a lo antes mencionado surge la inquietud desarrollar este informe de pasantías correspondiente a 360 horas realizadas en el Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil. C.A., ubicado en playa La Punta de la isla de Coche. Para optar al título de técnico superior en administración de empresas turísticas de la Universidad de Oriente. Por lo cual, el propósito es dar a conocer el desarrollo de los conocimientos aplicados por la pasante en el departamentos de Cuentas Por Cobrar. Asimismo, es de destacar que este trabajo representa un aporte significativo para que la empresa mejore el logro de los objetivos organizacionales, hecho que repercutirá en el posicionamiento de la isla de coche como destino turístico.

Para ello se plantea como objetivo general:

- Analizar el funcionamiento del departamento de Cuentas Por Cobrar, del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil. C.A.

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

- Recopilar información documental relacionada con el área de estudio.
- Describir los aspectos generales del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil. C.A
- Describir los procedimientos empleados en el departamento de Cuentas Por Cobrar, del hotel Sunsol Punta Blanca Armil, C.A.

La metodología utilizada para la elaboración del presente informe fue de campo, ya que se apoyó en la observación directa y participativa en el periodo de pasantías, referente a las actividades desarrolladas diariamente en la empresa. Conjuntamente con la información suministrada por el personal de la empresa, así como también en la recolección de información en libros, documentos electrónicos y manuales relacionados con el tema de estudio, fotografías y otros. Posteriormente se procedió a analizar los datos relacionándolos previamente.

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

Capítulo uno (1) cuenta con toda la información relacionada con el hotel Sunsol Punta Blanca, Armil. C.A reseña histórica, ubicación en el estado Nueva Esparta, misión, visión ,valores ,objetivos, servicios que ofrece, el marco legal que rige sus operaciones, el entorno interno y externo en que se desenvuelve y su estructura organizativa.

Capítulo dos (2) Descripción del departamento de cuentas por cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil. C.A: Definición, Importancia, propósito, Alcance, Estructura Organizativa y funciones del departamento, términos y definiciones.

Capítulo tres (3) Descripciones de las actividades realizadas en el departamento de cuentas por cobrar.

Para finalizar se presentan las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

**CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA
EMPRESA SUNSOL PUNTA BLANCA ARMIL
C.A.**

1.1 Tipo De Empresa

El Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A es una empresa de alojamiento, categorizado como cuatro (4) estrellas, destinado a satisfacer la demanda turística correspondiente al segmento de sol y playa, ofertando cómodas y confortables habitaciones. En consecuencia uno de sus objetivos primordiales es satisfacer las necesidades del cliente, ofreciéndole un servicio de calidad e instalaciones cómodas e innovadoras para el disfrute de su estadía en el hotel.

1.2 Breve Reseña Histórica

En sus inicios para el año 1999 el hotel operaba con el nombre de Punta Blanca Ocean Club. Es a partir del año 2006 que se identifica con la denominación comercial Sunsol Punta Blanca Armil C.A, sus instalaciones están ubicadas en la Isla de Coche a orillas de playa La Punta.

El hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A, es el único hotel de categoría cuatro (4) estrellas posicionado a nivel nacional en el segmento de sol y playa en la isla de Coche, construido frente al mar, cuenta con 158 habitaciones dos (2) restaurantes tipo buffet, un (1) bar, piscina integral con jacuzzi cascada y de borde infinito, salas de juegos, mini parque infantil, salón de convenciones con capacidad para 160 personas.

Es importante resaltar que el hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A, es administrado por la cadena hotelera Sunsol Hoteles.

1.3 Ubicación y Accesibilidad

La empresa Hotel Sunsol Punta Blanca se encuentra ubicada (Figura N° 1) en playa la punta, isla de Coche, municipio Villalba. A tan solo 20 minutos de la isla de Margarita, estado Nueva Esparta, Venezuela.

Figura N°1 Ubicación Del Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A



Fuente: <http://www.viajarven.com.ve/> Fecha: 19/05/2016

Se puede llegar desde la Isla De Margarita través del ferry María Libre (Figura N°2) de conferrys con salida de punta de piedra a partir de las 8:00 am y regresa a las 4:00 pm, en el cual puede llevar su vehículo si así lo desea.

Figura N° 2 Ferry María Libre.



Fuente: <http://www.entornointeligente.com/> **Fecha:** 19/05/2016

También desde el muelle de la Isleta salen lanchas (Figura N°3) con capacidad para una gran cantidad de pasajeros cada hora desde las 8:30 am hasta más o menos las 4:00 pm con salida todos los días.

Figura N° 3 Lancha que Sale desde La Isleta



Fuente: www.insel-margarita-venezuela.com **Fecha:** 19/05/2016

La empresa Hotel Sunsol Punta Blanca ofrece traslado desde el muelle de playa el yaqué (Figura N°4) todo los días, este servicio viene incluido en los paquetes de la empresa. Lleva directamente a sus clientes hasta playa la punta donde se encuentra ubicada dicha empresa.

Figura N° 4 Embarcación de la Empresa Sunsol Punta Blanca Armil C.A.



Fuente: www.insel-margarita-venezuela.fecha:19/05/2016

1.5 Misión

La Misión para Díez de Castro y otros (2001:244): "es el conjunto de razones fundamentales de la existencia de la compañía. Contesta a la pregunta de por qué existe la compañía".

Es un importante elemento de la planificación estratégica, es a partir de esta que se formularan objetivos detallados que son los que guiaran a la empresa u organización. Por lo tanto resulta imprescindible que mercadólogos, empresarios y directivos, conozcan cual es el concepto de la misión, para que tengan una mejor visión más completa y aplicable.

Según información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil, C.A, tiene como Misión:

Comprometido con la excelencia y el desarrollo, aseguramos el cumplimiento de los estándares de servicios para nuestros huéspedes. Con el liderazgo de un talento humano motivado, creativo y continuamente capacitado, generamos bienestar a la GRAN FAMILIA DE SUNSOL HOTELES.

El Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil, C.A. Esta comprometido en prestar un buen servicio al huésped contando para ello con un personal debidamente capacitado para ofrecer una estadía placentera.

1.6 Visión

Según Arthur Thompson y A. J. Strickland (2001:4), afirman:

El simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. Hay un imperativo administrativo todavía mayor, el de considerar qué deberá hacer la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes el día de mañana y cómo deberá evolucionar la configuración de negocios para que pueda crecer y prosperar. Por consiguiente, los administradores están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado y competitivas, etc. Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la compañía y desarrollar una visión de la clase de empresa en la cual creen que se debe convertir.

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

Información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil, C.A. Tiene como Visión:

Ser líder en calidad de servicio, garantizando la satisfacción, la felicidad y la fidelidad de nuestros huéspedes.

El Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil, C.A. Con sus cómodas instalaciones resalta como uno de los mejores en la prestación de servicio. En calidad, comodidad y satisfacción del huésped.

1.7 Valores

La idea, rasgos y normas de conducta que se espera que el personal de la organización manifieste al trabajar y perseguir su visión estratégica y su estrategia general. Los valores son principios que permiten orientar el comportamiento en de realizarnos como personas.

El Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil C.A. tiene una serie de valores, los cuales fueron suministrados por el Gerente de Gestión Humana el día 13-Mayo-2015; dichos valores son los siguientes:

Compromiso: Actuar con compromiso cuando demostramos adhesión emocional hacia el trabajo.

Honestidad: Actuar de acuerdo a este valor cuando somos sinceros y cuidadosos con los demás tanto clientes internos como externos y también a proveedores.

Integridad: Siempre hacer lo correcto en todo momento antes los huéspedes.

Pasión Por El Servicio: Brindar calidad de servicio a nuestros clientes cuando lo que ofrecemos (servicios de hospitalidad) conforma y supera las expectativas de ellos.

Respeto: Actuar con respeto reconocemos y consideramos a las demás personas por su individualidad, apoyando a la generación de vínculos, basados en la ética y el cuidado interpersonal. El respeto es ponerse en el lugar del otro y tratar a los demás con tolerancia.

Trabajo En Equipo: Trabajar en equipo cuando todos compartimos un propósito común, claramente conocido y nos respetamos, enfocándose en el grupo no en el individuo solamente.

1.8 Objetivos

Constituye el control de actividades internas de la empresa para alcanzar las metas que se persiguen, que prescribe un ámbito definido y surge la dirección de los esfuerzos de planeación del gerente.

Según información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos, El objetivo central de la empresa Sunsol Hoteles Punta Blanca, Armil, C.A, es el siguiente:

Es obtener mayor rentabilidad satisfaciendo adecuadamente las necesidades de todos los relacionados con ella (accionistas, clientes, empleados, proveedores y administración), incurriendo en el menor nivel de riesgo posible, dentro de un marco de absoluto respeto de la legalidad y las normas éticas exigibles y contribuidos, de esta forma y dentro de las posibilidades.

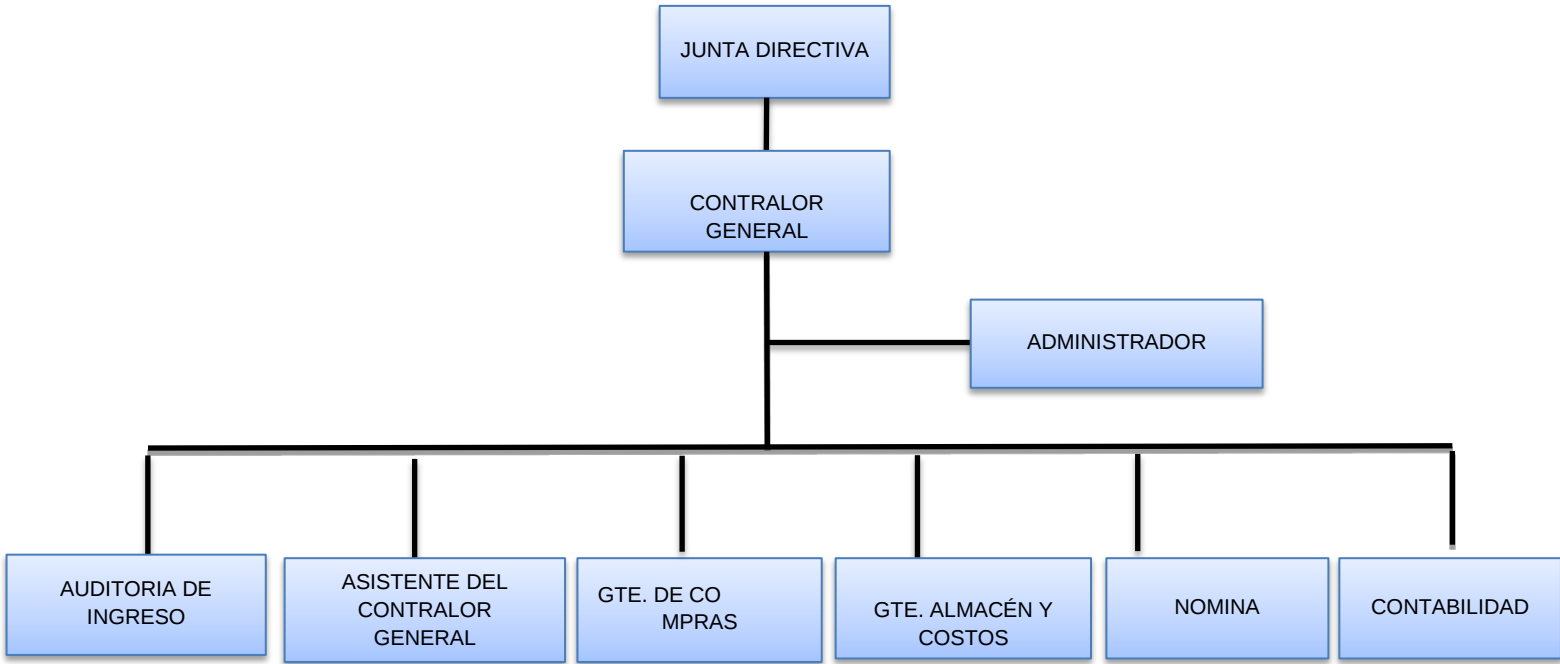
1.9 Estructura Organizativa

La Empresa Sunsol Hoteles Punta Blanca, Armil C.A. tiene una estructura organizativa de tipo lineal (Figura N°5) la misma consta de una serie interrumpida de pasos que van desde la parte superior a la parte inferior donde cada miembro conoce de quién recibe órdenes y a quien se reporta.

La estructura organizativa constituye cada una de las partes de la organización, que agrupa las funciones, actividades y personas que representan los niveles de autoridad, responsabilidad y jerarquía, esta es una integración particular que permite visualizar gráficamente las responsabilidades y niveles jerárquicos que existen entre las distintas dependencias que conforman una empresa. Según Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos (2004:243) “El organigrama es una representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, relaciones de personal. Comités permanentes y líneas de comunicación”. A medida que la organización crece se hace necesaria la existencia de una diferenciación en el trabajo como consecuencia de la especialización de las actividades.

Esta estructura está distribuida en departamentos de áreas funcionales, donde el director ejecutivo es la máxima autoridad de la empresa y que a su vez cada uno de los departamentos representan los niveles de autoridad, responsabilidad y niveles jerárquicos, que deben poseer cada dependencia mediante las actividades tanto administrativas como operaciones de la organización

Figura N°5 Estructura Organizativa del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil C.A



Fuente: Suministrado por el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil, C.A.

Funciones de las gerencias que conforman la estructura organizacional del Hotel Sunsol Punta Blanca Arnil, C.A.

- **Contralor general:** Es responsable de toda la contabilidad y controles financieros del hotel. Bajo la supervisión administrativa del gerente general y orientación del departamento, dentro de las políticas y procedimientos del hotel.
- **Administrador:** Es responsable del adecuado mantenimiento de los requisitos pertenecientes de la compañía, su correcta conservación y oportuna confección.
- **Auditor de Ingreso:** es responsable de llevar el control de todos los ingresos del hotel bajo la dirección general del contralor y dentro de las políticas y procedimientos del hotel.
- **Asistente del contralor general:** Es responsable de llevar el control de ingreso, ventas de contado, ventas de huéspedes y ventas particulares resumen del cajero general (sobrante y faltante), auditoria de caja y ventas (A&B), correlativos de las facturas, llevar el registro de todos los auditorías realizadas, archivar todos los registros existentes.
- **Gerente de Compras:** Es responsable de traducir el plan de negocios o requisitos de material y servicios del hotel y planificar y ejecuta sus adquisiciones y emisiones, bajo la dirección general del contralor del hotel y dentro de las políticas y procedimientos del hotel.

- **Gerente de Almacén y Costos:** Es responsable de recibir, almacenar, entregar, controlar y contabilizar los alimentos, bebidas y suministros generales en el almacén bajo la dirección del contralor y dentro del marco de las políticas y procedimientos establecidos por el hotel.
- **Nómina:** Es responsable de planificar, coordinar y controlar la ejecución de todos los procesos de nómina para cumplir con los pagos a los trabajadores de los hoteles, así como a las instituciones y entes gubernamentales en material laboral. Debe proponer y ejecutar mejoras al proceso/sistema en la búsqueda permanente de la excelencia en lo que a pago el personal se refiere.
- **Contabilidad:** Es responsable de llevar el control de todos los estados financieros así como los libros contables, elaborar los estados financieros, atender las fiscalizaciones relacionadas al área contable y suministrar información.

1.9 Marco Legal

Toda empresa debe regirse por las normativas y reglamentos legales que se establecen para ellos. En el Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A, se aplica la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Turismo en lo que respecta a su objeto y función como empresa turística.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999), en los siguientes artículos establece:

Artículo 310: Régimen Socioeconómico y de la Fundación del Estado en la Economía.

Artículo 310:

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

La actividad turística es una fuente de ingreso importante para el desarrollo económico y fortalecimiento socio-productivo de un país, rigiéndose por cada uno de los artículos que le competen de la Constitución Nacional de la República Bolivariana De Venezuela.

Artículo 90:

La jornada de trabajo no excederá de ocho horas diurnas ni de cuarenta y cuatro horas semanales. En caso en que la ley lo permita, la jornada de trabajo nocturna no excederá de siete horas diarias ni de treinta y cinco semanales. Ningún patrono o patrona podrá obligar a los trabajadores o trabajadoras a laborar horas extraordinarias. Se procederá a la progresiva disminución de la jornada de trabajo dentro del interés social y del ámbito que se determine y se dispondrán lo conveniente para la mejor utilización del tiempo libre en beneficio del desarrollo físico, espiritual y cultural de los trabajadores y trabajadoras.

Los trabajadores y trabajadoras tienen derecho al descanso semanal y vacaciones remuneradas en las mismas condiciones que las jornadas efectivamente laboradas.

Artículo 117. De Los Derechos Económicos.

Artículo 117:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios dignos. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control, calidad y cantidad de bienes y de servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

En caso del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica Del Turismo 2014, establece en sus artículos la siguiente información:

Artículo 6: Del Sistema Turístico Nacional.

Artículo 6:

A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo, se entiende por sistema turístico nacional:

En conjunto de sectores, instituciones y personas relacionadas entre sí contribuir al desarrollo sustentable de la actividad, bajo los principios establecidos en el presente decreto.

El sistema turístico nacional están conformado por:

1.- El ejecutivo nacional, por órgano del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo y los órganos o entes de la administración pública nacional, estatal y municipal que en virtud de sus atribución participen, bajo la rectoría del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, en el desarrollo del país.

2.- Los prestadores de servicio turístico, las formas asociativas de promoción y desarrollo turístico y las que se crearen con igual, similar o conexas finalidad; y toda persona natural o jurídica que de hecho realice actividades de presentación de servicio turístico dentro del territorio nacional e internacional.

3.- Los turistas y visitantes nacionales e internacionales.

4.-Las instituciones de educación en el área turística inscritas en el ministerio competente, como soporte del desarrollo turístico sustentable.

5.-Las comunidades organizadas en instancias del poder popular y demás formas de participación.

6.-Los prestadores de servicio de radio, televisión y medio electrónicos.

Artículo 36 Registro Turístico Nacional:

Artículo 36:

El ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo tiene su cargo el registro turístico nacional (RTN), en el cual deben inscribirse los prestadores de servicio turísticos, que ejerzan o pretendan ejercer sus actividades dentro del territorio nacional con el objeto de identificar la oferta de servicios turísticos y definir políticas y acciones que permitan el desarrollo de la actividad.

Artículo 46 Deberes De Los Prestadores De Servicio Turísticos.

Artículo 46:

- 1.- Inscribirse en el Registro Turístico Nacional (RTN).
- 2.- Obtener la licencia de turismo correspondiente.
- 3.- Cumplir con las obligaciones tributarias, formales y materiales prevista en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza da la Ley Orgánica en el código orgánico tributario y demás disposiciones especiales.
- 4.- Exhibir un lugar visible del receptivo establecimiento el registró turístico nacional.
- 5.- Pagar las contribuciones especiales y tasas especiales previstas en el decreto con rango, valor y fuerza de ley orgánica.
- 6.-Solicitar los permisos necesarios para el desarrollo, funcionamiento y modificación de proyecto turísticos.

7.-Obtener la correspondiente clasificación y la categorización cuando aplique.

8.-Prestar el servicio de adecuado a la licencia de turismo y su respectiva clasificación y categorización, cuándo aplique; todo ello conforme a las condiciones ofrecidas de servicio, tarifas, calidades, eficiencia e higiene.

9.-Notificar mensualmente al ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo las transacciones que le generan ingresos en divisas y remitir el listado de turistas extranjeros atendidos.

10.-Mantener actualizada toda la documentación requerida conforme a la actividad desarrollada.

Artículo 68:

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

Código De Comercio

Artículo 32:

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

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

Providencia Administrativa N° 0071

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

Políticas

Generales

Los créditos de las agencias solo serán autorizados por el director principal de la empresa, una vez que dicha agencias hayan entregado los requerimientos exigidos, como son: Acta constitutiva, Rif, Carta de solicitud de crédito firmada y sellada por el representante legal de la empresa.

Los primeros cinco días (5) de cada mes debe entregar al contador el reporte mensual de lo facturado y cobrado para su revisión y cuadre que permita el pago de todos los deberes formales.

Todos los viernes el coordinador de cobranza deberá enviar al auditor de ingreso el informe con el resumen de lo cobrado y pendiente por cobrar a las agencias, ya que le permitan evaluar la gestión del departamento.

Específicas

Recaudación y control será responsable de entregar diariamente al departamento de cuentas por cobrar el reporte de llegada con los soportes correspondiente (Boucher y facturas en original y copias)

Para dar inicio a la gestión de cobranza, los días miércoles y viernes de cada semana el departamento de cuentas por cobrar se le enviara a las distintas agencias la relación de cuentas por cobrar con copia de facturas.

Las agencias contarán con un máximo de siete (7) días hábiles de crédito para el pago de las deudas contraídas con el hotel, contando después que el departamento de cobranza haya enviado la relación de cobro.

Normas

El analista de cobranza deberá revisar diariamente las cuentas por cobrar a vencerse y vencidas para realizar la gestión de cobranza.

Todos los días el coordinador de cobranza debe realizar el cobro de todas las cuentas pendientes a través de correos, llamadas, mensajes, entre otros.

Todos los comprobantes de los pagos realizados por los clientes deberán ser validado y firmados por el departamento de finanzas en señal de aprobación de ingreso a banco del dinero.

Los cobros solos serán contabilizados cuando ya hayan sido revisados en banco por el departamento de finanza.

1.10 Entorno Empresarial

El entorno empresarial hace referencia a los factores que influye en una empresa y condicionan su actividad. Entorno empresarial o marco externo no es un área, es un todo, y nos permite su desarrollo. De este modo la empresa puede considerarse como un sistema abierto al medio en el que se desenvuelve, en el que influye y recibe influencias, la misma se encuentra dividida en dos grandes partes:

1.10.1 Macro Entorno

El macro entorno del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil C.A, está caracterizada por agentes exteriores a modo del desarrollo de su entorno natural, demográfico, económico, cultural, social y legal; es importante señalar que estos agentes exteriores que no ejercen ningún control sobre el hotel, sin embargo, cualquier cambio o conducta afecta de manera directa el funcionamiento de este establecimiento.

Se presenta a continuación los elementos y sus influencias del macro entorno del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil C.A

1.10.1.1 Entorno Natural

La isla de Coche tiene 55 km² de superficie, se eleva a unos 60 metros sobre el nivel del mar en la costa septentrional y tiene 11 km de longitud (de Este a Oeste) y 6 de ancho (de Norte a Sur). Se trata de una plataforma con una topografía poco accidentada y de origen cretáceo. Por el litoral occidental se extienden salinas y arenales. Se trata de una especie de mesa con un relieve ondulado por la erosión y ligeramente inclinada de norte a sur.

De hecho, la costa norte es acantilada, con unas hermosas formaciones de rocas de diversos colores que han sido cortadas a lo largo de una extensa falla, de la misma forma que sucede con el norte de isla de Cubagua. No cuenta con corrientes permanentes de agua y ésta se ha de obtener de tierra firme a través del acueducto submarino de isla de Margarita. Su población está concentrada en unos pocos caseríos situados en la costa meridional, especialmente en la capital del municipio Villalba San Pedro de Coche, en la Parroquia Vicente Fuentes. En Coche se encuentran también los pueblos de El Bichar, Güinima, El Amparo, El Guamache de Coche y La Uva, siendo este último, el único caserío ubicado al norte de la isla.

1.10.1.2 Entorno Demográfico

El Municipio Villalba tiene 8.985 habitantes según el censo del año 2011, siendo el menos poblado de los municipios neoespartanos, registro un crecimiento de 743 habitantes con respecto al año 2001 que contaba con 8.242 habitantes. Aparte de San Pedro de Coche también existen otros pueblos y caseríos entre los cuales destacan Bichar, El Amparo, El Guamache, Güinima, La Uva, Los Cocos y Zulica.

1.10.1.3 Entorno Económico

Se basa en dos sectores principalmente, el turismo es uno de ellos, el desarrollo de este sector cada día se fortalece en la zona ya que en la isla existen hoteles de gran calidad que ofrecen a los turistas todos los servicios necesarios para una grata estadía. Además, se ofrecen paseos y tours tanto acuáticos como terrestres. A efectos turísticos, la isla de Coche mantiene estrecha comunicación con la isla de Margarita y con la tierra firme venezolana del Estado Sucre, la segunda actividad la pesca, cuya

producción se expide en parte fresca, o bien se sala en la misma isla mediante la sal que cuaja en las salinetas y que en otros tiempos se transportaba a Tierra Firme, conjuntamente con la península de Araya. La explotación de las ostras, mejillones y otros moluscos ha dado origen a enormes montones de conchas. Que son utilizados por los habitantes de la isla para realizar variedad de artesanías que les son vendidas a turistas y visitantes.

1.10.1.4 Entorno Cultural

La isla de Coche cuenta con una cultura autóctona y variada, siendo la de mayor renombre las diversiones.

Las diversiones son pantomimas bailables arraigadas en la cultura. Se trata de una manifestación que involucra la música, el canto, el teatro y la danza como elementos fundamentales de las artes escénicas. La primera entrega fue el 6 de enero del año 1972, y para ese entonces era sólo un pequeño encuentro, con algunas agrupaciones que recorrían las calles del pueblo. La actividad alcanza sus 39 años de realización ininterrumpida.

De este potencial cultural, el hotel presenta en sus instalaciones diferentes agrupaciones culturales del municipio como parte del potencial que poseen, la cual sirven para el deleite y disfrute de los visitantes, de igual manera lo hace con las comidas típicas del estado y del municipio.

1.10.1.5 Entorno Social

En el ámbito social se observa que es un municipio tranquilo donde se puede disfrutar al máximo la experiencia de visitar una isla, la misma cuenta

con hermosos paisajes, playas, plazas, iglesias, hoteles, posadas, entre otras, con un potencial por ser explotada para su desarrollo y consolidación como municipio turístico y social.

1.10.1.6 Entorno Legal

En cuanto al marco legal el hotel debe cumplir con las leyes de la República Bolivariana de Venezuela expuestas en la Constitución Nacional en sus artículos N°299 al 301. Ley Orgánica de Turismo, y las Ordenanzas Municipales.

1.10.2 Micro Entorno

A continuación se desarrollan los factores del entorno interno del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil C.A

1.10.2.1 Comodidades y Servicios que ofrece el Hotel

La comodidad alude a un conjunto de circunstancias que rodean a un ser vivo que hacen que su vida le resulte confortable y placentera, aunque no necesariamente lujosa, sino más bien en lo relativo a la posibilidad de un desplazamiento, descanso y/o desarrollo pleno. Un Servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte.

1.10.2.2 Alojamiento

El Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil, C.A: cuenta con 158 habitaciones distribuidas de la siguiente manera:

128 Habitaciones Estándar

30 Habitaciones Tipo Suites Con dos (2) ambientes: Sofá-cama matrimonial y baño; y la habitación principal con cama King size y baño.

1.10.2.1. a 1 Premium King 62

1.10.2.1. a .2 Premium Doble 63

1.10.2.1. a 3 Suite Premium 19

1.10.2.1. a. 4 Suites Presidencial 03

1.10.2.1. a.5 Suite Deluxer 08

1.10.2.1. a .6 Junior Suite 03

Todas las habitaciones están distribuidas entre exóticos jardines cada una de estas habitaciones poseen sus salas de baños construido a cielo abierto ofreciéndole a sus huéspedes un verdadero deleite bien sea bajo el calor del sol, la romántica luz de la luna o bajo la luz de la estrellas. Y poseen Aire Acondicionado, Televisión Satelital, Mini Nevera, Secador de Cabello y Caja de Seguridad. (Anexo N° 1)

1.10.2.3 Alimentos Y Bebidas

Cuenta con dos (2) cocinas en sus instalaciones; la cocina principal con área caliente, pastelería, carnicería, bar minuta. Y la cocina arenas blanca q cuenta con área de cocina caliente.

El hotel Sunsol Punta Blanca Armil, C.A: Posee Dos (2) restaurantes Y Un (1) Bar

1.10.2.4 Snack Arenas Blancas

Ubicado en el área de la playa ofrece servicio de snacks siendo este un gran momento para que los huéspedes o empresas de tours puedan merendar comidas dulces y saladas; entre la 1:00pm y las 5:00pm. (Anexo N° 2)

1.10.2.5. Piaroas

Se encuentra ubicado diagonal a la piscina ofrece servicio de buffet, (Anexo N° 3) en horario de:

- Desayuno 7:00am - 9:00am
- Almuerzo 12:00m - 2:00pm
- Cena 7:00pm - 9:00pm

1.10.2.6 Bar Snack Las Amazonas

Este bar está ubicado al aire libre frente a la piscina y cuenta con un hermoso paisaje rodeado de palmeras, una vista panorámica, podrá disfrutar de una gran variedad de coloridos y caribeños cocteles y una amplia oferta de hamburguesa, perros calientes y sándwiches. Todos los sábados son amenizados con música en vivo.

1.10.2.7 Otros Servicios

➤ Servicio de Transporte Marítimo

El hotel ofrece el servicio de zarpe desde la isla de Margarita hacia la isla de Coche y viceversa en cómodas y seguras embarcaciones.

➤ Eventos Especiales

Son la organización y amenización de bodas, que permite tener en los eventos sociales, grupos en vivo, un espacio para compartir entre familiares y amigos. Se realiza desde la ceremonia hasta la noche de bodas.

➤ Eventos Corporativos

Cuentan con un esmerado y personalizado servicio corporativo para garantizar el éxito de sus actividades. Le ofrecen una amplia asesoría, planificación y coordinación para llevar a cabo el desarrollo de su evento; bien sea lanzamiento de productos, congresos, exhibiciones, preventas, seminarios y cualquier otro servicio importante. (Anexo N° 4)

➤ Piscina

El hotel cuenta con una fantástica piscina de borde infinito con áreas de jacuzzi y cascada, ideal para toda la familia. (Anexo N°5)

➤ Deportes Acuáticos Y Terrestres

Dispone de una gran variedad de opciones en deportes acuáticos y terrestres a un cargo nominal. Paseos por la isla en motos de 4 ruedas, alquiler de banana board, moto de agua, clínicas de buceo, clínicas de kit surf y alquiler de equipos, clínicas de windsurf y alquiler de equipos.

➤ Servicio De Masajes

Junto al sutil sonido del mar y la relajante brisa, espera por usted para unos relajantes masajes.

➤ Salas De Juegos

Ofrece diversas alternativas para su disfrute Mesas de Pool, Futbolito, Ping-Pong, Juego De Mesa Y Áreas de Videos Juegos.

➤ Parque Infantil

Ubicado justo al lado del Restaurantes Arenas Blancas y muy cerca de la Piscina. (Anexo N°6)

➤ Actividades Recreativas

Relajantes y divertidas actividades les ofrecen en la piscina y en área de la playa diariamente.

➤ Playa

Debido a su ubicación el Hotel Sunsol Punta Blanca Armil, C.A cuenta una hermosa playa La Punta de arenas blancas y aguas cristalinas.

1.10.2.7.1 Proveedores

Son los entes que suministran los recursos al hotel “Sunsol Punta Blanca Armil, C.A” en los que se puede mencionar: en cuanto a servicios: Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC), PDV COMUNAL para el servicio de gas, LA Compañía Anónima Nacional de Teléfonos (CANTV), Hidrológica del Caribe (HIDROCARIBE), proveedores de alimentos como: Sigo,C.A, Distribuidora Mi Queso, C.A, Alimentos Polar Comercial, C.A, entre otros; además las empresas que suministran artículos de Oficina, igualmente las de suministros artículos de limpieza y otros que son de gran importancia. Entre los que se pueden mencionar:

- Agua Mineral La Paz, C.A
- Alimentos Adica, C.A
- Alimentos Barcelona, C.A
- Avicola La Perla, C.A
- Bakhos Full Print, C.A
- Barriott 09 Restaurant, C.A
- Catalano Home Center, C.A
- Chucheria Festival, C.A
- Coca Cola Femsa De Venezuela, S.A
- Hidrobombas Y Proyecto Ávila, C.A
- Hielo Johnny, C.A
- Servicios Publicitarios Alter-tech,C.A

1.10.2.7.2 Huéspedes del hotel

La palabra huésped describe al individuo que se encuentra alojado u hospedado en un hogar ajeno o en la habitación de un hotel, es el cliente que paga por utilizar las instalaciones de un hotel, un hostel, una posada, un albergue turístico, etc. El sujeto abona una determinada tarifa para alojarse en el lugar y hacer uso de diversos servicios (baño, restaurante u otros).

Es necesario indagar sobre la opinión que poseen algunos de los huéspedes del hotel, es decir, su satisfacción en cuanto a los servicios que este presta, y en qué estado se encuentra las instalaciones. Todo esto en referencia a las observaciones de los turistas sobre los servicios que se prestan y mejorarlas para que los turistas puedan disfrutar su visita con confort la comodidad que puede ofrecer las instalaciones del hotel.

1.10.2.7.3 Obreros o empleados

Comprende al recursos humanos cuyas funciones son de dirección gerencia, administración, contabilidad, ventas, archivo, trabajos generales de oficina o personal especializado en la planeación, etcétera.

Su formación a través de cursos y talleres formativos para el trabajo en equipo de forma constante es importante para la empresa y para mejorar las relaciones entre sus empleados y el personal directivo.

La empresa ofrece a su personal diferentes actividades.

- Inducción de seguridad y salud laboral
- Inducción corporativa (contiene visión, misión , valores, reseña histórica, aéreas del hotel, cultura organizacional) PICO'S (productividad, innovación, colaboración, optimismo y servicio)
- Calidad en servicio y atención al cliente.

- Manejo de estrés motivacional.
- Higiene y seguridad ocupacional
- Manipulación de alimentos
- Corresponsabilidad en la ergonomía e higiene postural.

**CAPITULO II. DESCRIPCION DEL
DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR.**

2.1 Definición del Departamento De Cuentas Por Cobrar.

Es el encargado de asegurar y efectuar el seguimiento de la gestión de cobranza de las facturas a créditos emitidas por la empresa, mediante la información los registros y control del sistema administrativo correspondiente; controlar la cartera de clientes, analizar los montos y la antigüedad de los créditos otorgados con la finalidad que sean cancelado en el tiempo establecido por la empresa.

Debe trabajar en forma coordinada con los departamentos de Contabilidad, Finanzas y Ventas.

2.2 Importancia del Departamento De Cuentas Por Cobrar.

El Departamento de Cuentas por Cobrar es de suma importancia puesto que es el encargado de recaudar, controlar, registrar y verificar cada una de las facturas emitidas por la empresa del servicio prestado.

Cabe destacar que las cuentas son ventas a créditos que representan activos exigibles, derechos que la empresa tiene sobre sus clientes para obtener beneficios para el servicio ofrecido.

Debe mantener una gestión de cobranza constante con sus clientes para la cancelación de su deuda con la empresa, esta se hace a través de correos, llamadas y de ser necesario visita del coordinador del departamento.

2.3 Propósito

Se enfoca en el ambiente interno de la organización e implica identificar sus recursos, valores, capacidad y aptitudes para darle impulso y aprovecharlos al máximo y de esta manera alcanzar sus metas en el ambiente competitivo.

Según información suministrada por el Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca Arnil, C.A. Tienen como propósito lo siguiente:

Registrar todo los cobros y facturas efectuadas por el Departamento de Reservación a los clientes directos y las agencias, con el fin de verificar y garantizar la cobranza precisa y confiable de todos los servicios prestados, además de avalar la entrega correspondiente de las facturas.

Para gestionar la cobranza pendiente y así garantizar contablemente de manera confiable, puntual y precisa que les ayude a mantener una alta rentabilidad a la empresa.

2.4 Alcance

Es la descripción de los límites del mismo y de lo que se va entregar, que información se necesita y en que parte de la empresa se verán afectadas dando un grupo de recursos y los logros alcanzar.

Según información suministrada por el Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca Arnil, C.A. Tienen como alcance lo siguiente:

Desde que el coordinador de cobranza recibe del Departamento de Reservación el diario de transacciones conjuntamente con el soporte de los cobros, verifica y registra según sistema contable; recaudación y control entrega al analista las facturas en original y copia de las agencias y las copias de los clientes directos, este verifica que las facturas coincidan con cada uno de los pagos. Y en el caso de las facturas de las agencias de viajes debe entregar las facturas originales al coordinador del Departamento de Cuentas por Cobrar.

2.5 Estructura Organizativa del Departamento De Cuentas Por Cobrar Del Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C. A.

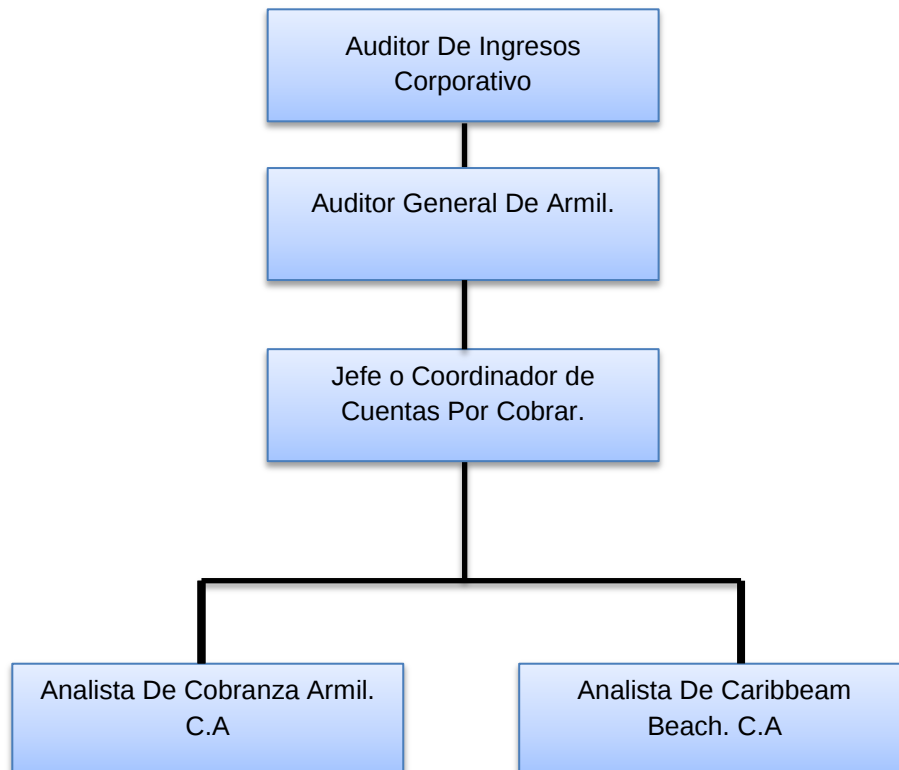
El Departamento de Cuenta por Cobrar tiene una estructura organizativa de tipo vertical, donde presenta las entidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular en la parte superior y desagrega los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada.

Constituye cada uno de los cargos que conforman el departamento, representado los niveles de autoridad, responsabilidad y jerarquía. Según Fleitam (2000:246) "Define el organigrama como la representación grafica de la estructura orgánica que refleja en forma esquemática la posición de las aéreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad".

El organigrama se define como un diagrama de la estructura de una organización que muestra las funciones, departamentos o puestos de la organización y la forma en que se relacionan, niveles jerárquicos y canales de formales comunicación.

Cabe destacar que el Hotel Sunsol Punta Blanca Armil, C.A en el Departamento de Cuentas por Cobrar no posee una estructura organizativa, por lo que la pasante con información suministrada por la coordinadora de dicho departamento, le sugiere la siguiente estructura organizativa. Figura N° 6.

Figura N° 6 Organigrama del Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A



Fuente: Elaboración Propia con Información Suministrada por el Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca Armil C.A (2016)

Funciones de los cargos que conforman la estructura organizacional del Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil C.A:

- **Auditor de Ingreso Corporativo:** Es responsable de llevar el control de todos los ingresos del hotel bajo la dirección general del contralor y dentro de las políticas y procedimientos del hotel.
- **Auditor General:** Es el responsable de la verificación diaria del total de ventas, correspondiente al día anterior, ya sea por la producción de restaurantes, bares y servicio de habitaciones, verificar los reportes de auditor de ingreso y las cuentas por cobrar de cada una de las agencias de viaje.
- **Jefa De Cuentas Por Cobrar:** Es el encargado de revisar, controlar y registrar todos los movimientos relacionados con los créditos otorgados por la empresa, ya sea corto, largo o mediano plazo. También es responsable de mantener los estados de cuentas pendientes de las agencias de viajes para realizar los cobros. Ya que representan un gran porcentaje de entrada de dinero.
- **Analista De Cuentas Por Cobrar De Armil:** Es responsable de supervisar y revisar las cuentas por cobrar de acuerdo a la listas de agencias de viajes a las cuales deben realizarse los cobros, de enviar correspondencia de cobro a los clientes por teléfono, por fax o correo electrónico; realizar conciliaciones bancarias y asientos correspondientes en la contabilidad para su registro y control.
- **Analista De Cuentas Por Cobrar De Caribbeam beach:** Es responsable de supervisar y revisar las cuentas por cobrar de acuerdo a la listas de agencias de viajes a las cuales deben realizarse los cobros, de enviar

correspondencia de cobro a los clientes por teléfono, por fax o correo electrónico; realizar conciliaciones bancarias y asientos correspondientes en la contabilidad para su registro y control.

NOTA: El departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca Arnil, C.A. Tiene entre sus funciones la gestión de cobranza del Hotel Sunsol Caribbeam Beach C.A, es por eso que en su estructura organizativa se reflejar el analista.

2.6 Términos y Definiciones.

Es importante resaltar que el Hotel Sunsol Punta Blanca Arnil. C.A, en el Departamento de Cuentas por Cobrar tiene una serie de términos y definiciones que permite conocer el manejo del departamento para los trabajos a realizar, ya que son los más utilizados dentro del mismo. Entré los cuales se encuentran:

2.6.1 Clientes o Agencias con Créditos.

Son aquellos clientes que cuentan con siete (7) días para pagar cualquier consumo concerniente a los distintos tipos de servicios que preste el hotel como son estadías, full Day, eventos, entre otros.

2.6.2 Reporte Z

Informen que genera la maquina fiscal con el resume de las ventas diarias.

2.6.3 Reporte de Llegada

Listado de todas las personas (con crédito- de contado) que se hospedan en el hotel, emitido por el sistema de reserva.

2.6.4 Boucher

Es la garantía de que el cliente ha contratado servicio con las distintas agencias que cuentan con crédito en el hotel, para el cliente servirá de aval al momento del consumo del servicio y para el hotel como soporte de la gestión de cobranza.

2.6.5 Factura

Es el documento legal que entrega el hotel a las agencias como notificación de las deudas contraídas por los distintos motivos de consumo, estas detallan en concepto del consumo, nombre del cliente, localizador, montos, fechas de entradas y salidas, entre otros.

2.6.6 Cuadro Plan de Cobro

Es el formato que alimenta el Departamento de Cobranza con el fin de crear una gestión de cobro basándose en las fechas de vencimiento de facturas pendientes.

**CAPITULO III. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
POR LA PASANTE EN EL DEPARTAMENTO DE
CUENTAS POR COBRAR.**

3.1 Ámbito de Competencia de las Pasantías.

Durante la realización de las pasantías en el departamento de cuentas por cobrar del Hotel Sunsol Punta Blanca, Armil C.A. Isla de Coche; se pudo observar que tiene en sus funciones una serie de acciones que se llevan a cabo con el fin de realizar una gestión de cobranza a tiempo y eficaz. Puesto que sus oficinas administrativas no se encuentran dentro de las instalaciones del hotel en la isla de Coche, sino en las instalaciones del Hotel Sunsol Isla Caribe C.A Playa el Tirano, isla de Margarita. Y esto ocasiona que el trabajo se atrase pero dentro del departamento se trata de trabajar con eficacia para mantener dicha gestión al día para su entrega.

Entre sus funciones se encuentran las siguientes:

3.2 Llegada de La Valija.

Una vez el encargado de recaudar la información necesaria para la gestión de cobranza. Se traslada desde la isla de Coche con personal autorizado a las instalaciones de las oficinas administrativas en la isla de Margarita, documentación que debe ser recibida por el jefe o coordinador de Cuentas por Cobrar. Esta valija contiene lo siguiente:

- Control de Ingresos.
- Relación de Full Day
- Facturación Fiscal
 - Maquina 41- Clientes Directos.
 - Maquina 42 – Agencias de Viajes.
- Reportes de Llegada.
- Tazas Portuarias.

Una vez recibida y desglosada la valija se procede a trabajar con cada una de la documentación

3.2.1 Control de Ingreso.

Es la información detallada de los cierres de cajas diarios de habitaciones y servicios ofrecidos adjuntó a cada uno de los reportes emitidos por el punto de venta de cada banco con el cual trabaje la empresa. Esta información es entregada al Departamento de Finanzas, quienes se encargan de verificar en banco los montos y el numero de lote de dicha transacción, una vez el dinero sea reflejado en la cuenta correspondiente se procede a ser firmado y sellando por el personal autorizado en el Departamento de Finanzas. Para ser devuelto al Departamento de Cuentas por Cobrar y este procede archivar en su respetiva carpeta.

3.2.2 Relación de Full Day.

Full Day se le conoce como paquete o combo turístico que abajo precio ofrece una gran variedad de beneficios, donde se podrá disfrutar de las instalaciones de un local o hotel, paseos a lugares y una serie de actividades, atracciones pre pagadas dentro del mismo paquete , convirtiéndose en una forma de viajar.

Esta relación es el informen detallado de cada uno de los de full Day que fueron prestado durante el día, debe ser enviado a diario para la confirmación de los comprobantes de pago por dicho servicio, sin fue a crédito o de contado, en caso de ser a créditos se procede a realización de la gestión de cobranza, una vez verificado se archivan de menor a mayor en carpeta correspondiente a su mes, para que en el momento que los

directivos los soliciten ser entregado ordenado, para facilitar la verificación por ellos de los ingresos obtenidos por dicho servicio, puesto que es uno de los que más se ofrece en las instalaciones del hotel.

3.2.3 Facturación Fiscal.

➤ Maquina 41- Cliente Directos.

Los clientes directos son los entrados por puerta que no vienen a través de una agencia, por lo tanto se les denomina clientes directos. Al momento de su salida debe ser emitida una factura fiscal la cual tiene que ser por la maquina fiscal numero cuarenta y uno (41) la cual deberá ser entregada al cliente su original. Y la copia queda para la empresa como comprobante del servicio ofrecido, una vez culmine el día correspondiente a la facturación, la maquina emitirá el reporte Z donde reflejara el total de facturas realizadas y el monto total de dicha facturas. Al cual se tiene que grapar ordenadas de menor a mayor cada una de las copias de las facturas. (Anexo N°7)

➤ Maquina 42 – Agencias de Viajes.

Estos son todos los clientes que entran a través de una agencia de viaje, que es quien se encarga de realizar las reservaciones y cancelación. Y su facturación son emitidas por la maquina fiscal numero cuarenta y dos (42) las cuales deberán ser entregadas al Departamento de Cuentas por Cobrar en original y copia debidamente ordenada de menor a mayor grapadas al reporte Z correspondiente, puesto que las facturas originales se le enviaran a la agencia que le corresponda adjunta una relación detallada con fecha de entrada y salida, nombre del huésped(Pax), Folio, numero de factura, tipo de servicio ofrecido, fecha de emisión de la factura, monto y el estatus. Las copias entregadas al analista de Cuentas por Cobrar para su debido registro

en el sistema contable de la empresa el cual es Great Plaint (GP). (Anexo N°8)

3.2.4 Tasas Portuarias.

Son el impuesto que fija la gobernación del estado Nueva Esparta para el traslado por vía marítima. El hotel Sunsol Punta Blanca Armil. C.A, hace el traslado de sus huéspedes desde el muelle de Playa el Yaqué, por este servicio cada uno de ellos deben cancelar la tarifa establecida antes de embarcar, puesto que no está incluido en el servicio que presta el hotel.

Las tasas portuarias tienen como monto establecido por persona Adulto 12,30 para niños, persona de la tercera edad de 6,30, en la valija debe llegar cada uno de los tickets y planillas (Anexo N°9) correspondientes a cada uno de los traslados que se realicen durante el día, para proceder a guardar por separado ticket y planillas identificándose con el día que les corresponde.

La empresa encargada del control de las tasas portuarias es Laverton Naviera C.A, el hotel tiene personal autorizado encargado de realizar los cobros de esta tarifa y el mismo deberá realizar a diario el depósito del monto de las tasas portuarias del cual el 90% pertenece a la Gobernación del Estado y el 10% al Hotel Sunsol Punta Blanca Armil, C.A; en caso de que no se pueda realizar en la isla e Coche el depósito, se traslada un empleado a la Isla De Margarita para realizar dicho depósito.

Los cinco (5) primeros días de cada mes se debe enviar a la Gobernación una carpeta con cada uno de los depósitos bancarios correspondiente al mes debidamente ordenados por día y por empresa. Con

una carta donde se especifica la cantidad de tickets vendidos y el monto que le corresponde a cada empresa.

Para solicitud más ticket se envía una carta de solicitud dirigida al Instituto de Puertos del estado Nueva Esparta, en la Gobernación del estado, con el número del último lote de correlativo de los ticket que se les fue entregado; y la cantidad de tickets que solicita al igual que se debe enviar los sobres con los tickets y planillas ya usados.

3.3 Reembolso.

Este se realiza cuando una reserva fue anulada antes de su disfrute o en el caso que se prestó el servicio y al cliente le quedo un saldo a favor, y el cliente desea que se le sea reembolsado. Para realizar dicho reembolso el departamento de Reservación debe hacerle llegar al departamento de Cuentas por Cobrar toda la documentación correspondiente a esa reserva que avale que esa persona tenía una reserva o disfrutó de un servicio en el hotel, entre la documentación debe venir un correo electrónico del cliente donde hace saber que solicita su reembolso y enviando sus datos bancarios para realizar dicho depósito, luego de verificar toda la información se procede a realizar.

Se debe llenar un formato denominado Reembolso de clientes Hotel Punta Blanca(Anexo N°10) el cual debe contener Nombre, Cedula del cliente a reembolsar, monto a reintegrar, cuenta bancaria del cliente, nombre del banco, numero de localizador (Folio), breve explicación de porque el reembolso, datos del pago emitido por la reserva que será reembolsada. Una vez realizado el formato con todos los datos del cliente y del la cuenta bancaria del Hotel donde entró el dinero de dicha reserva, se debe imprimir y

adjuntar a toda la documentación de ese cliente, y hacer llegar al departamento de Finanzas donde ellos verifican, firman y sellan; de allí va al departamento de Contabilidad quienes hacen verificaciones de los datos personales y cuentas bancarias al verificar que todo esté en orden firman y sellan en señal de aprobación. Para ser entregado al departamento de Cuentas por Pagar donde proceden a realizar el cheque correspondiente. Luego de haber cumplido estos requisitos toda la documentación con el cheque anexado es entregada al analista de Cuentas por Cobrar, para que se proceda a realizar el depósito. El cual lo realiza el mensajero de la empresa, una vez este se realice se le notifica al cliente a través de un correo electrónico que su reembolso fue hecho satisfactoriamente.

Este formato solo tiene el original que una vez realizado la documentación es archivada en una carpeta correspondiente a los reembolsos, para tener control de los reembolsos que se realizan dentro del departamento.

3.4 Registro de Facturas de Agencias de Viajes.

El Hotel Sunsol Punta Blanca Armil, C.A cuenta con un sistema contable denominado Great Plain (GP), en el cual se registran cada una de las facturas emitidas por el hotel a las agencias de viajes, previamente ordenar por agencia de viaje. (Anexo N° 11)

Para acceder al sistema contable de Cuentas por Cobrar cada uno de los empleados de dicho departamento posee una clave única y personal.

Al abrir el sistema contables se debe bajar a transacciones seguidamente a ventas y de allí a entrada de transacciones ventas; donde

aparece el cuadro de entrada de transacciones el registro consiste en colocar tipo de factura, el número de factura y numero folio, el nombre de la agencia de viaje, se debe crear un lote puesto que allí se deben ir guardando todas las facturas registradas. Se debe identificar el tipo del servicio por el cual se generó la factura y el monto. Luego de terminar el registró de todas las facturas de ese día, se procede al lote ya creado para proceder a verificar la cantidad de factura y el monto registrado es igual al que muestra el reporte Z, una vez verificado se procede a contabilizar todas las facturas.

. Luego de registrar todas las facturas se archivan en la carpeta correspondiente a su mes, para ser entregada al departamento de Contabilidad cuando lo soliciten para hacer la conciliación bancaria. Que se encargan de verificar cada una de las transacciones registradas en el sistema contable Great Plaintiff (GP) y los bancos correspondientes para así verificar que cada uno de los pagos fue contabilizado.

3.5 Registro de Facturas de Clientes Directos.

Consiste en el registro de todas las facturas de los clientes directos al sistema contable Great Plaintiff (GP) bajar a transacciones seguidamente a ventas y de allí a entrada de transacciones por ventas, se procede al colocar factura, número de factura y numero de folio, el nombre del cliente siempre será cliente directo, recepción hotel (puestos que estos entran por puerta directamente sin ningún intermediario), se crear el lote para ir guardando todas las facturas, colocar el servicio e insertar el cobro en monto cobrado, Luego de terminar el registró de todas las facturas de ese día, ir al lote ya creado para proceder a verificar la cantidad de factura y el monto registrado coincida con el que muestra el reporte Z, una vez verificado se procede a contabilizar todas las facturas.

Después se archivan las facturas en la carpeta correspondiente a su mes, para ser entregada al departamento de Contabilidad cuando lo soliciten para hacer la conciliación bancaria. Que se encargan de verificar cada una de las transacciones registradas en el sistema contable Great Plain (GP) y los bancos correspondientes para así verificar que cada uno de los pagos fue contabilizado.

3.6 Relación de Facturas.

Es la relación que se hace de cada una de las facturas por agencia de viajes (Anexo N°12) con crédito con el hotel, dicha relación se debe hacer solo con facturas originales.

Este es un formato que se debe llenar con el nombre de la agencia de viaje, las fechas de entrada y salida, nombre del huésped, número de factura, número de folio, fecha de emisión de la factura, el servicio por el cual se generó la factura, el monto y su estatus. Luego de este procedimiento se debe imprimir dos (2) relaciones de las cuales una se grapa con la factura y se guarda en un sobre y la otra se coloca en la parte de adelante, que deberá firmar y sellar la empresa a la hora de la entrega, y queda a la empresa como comprobante que esa relación de factura fue entregada. Y desde la fecha de entrega el departamento comenzará a contar sus setenta y siete (77) días hábiles para su pago.

Cabe destacar que el Departamento de Cuentas por Cobrar no cuenta con un sistema para tener un control del registro de la documentación que sale del departamento, en este caso un control de la entrega de las relaciones de facturas según agencia de viajes. Durante el lapso de pasantías se pudo apreciar que un sistema o programa que le ayude a mantener en orden estas relaciones le es de mucha importancia para el desempeño del departamento.

CONCLUSION

Al finalizar el periodo de pasantías en el Hotel Sunsol Punta Blanca Armil, C.A. se exponen las siguientes conclusiones en lo que se refiere a las funciones y procedimientos realizados en el Departamento de Cuentas por Cobrar del mencionado hotel:

Se debe mencionar que durante el periodo de pasantías el proceso de inducción fue dinámico y continuo, brindándole a la pasante la posibilidad de cumplir con el desarrollado de actividades de manera fluida y objetiva en el ámbito de la pasantía. Sin embargo, se acota que cuando ocurre la contratación de un nuevo empleado, es decir empleados de nuevo ingreso no se desarrolla un proceso de inducción con profundidad cualitativa de identidad con la empresa.

El equipo de personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar es profesional y desempeña sus labores de la mejor manera posible; sin embargo se considera que el número de empleado no es suficiente para el volumen de trabajo que realizan.

El Hotel Sunsol Punta Blanca Armil. C.A, no posee para el departamento de cuentas por cobrar una estructura organizativa, esto trae como consecuencia que se improvise a la hora de asignar funciones para el cumplimiento de actividades, responsabilidad que recae de manera directa en la jefa del departamento lo que repercute de forma negativa en el logro de los objetivos del departamento.

Se notó que el Departamento de Cuentas por Cobrar no posee un programa computarizado efectivo para llevar un control de los documentos que ingresan y salen del mismo. Púes, lo hacen de forma manual lo que acarrea atraso en la ejecución del trabajo en equipo.

RECOMENDACIÓN

De acuerdo a las conclusiones, producto del informe en función del periodo de pasantías en el Departamento De Cuentas Por Cobrar, del Hotel Sunsol Punta Blanca Arnil, C.A, se plantean las siguientes recomendaciones.

Dar inducción adecuada a los empleados de nuevo ingresos para que puedan realizar un buen trabajo y así disminuyan las posibilidades de cometer errores que afecten a la empresa y su desempeño en la misma, como por ejemplo talleres, información impresa y otros que incentiven el interés de un buen desempeño en la empresa.

Contratar más personal para el departamento de cuentas por cobrar, para que funcione de mejor manera ya que carece de los mismos. Y cada persona tiene demasiadas responsabilidades y el trabajo se hace pesado para estos.

Se recomienda realizar estructura organizativa o tomar en cuenta la propuesta por la pasante para el departamento de Cuentas por Cobrar donde especifica cada uno de los cargos que lo integran y sus funciones.

Se recomienda Implantar un sistema o crear programa de Excel que les permita tener un registro práctico, de fácil ubicación y mantener un control de las relaciones de facturas de cada agencia de viaje con la que tienen crédito.

BIBLIOGRAFIA

Arias, Fideas (2006) El Proyecto de Investigación. Editorial Episteme, Caracas Venezuela.

Arthur A. Thompson; A.J. Strickland (2001) Administración Estratégica: Conceptos y Casos (11ª ed.), McGraw-Hill / Interamericana de México.

Código de Comercio Gaceta N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955 El Congreso de la República de Venezuela. Caracas. Venezuela

Constitución Bolivariana de la República de Venezuela (1999), promulgada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas. Venezuela

Ley Orgánica de Turismo. Gaceta Oficial Extraordinaria No. 6.152 de fecha 18/11/2014 Decreto N° 1.441, mediante el cual se dicta el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Presidencia de la República. Caracas Venezuela

Neuner, John. (1.974) Contabilidad de Costo, Principios y Prácticas. Editorial Limusa, S. A.

Providencia mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Gaceta Oficial 39795 del 8 Noviembre 2011. Caracas Venezuela

Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante, Cuarta Edición, de Ferrel O.C, Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, Adriaenséns, Marianela y Flores Miguel Ángel, Mc Graw Hill, 2004.

Negocios Exitosos, de Fleitman Jack, Mc Graw Hill, 2000.

Organización Mundial del Turismo, 1994.

ANEXOS

Anexo N° 1 Habitaciones Del Hotel.



Fuente: Pagina Web Del Hotel Sunsol Punta Blanca. Fecha 22/04/2015

Anexo N°2 Restaurante Snack Arenas Blancas



Fuente: Pagina Web De Agencia Porlamar. Fecha 22/04/2015

Anexo N° 3 Restaurante Piaroas



Fuente: Pagina Web Del Hotel Sunsol Punta Blanca. Fecha 22/04/2015

Anexo N° 4 Sala De Conferencias.



Fuente: Pagina Web Del Hotel Sunsol Punta Blanca. Fecha 22/04/2015

Anexo N° 5 Piscina Con Vista Al Mar.



Fuente: Pagina Web Del Hotel Sunsol Punta Blanca.

Anexo N° 6 Parque Infantil.



Fuente: Pagina Web Del Hotel Sunsol Punta Blanca. Fecha 22/05/2015

Anexo N° 7 Factura de los Clientes Directos

SENIAT
ARMIL. C.A.
RIF: J-30339470-1

CTRA COSTANERA EDIF SUN SOL PISO PTA ALTA LOCAL S/N SECTOR EL TIRANO
PLAZA PARAGUACHI NUEVA ESPARTA
ZONA POSTAL 6301

AGENCIA: PLAYA LA PUNTA SAN PEDRO DE
COCHE. ISLA DE COCHE. MUNICIPIO VILLALBA
TELF. 0295- 2453801 AL 2453809

CONTRIBUYENTE FORMAL
FECHA: 12/05/2016 HORA: 13:55FACTURA N° 00027850
CONTRIBUYENTE FORMAL

DATOS DEL CLIENTE
RAZON SOCIAL: DEL VISO. JORGE
RIF/CI: E 7861326

Cant	Descripcion	Fraccio	Importe
1	Todo Incluido(9)	(E)	619110.00
	EXENTO		619110.00
	TOTAL		619110.00
	TRANSFERENCIA BANESCO	Es 760.000.00	

Companias:DIRECTOS
Ruesped:DEL VISO. JORGE
Folio:111326
Habilitacion:4001
Llegada:24/04/2016 Salida:03/05/2016

EDC0613261

Fuente: Suministrada por el Departamento de Cuentas por Cobrar. Fecha
18/05/2016

Anexo N° 8 Factura de las Agencias de Viajes.

SENAT
ARMIL. C.A.
RIF: J-30339670-1
CTRA COSTANERA EDIF SUN SOL PISO PTA ALTA LOCAL 5/N SECTOR EL TIRANO
PLAZA PARAGUACHI NUEVA ESPARTA
ZONA POSTAL 6301
AGENCIA: PLAYA LA PUNTA SAN PEDRO DE
COCHE, ISLA DE COCHE, MUNICIPIO VILLALBA
TELF. 0295- 2653801 AL 2653809
CONTRIBUYENTE FORMAL
FECHA: 12/05/2016 HORA: 13:56FACTURA N° 00027851
CONTRIBUYENTE FORMAL

DATOS DEL CLIENTE
RAZON SOCIAL:
RIF/CI: J401564453

RAZON SOCIAL: INVERSIONES TRAVEL & SERVI
CES TU DESTINO TURISTICO C A
1 Todo Incluido(3) (E) 105249.06 105249.06

EXENTO 105249.06
TOTAL 105249.06
TRANSFERENCIA BANESCO Bs 105.249.06

Compañías: INVERSIONES TRAVEL & SERVICES
TU DESTINO TURISTICO C A
Nuestro ed: PINEDA, EMMANUEL
Folio: 111498
Habitación: 1025
Línea: 44102/05/2016 Salida: 04/06/2016

Fuente: Suministrada por el Departamento de Cuentas por Cobrar. Fecha
18/05/2016

 Gobierno Bolivariano de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para la Obras Públicas y Vivienda



000667



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LAS OBRAS PÚBLICAS Y VIVIENDA - INSTITUTO NACIONAL DE LOS ESPACIOS ACUÁTICOS
CAPITANÍA DE PUERTO DE PAMPATAR

FECHA: 12/03/15 HORA: 25

PUERTO DE SALIDA: Yapese CAPITÁN: Dommy NOMBRE DE LA EMBARCACIÓN: P.B. III MATRICULA: 13100

ZARPELOQUE ARMIT, C.A.
RIF: J-3039470-1

Fuente: Suministrada Por El Departamento De Cuentas por Cobrar Del Hotel Sunsol
Punta Blanca. Fecha: 24/03/2015

Anexo N° 10: Formato De Reembolso

EL TIRANO, 08-04-2015



SUNSOL *Punta Blanca*
HOTEL ES Playa La Punta - Isla de Cacho

N° DEL REEMBOLSO : 0000189

FORMATO DE REEMBOLSO DE CLIENTES HOTEL PUNTA BLANCA

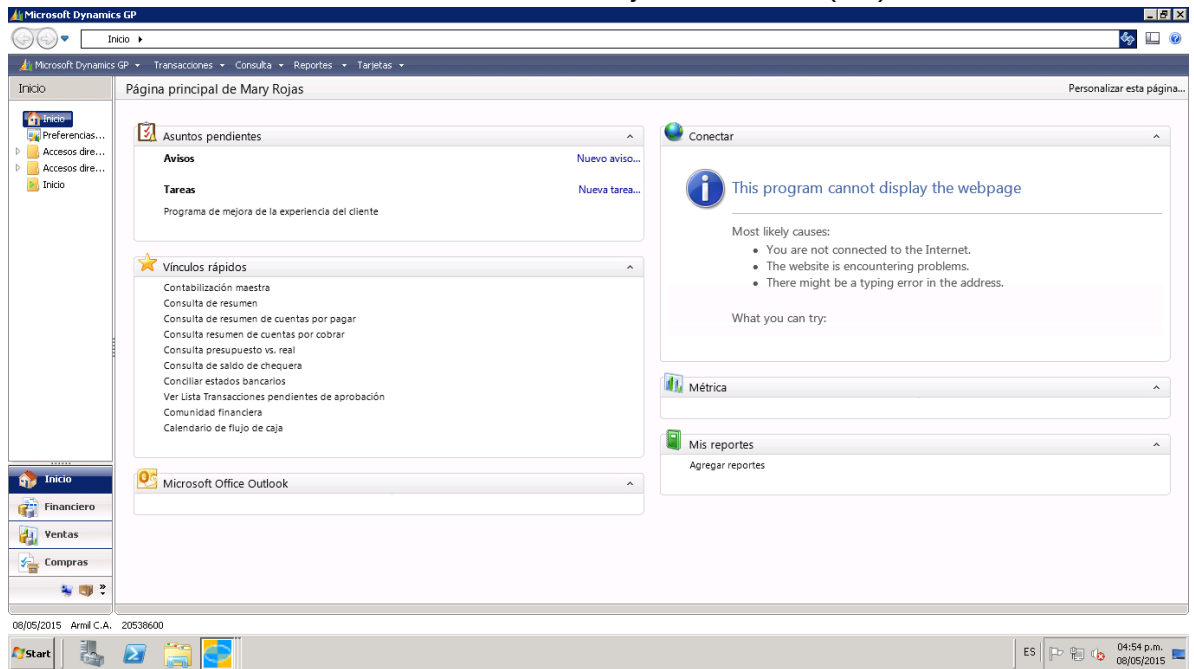
DATOS DEL CLIENTE A REEMBOLSAR:	
Nombre Del Cliente :	JOANA RAMIREZ
Cedula de Identidad:	C.I: 17.661.807
Monto a Reintegrar:	Bs. 16.840,00
Cuenta Del Cliente para el Reintegro:	0134-0219-1321-9305-5700
Nombre del Banco a Depositar el Reintegro :	BANESCO
N° Del Localizador de Reserva:	73140
Explicación del Motivo del Reintegro:	ANULACION POR DISPONIBILIDAD

Datos Del soporte para el Reintegro Por El Hotel:	
N° de Facturación del Hotel:	SIN MOVIMIENTO
Fecha de la Facturación Hotel:	SIN MOVIMIENTO
Monto Facturado por el Hotel :	SIN MOVIMIENTO

Pagos emitidos Por el Clientes al Hotel POR SU RESERVA	
Monto Pagado al Hotel POR EL CLIENTE:	Bs. 16.840,00
N° De Deposito o Transferencia Bancaria:	TDC LOTE 165
Fecha del Deposito o Transferencia al Hotel:	07/08/2014
Nombre del Banco Del Depósito.	BOD
N° De Cuenta Donde Fue Emitido el pago	012110155430102164063
FIRMA VALIDADA POR FINANZA SOBRE EL PAGO EN NUESTRAS CUENTAS BANCARIAS	

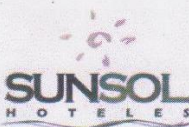
Fuente: Suministrada Por El Departamento De Cuentas por Cobrar Del Hotel Sunsol Punta Blanca. Fecha: 30/03/2015.

Anexo N° 11 Sistema De Trabajo Great Plaint (GP)



Fuente: Suministrado Por El Departamento De Cuentas por Cobrar Del Hotel Sunsol
Punta Blanca Fecha: 27/02/2015

Anexo N°12 Relación De Facturas


SUNSOL
 HOTELES

Punta Blanca
 Playa La Punta - Isla de Coche

PORLAMAR 13/04/2015

RECIBAN UN CORDIAL SALUDO DE PARTE DEL GRUPO DE COBRANZA SUNSOL HOTELES, LE HACEMOS ENTREGA DE LA RELACION FISICA **FACTURAS ORIGINALES** PARA SU CONTROL Y PAGO.

MPM INVERSIONES

	ENTRADA	SALIDA	NOMBRE DEL PAX	FOLIO	N° FACTURA	FECHA FACT.	CONCEPTO	MONTO	ESTATUS
1	06/04/2015	25/04/2015	ARRIGO, LUCAS	84321	26756	08/04/2015	TODO INCLUIDO	1.292,00	CREDITO
2	07/04/2015	07/04/2015	IFRAN, SILVINA	88604	26754	08/04/2015	FULL DAY	5.120,00	CREDITO
3	04/04/2015	08/04/2015	SARAC, ANTONIO	81959	26760	08/04/2015	TODO INCLUIDO	2.584,00	
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
27									
							TOTAL	8.996,00	

EN CASO DE TENER ALGUNA DUDA SOBRE LA DOCUMENTACIÓN ANEXADA, AGRADECEREMOS SEA NOTIFICADO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN ELECTRONICA:
RAFAEL.MUÑOZ@SUNSOLHOTELES.COM

SIN OTRO PARTICULAR

RAFAEL MUÑOZ
 DFTO. CUENTAS POR COBRAR
 TLF. 02955005041

Fuente: Suministrada Por El Departamento De Cuentas por Cobrar Del Hotel Sunsol Punta Blanca. Fecha: 30/05/2015.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL SUNSOL PUNTA BLANCA ARMIL C.A, ISLA DE COCHE.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Karla Katterine Del Valle Figueroa Marcano	CVLAC: 19.896.998 E MAIL: luisalfredo_junior@hotmail.com
	CVLAC: 20.710.171 E MAIL: jorgegardie17@gmail.com

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades

Departamento de Cuentas

Hotel

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Turismo	

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
José Pino	ROL	CA	AS	TU X	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Fabio Fariñas	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
María Gabriela Fernández	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2016	05	30
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_de_Grado_Karla_Figueroa	.docx
Trabajo_de_Grado_Karla_Figueroa	.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 Universitario en Administración de Empresas Turísticas.

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario

ÁREA DE ESTUDIO:

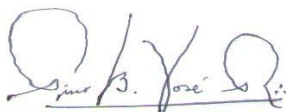
Turismo

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente – 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"


Karla Figueroa**AUTOR**
Lcdo. José Pino
JURADO PRINCIPAL
Lcda. María Gabriela Fernández
JURADO PRINCIPAL
Lcdo. Fabio Farías
JURADO PRINCIPAL**POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO**