



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

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LAS ÁREAS DE
ADMINISTRACIÓN Y COBRANZA DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO
COMPARTIDO DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A, MUNICIPIO
MARIÑO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA.**

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

**Br. Luisana Fernández Velásquez.
C.I. 19.233.583**

Guatamare, 18 Marzo de 2014



DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO
T.S.U. ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantías Titulado "ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN Y COBRANZA DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A, MUNICIPIO MARIÑO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA", realizado por la Bachiller: *FERNÁNDEZ VELÁSQUEZ LUISANA DEL VALLE*, C.I. V-19.233.583, para optar al título de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO

ECON. JOSÉ PINO
Asesor Académico

LCDA. IRMA VASQUEZ
Jurado

LCDA. EUSTERESA NAVARRO
Jurado

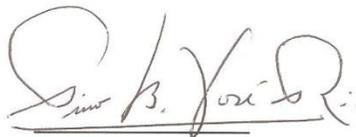
DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LAS ÁREAS DE
ADMINISTRACIÓN Y COBRANZA DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO
COMPARTIDO DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A, MUNICIPIO
MARIÑO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA.**

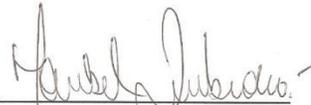
Informe presentado como requisito parcial para optar al título de técnico superior en administración de empresas turísticas.



Luisana Fernández Velásquez.
Autora



Econ. José pino
Asesor Académico



T.S.U. Maribel Zambrano
Asesor Empresarial

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este informe de a Dios por escucharme, darme fuerza y sabiduría para seguir adelante y a la Virgen del Valle por protegerme en todo momento.

A mi madre Rita Velásquez y a mi padre Argenis Fernández por su apoyo incondicional, por su confianza, por sus sabios consejos y por estar al pendiente de cada paso que doy. Los amo.

A mis hermanas Argelis Fernández y Gladimar Fernández por su apoyo, confianza y por haber creído en mí que lo lograría.

A mis hermanos Argenis José, Alexander y José Alejandro por ser fuente de inspiración para lograr mis metas.

A mis amigas Roselennys Figueroa, Yodalís Farías, Lorena Martínez y Daimar Pino por haberme brindado su amistad incondicional y su apoyo en los momentos más difíciles.

A mi novio Hernán Varela, por apoyarme en todo momento y por formar parte de mi vida.

A mi abuela Gladys, por su amor y sus consejos, de usted aprendí muchas cosas y le pido a Dios que la llene de vida para que pueda disfrutar conmigo este gran logro.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios y a la Virgen del Valle por iluminarme el camino a donde quiera que yo vaya y por haberme guiado hacia el logro de mis metas. Gracias por no dejarme desistir cuando sentí que no tenía fuerzas.

A mis padres por ser mi motivación, por llenarme de fortaleza, confianza, por entenderme en cada situación y conocerme tanto. Los quiero mucho.

A mis hermanas Argelis y Gladimar por estar allí siempre cuando las necesito, las quiero mucho.

A mi asesor académico Lic. José Pino por haber aceptado asesorarme, por su disposición, paciencia y por permitirme quitarle parte de su tiempo. Mil gracias.

A la profesora María Gabriela Molina por su ayuda ofrecida, por su apoyo incondicional, por brindarme su amistad, dedicarme su tiempo y sus conocimientos. La admiración que le tengo es inmensa. Mis aprecio.

A la profesora María Gabriela Fernández por ser parte de mi formación, brindarme sus sabios consejos y su amistad incondicional. Muchas gracias.

Al Hotel Venetur Margarita. S.A, por darme la oportunidad de realizar mis pasantías generales, especialmente le doy las gracias al personal que labora en esta empresa por su gentil aceptación para formar parte de su equipo de trabajo.

A la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, por haberme abierto las puertas en esta casa de estudio, por ser la institución donde adquirí los conocimientos necesarios para formarme como profesional. Gracias.

A Roselennys, Yodalís, Lorena, Jhosmairis, Isvelí y Daimar por ser amigas de verdad. Por su apoyo, amistad y por haber estado siempre conmigo dándome ánimo.

A mi amigo Alberto por su amistad incondicional.

A mis amigas Mayerlín, Francys y Jakelin porque a pesar de la distancia y el tiempo, no han logrado que esta amistad se acabe, gracias por estar allí siempre, las quiero mucho.

¡Muchas gracias!

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES DELHOTEL VENETUR MARGARITA S.A.....	4
1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....	5
1.2. LOGO DE LA EMPRESA	6
1.3. ACCESIBILIDAD	8
1.4. SÍNTESIS HISTÓRICA.....	8
1.5. MISIÓN.....	8
1.6. VISIÓN	9
1.7. OBJETIVO GENERAL DEL HOTEL VENETUR, S.A.....	10
1.8. VALORES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	10
1.9. POLÍTICAS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.....	11
1.10. SERVICIOS OFERTADOS EN EL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A.....	12
1.10.1. Alojamiento.....	13
1.10.2. Alimentos y Bebidas.....	16

1.10.3. Salones del Hotel.	20
1.10.4. OTROS SERVICIOS	22
1.11. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A	23
1.11.1. DESCRIPCIÓN POR CARGO DEL ORGANIGRAMA DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A	25
1.12. BASES LEGALES	34
1.13. MICRO ENTORNO INTERNO Y EXTERNO INSTITUCIONAL DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A	40
1.13.1. Diagnóstico Interno del Hotel	40
1.13.2. Diagnóstico Externo	42
CAPÍTULO II. DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO. HOTEL VENETUR MARGARITA S.A.....	44
2.1. DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO. HOTEL VENETUR MARGARITA S.A	45
2.2. MISIÓN.....	45
2.3. VISIÓN	46
2.4. OBJETIVO.....	46
2.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO	46
2.6. FUNCIONES DE LAS ÁREAS DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO	47
2.6.1. ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	48
2.6.2. ÁREA DE COBRANZA.....	49

2.6.3. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN.....	50
2.7. UBICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO ..	51
2.8. IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO	51
2.9. RELACIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE TIEMPO COMPARTIDO	51
2.9.1. Gerente de Tiempo Compartido.....	52
2.9.2. Jefa de Tiempo Compartido.....	52
2.9.3. Supervisora de Atención al Cliente.....	52
2.9.4. Supervisora de Cobranza.....	52
2.9.5. Coordinador Financiero.....	52
2.9.6. Ejecutiva de Atención al Cliente.....	53
2.9.7. Ejecutiva de Cobranza.....	53
2.9.8. Asistente Administrativo.....	53
2.10. MOBILIARIO Y EQUIPO DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO	53
2.11.ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PASANTE EN EL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A, AREA DE COBRANZA.....	54
2.11.1. Realizar Cobros de los Contratos de Hospedaje.....	54
2.11.2. Contactar al Cliente por Teléfono y Correo Electrónico.....	55
2.11.3. Realizar Actualización de Datos del Huésped del Hotel.....	55
2.12 ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PASANTE EN EL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A, AREA DE ADMINISTRACIÓN.....	56
2.12.1. Control y Confirmación de los Depósitos Efectuados por los Clientes	56

2.12.2. Elaborar o Realizar el Expediente de Carpetas para Cada Cliente.....	58
2.12.3. Transcribir la Información sobre el Cliente en una Base de Datos.....	59
2.12.4. Archivar las Facturas de Pagos de Cada Cliente.....	60
2.12.5. Elaboración del Libro de Venta.....	61
2.13. TEORÍA Y PRAXIS.....	67
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
Anexos.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Ubicación del Hotel Venetur Margarita S.A.....	5
Figura N° 2 Estructura Organizativa del Hotel Venetur S.A.	24
Figura N° 3. Organigrama del Departamento de Tiempo Compartido.	47
Figura N° 4. Libro de Venta (comprobación).....	63
Figura N° 5. Libro de Venta (final).....	64
Figura N° 6. Sistema de Gestión Hotelera (CQR).....	66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1. Tipos de habitaciones	13
Cuadro N° 2. Mobiliario y equipo de Tiempo Compartido	54
Cuadro N° 3. Cálculo de la cuota de mantenimiento	55
Cuadro N° 4. Actualización de datos del Huésped	56
Cuadro N° 5. Relación de depósito por verificar.	57
Cuadro N° 6. Datos del cliente	60

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1. Logo de la empresa.	6
Imagen N° 2. Isotipo del Hotel Venetur S.A.	7
Imagen N° 3. Hotel Venetur Margarita S.A.	7
Imagen N°4. Tipo de habitaciones del Hotel Venetur Margarita S.A.	14
Imagen N° 5. Habitación Estudio Suite	14
Imagen N° 6. Habitación Junior Suite	15
Imagen N° 7. Habitación Luxury Suite	15
Imagen N° 8. Habitación Suite Presidencial	16
Imagen N° 9. Restaurante los Uveros.....	17
Imagen N°10. Restaurante Las Marinas	17
Imagen N° 11. Restaurante La Scala.....	18
Imagen N° 12. Bar la Pérgola	19
Imagen N°13. Lobby Bar.....	19
Imagen N° 14. Salón Bicentenario	20
Imagen N° 15. Salón Santiago Mariño.....	21
Imagen N° 16. Salón Nueva Cádiz	21
Imagen N° 17.Meeting 2000 (salón de reuniones).....	22
Imagen N° 18. Departamento de Tiempo Compartido.	51
Imagen N° 19. Expediente del cliente	59
Imagen N° 20. Factura fiscal.....	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Ordenar facturas de mayor a menor por correlativos luego ser archivados	78
Anexo N° 2 Elaboración de expediente de los clientes para luego ser archivados en carpetas.....	79
Anexo N° 3. Visita del profesor José Pino al Departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita S.A.....	80
Anexo N° 4. Fotos de los miembros del equipo de trabajo del Departamento de Tiempo Compartido.	81

INTRODUCCIÓN

La actividad turística comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico, pero nunca con fines de lucro, lo cual genera relaciones económicas, socio-culturales y políticas. Esta actividad es realizada por los turistas, es decir, por las personas que se trasladan de un lugar a otro por diversos motivos. Por lo tanto, implica el uso y contratación de diversos elementos implícitos en la accesibilidad, tales como medios de transporte, alojamiento y servicios complementarios.

La planta turística, está constituida por empresas hoteleras y turísticas que facilitan y complementan la permanencia en el lugar de destino. Está formada por las instalaciones y el equipo de producción de bienes y servicios, tales como alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento entre otros, servicios ofertados en el mercado con el fin de satisfacer las exigencias de la demanda turística internacional, nacional y local.

En este sentido, el producto turístico está constituido, por el conjunto de bienes y servicios, las facilidades y los atractivos turísticos. En efecto, el producto turístico está a la disposición de la demanda para el consumo directo; aspirando la empresa hotelera y turística la satisfacción de los deseos y las expectativas de los visitantes.

El servicio de alojamiento hotelero y extra hotelero, es clave en la actividad turística, cumple un papel fundamental para el confort y satisfacción del cliente. Tal es el caso, que en el destino turístico de la Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta y específicamente en el Municipio Mariño se ubica el Hotel Venetur Margarita S.A, el cual orienta su visión corporativa en diseñar y

organizar planes para el desarrollo empresarial donde el turismo social sea de inclusión y participación ciudadana.

El Hotel Venetur Margarita S.A ofrece los sistemas de Multipropiedad y Tiempo Compartido, en el cual, la Multipropiedad es el derecho de adquisición y disfrute de una unidad residencial vacacional o recreacional de carácter turístico, durante un período de tiempo limitado de acuerdo a lo que establezca el contrato y documento de condominio, mientras que el Tiempo Compartido es el derecho de uso y disfrute de un alojamiento vacacional de carácter turístico, éste derecho se limite a un número determinado de días y semanas por un número específico de años sujeto a los términos del correspondiente contrato.

Producto de lo planteado anteriormente, surge la necesidad de adquirir conocimientos y habilidades como pasante en el ejercicio de las (360) horas de desempeño laboral, en el departamento de Tiempo Compartido, en las áreas de Administración y Cobranza del Hotel Venetur Margarita S.A, con la finalidad de desplegar los conocimientos adquiridos en la escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, en pro de la consolidación profesional y así cumplir un requisito parcial para optar al título de TSU en Administración de Empresas Turísticas.

En el despliegue metodológico es esencial el ámbito del campo de estudio representado en el Hotel Venetur Margarita S.A, limitado en el departamento de tiempo compartido en las áreas de Administración y Cobranza; para indagar y recolectar información a través de la observación directa del sujeto-pasante, (observación participativa), entrevistas no estructuradas al personal que labora en este departamento, revisión bibliográfica fundamentada en revisión de páginas web, textos, revistas.

Finalmente el presente informe está estructurado en capítulos, que a su vez se dividen en títulos y subtítulos para una mejor presentación de los resultados. En el capítulo I, denominado identificación de los aspectos generales del Hotel Venetur Margarita S.A, donde se desarrolla la reseña histórica, misión, visión, valores y políticas de la empresa, estructura organizativa, entre otros aspectos a tratar.

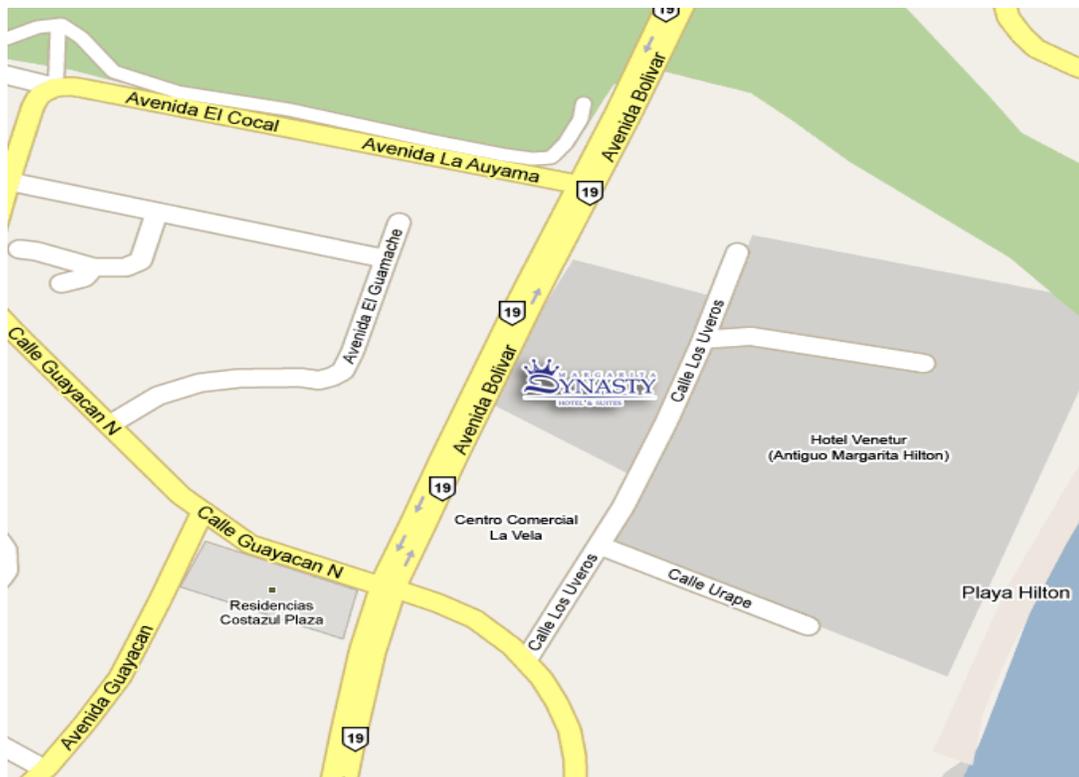
Capítulo II. Titulado Descripción del Departamento de Tiempo Compartido, Hotel Venetur Margarita S.A, donde se describen las funciones de cada área del Departamento de Tiempo Compartido, misión, visión, objetivo y las actividades realizadas por el pasante en las áreas de administración y Cobranza del Hotel Venetur Margarita S.A, por consiguiente se finaliza con las respectivas conclusiones, recomendaciones y la presentación de los anexos.

**CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DE LOS
ASPECTOS GENERALES DELHOTEL VENETUR
MARGARITA S.A.**

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

El Hotel Venetur Margarita S.A, cuenta con instalaciones para la prestación del servicio hotelero, Ubicado en la calle los Uveros, Urbanización Costa Azul, Porlamar, Municipio Mariño, isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. (ver figura N° 1).

Figura N° 1. Ubicación del Hotel Venetur Margarita S.A.



Fuente: Google mapas (2013).

1.2. LOGO DE LA EMPRESA

Según el Diccionario de Marketing de Cultural S.A, (s/f) define al logotipo como el "símbolo que utiliza normalmente una empresa o marca para que la identifiquen con más facilidad" (p. 192).

Lo antes expuesto, quiere decir que un logo o logotipo es lo que identifica a la empresa, que está compuesto por letras o abreviaturas y es la forma más usual de representar una empresa.

El logotipo del hotel, está constituido por la palabra VENETUR, siglas de la empresa estatal Venezolana de Turismo S.A, el Logotipo reposa sobre una línea de base que denota una mejora visual al nombre que va acompañado de las 5 estrellas que definen la categoría del hotel. (Ver imagen N° 1).

Imagen N° 1. Logo de la empresa.



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

El logo del Hotel Venetur Margarita S.A, está comprendido por:

Isotipo: Petroglifo indígena que simboliza la fusión de las razas que conforman el mestizaje de nuestro pueblo, como lo son: la indígena, la europea y la africana. Esto como rescate de nuestro patrimonio ancestral reflejado en los códigos y símbolos de comunicación que utilizaban nuestros antepasados para expresar su cultura, ideales y modos de vida. (ver imagen N° 2).

Imagen N° 2. Isotipo del Hotel Venetur S.A.



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

Según entrevista no estructurada al Coordinador de Adiestramiento Xavier Hernández, el 17 de Junio de 2013, expresó que el Hotel Venetur Margarita S.A es la operadora turística más grande del país que tiene como trabajo desarrollar todas aquellas actividades referidas con la comercialización y mercadeo de los productos turísticos tanto nacionales e internacionales. (ver imagen N° 3).

Imagen N° 3. Hotel Venetur Margarita S.A.



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

Del mismo modo, gestiona y administra una amplia red de 14 hoteles en los Estados, (Zulia, Mérida, Falcón, Carabobo, Distrito Capital, Nueva Esparta, Anzoátegui, Monagas, Sucre y Bolívar) que ofrecen servicios cinco estrellas, ubicados en estratégicas locaciones cerca de los principales atractivos naturales y urbanos de Venezuela.

1.3. ACCESIBILIDAD

Al hotel se accede por la Calle los Uveros, Urbanización Costa Azul, Porlamar, Municipio Mariño, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta, a 25 minutos del Aeropuerto General en Jefe Santiago Mariño del Yaque, y a 5 minutos del Centro de Porlamar y de diversos Centros Comerciales.

1.4. SÍNTESIS HISTÓRICA

Fue inaugurado oficialmente el 3 de Junio de 1989 como Hotel Hilton Margarita, contando con 280 confortables habitaciones, incluyendo 11 suites. Pero fue necesario realizar otros proyectos de modernización y se gestó la torre Hilton Suites Resorts de condominio Internacional (RCI), que se inauguró el 13 de Diciembre de 1996 con 154 habitaciones y 45 suites adicionales, pero es en Diciembre de 1997, que el Hotel pasa a llamarse Hilton Margarita & Suites.

El gobierno nacional en el año 2009 por decreto presidencial N° 6962, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.282, decretó la medida de expropiación en Consejo de Ministros, la adquisición del Complejo hotelero Hilton Margarita & Suites, propiedad de las Empresas Inversiones Pueblamar. Por consiguiente el Hotel Venetur Margarita S.A, inicia su operación el 13 de Octubre del año 2009.

1.5. MISIÓN

Mediante entrevista no estructurada realizada al Coordinador de Adiestramiento del Hotel Venetur Margarita S.A, el 17 de Junio de 2013, se obtuvo información sobre la misión y visión de la empresa las cuales son las siguientes:

Según Enrique (2004), dice que la misión “sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible”. (p. 177).

Lo antes expuesto, quiere decir que la misión no es más que la razón de ser de la empresa, es decir: Lo que pretende cumplir en su entorno, lo que pretende hacer y el para quien lo va hacer, con el fin de alcanzar los objetivos deseados.

El Hotel Venetur Margarita S.A, define su misión de esta manera:

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

1.6. VISIÓN

Según Fleitman (2000), en el mundo empresarial, “la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las definiciones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”. (p.283).

Lo antes expuesto, quiere decir que la visión es el complemento de la misión, porque impulsa y fortalece las acciones que lleva a cabo la empresa, para que el propósito se cumpla.

El Hotel Venetur Margarita S.A, define su visión de esta manera:

“Convertirnos en el mejor hotel de la red Venetur”.

1.7. OBJETIVO GENERAL DEL HOTEL VENETUR, S.A

Según entrevista no estructurada realizada al Coordinador de Adiestramiento del Hotel Venetur Margarita S.A, el 17 de Junio de 2013, expresó que el objetivo de la empresa es contribuir con el fortalecimiento del sector turístico del Estado Nueva Esparta, como empresa enmarcada en el nuevo modelo productivo socialista de desarrollo endógeno y sustentable, con un talento humano capacitado y comprometido en brindar un servicio de calidad y lograr la satisfacción de los huéspedes y visitantes que propicie su retorno, con niveles de eficiencia y rentabilidad.

1.8. VALORES DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A

Mediante una entrevista no estructurada realizada al Coordinador de Adiestramiento del Hotel Venetur Margarita S.A, el 17 de Junio de 2013, se obtuvo información sobre los valores de la empresa, los cuales son los siguientes:

- **Excelencia:** Dedicación esmerada para satisfacer y exceder constantemente las expectativas de nuestros huéspedes y visitantes.
- **Trabajo en equipo:** El buen servicio que se presta en el hotel responde a la sinergia entre las fuerzas productivas de todos quienes trabajan conjuntamente para llegar a niveles de satisfacción permanente.
- **Eficiencia:** Nuestros empleados son eficientes en la atención al cliente y la creación de una cultura de servicio garantizado su satisfacción permanente.
- **Compromiso:** Estar dispuesto a cumplir con las obligaciones haciendo un poco más de lo esperado, y capaces para sacar adelante todo lo que nos ha confiado.

- **Respeto:** Constituye la base de nuestras relaciones humanas e implica la tolerancia a la diversidad, así como la apertura para la comprensión mutua.
- **Integridad:** Fortaleza del carácter para vencer obstáculos demostrando rectitud, honestidad y alto sentido de compromiso.
- **Constancia:** Día tras día demostramos pasión por nuestro trabajo y buscamos la excelencia a través de cada una de nuestras acciones.

1.9. POLÍTICAS DEL HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A

Según entrevista no estructurada realizada al Coordinador de Adiestramiento del Hotel Venetur Margarita S.A, el 17 de Junio de 2013, se obtuvo información de las políticas de la empresa las cuales son las siguientes:

La atención a los huéspedes y visitantes es prioridad para los trabajadores y trabajadoras quienes están comprometidos a brindar un servicio de calidad, permaneciendo identificados y uniformados, saludando con amabilidad, cortesía y manteniendo una apariencia impecable.

- Mejorar la calidad e innovación de los servicios a través de la actualización tecnológica que permita altos niveles de eficiencia en la organización y optimizando constantemente la infraestructura turística que promueve la sustentabilidad.
- Desarrollo continuo y capacitación de los trabajadores y trabajadoras que contribuyan a la superación personal coadyuvando a la excelencia en la prestación del servicio.
- Fortalecer las relaciones del hotel con el entorno o comunidad que promueva el bienestar social de la misma.

- La capacitación y selección del personal se realizara tomando en cuenta el perfil de los cargos y los trabajadores y trabajadoras activos tendrán derecho a la promoción dentro del hotel, de acuerdo con el mismo.
- Impulsar la política turística del Estado que promueve planes de turismo social, la participación e inclusión de todos (as) los venezolanos (as).

1.10. SERVICIOS OFERTADOS EN EL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A

En la hotelería y turismo en general, han surgido dos modalidades de vacacionar llamadas Tiempo Compartido o Multipropiedad que es un concepto amplio que designa la adquisición o el derecho de uso de un alojamiento de vacaciones durante un periodo de tiempo limitado, según el tiempo acordado por las partes contratantes. La otra modalidad es el todo Incluido que consiste fundamentalmente en el prepago de los viajes y todos los gastos antes de su disfrute, sin tener necesidad de gastar nada durante su estadía. Este prepago incluye alojamiento, snack, bebidas, entretenimiento, actividades deportivas entre otros; algunas veces puede incluir excursiones. El Hotel Venetur Margarita S.A, adoptó estas formas de disfrute como tendencia de alojamiento y las mismas representan la base de su funcionamiento.

Para poder ofrecer estos tipos de servicios, el Hotel Venetur Margarita S.A, cuenta con una estructura física que los caracteriza como hotel y este mismo lo define de la siguiente manera:

1.10.1. Alojamiento.

El Hotel Venetur Margarita S.A, cuenta con una estructura conformada por dos edificios, posee 487 acogedoras habitaciones y suites hoteleras distribuidas de la siguiente manera: 166, sencillas, 156 dobles, 10 suites, 75 juniors suites, 70 apartamentos tipo estudio, 9 presidenciales y 1 para discapacitados, cabe resaltar que esta última, actualmente está fuera de uso. (ver cuadro N°1).

Cuadro N°1. Tipos de habitaciones

Tipo de habitación	N° de habitaciones	Descripción
Sencillas	166	Habitación dotada de una sola cama individual y que puede permitir la Incorporación de una cama adicional individual.
Dobles	156	Habitación hotelera con balcón de vista general al mar, mini bar, dos camas doble, un baño, capacidad para 3 personas.
Suites	10	Ante recamara con mini cocina un sofá cama queen, una cama queen y un baño capacidad para 4 persona.
Juniors suites	75	Sala con sofá cama queen, recamara con dos camas twin, cocina, un baño, balcón capacidad para 4 personas.
Apartamentos tipo estudio	70	Apartamento de una habitación con cuarto de baño y el equipamiento de la cocina en el salón principal.
Presidenciales	9	Sala con 2 sofás cama queen, una recamara con cama kind, una recamara con dos camas twin, cocina, comedor, dos baños, jacuzzi, balcón. Capacidad para 8 personas.
Discapacitados	1	Habitación con espacio para poder circular con silla de rueda y los baños, todo está a nivel de una persona sentada en una silla de ruedas para desplazarse cómodamente.

Fuente: Elaboración propia por el alumno con datos suministrado por el Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

Las habitaciones poseen camas, cerradura magnética, aire acondicionado, TV por cable, caja de seguridad, baño privado, teléfono con discado directo, servicio de habitación entre otros. Además el hotel cuenta con espaciosa salas de reuniones, restaurantes, áreas comunes, y todo lo

que requiere el visitante para vivir unas vacaciones colmadas de recreación y esparcimiento en la Isla de Margarita, un destino turístico por excelencia. (ver imágenes N°4, 5, 6, 7,8).

Imagen N°4. Tipo de habitaciones del Hotel Venetur Margarita S.A.

Habitación sencilla



Habitación doble



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

Imagen N° 5. Habitación Estudio Suite



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

Imagen N° 6. Habitación Junior Suite



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

Imagen N° 7. Habitación Luxury Suite



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

Imagen N° 8. Habitación Suite Presidencial



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

1.10.2. Alimentos y Bebidas.

Para complacer a la diversidad de huéspedes que recibe, el hotel cuenta con restaurantes que funcionan durante todo el día para brindar las mejores comidas y bebidas, tanto nacionales como internacionales.

1.10.2.1. Restaurantes del Hotel.

El Hotel Venetur Margarita S.A, posee 3 restaurantes los cuales son:

- **Los Uveros:** Ubicado entre las 2 torres del Hotel, ambiente climatizado, servicio estilo buffet o a la carta con menú internacional. Capacidad para 140 personas. Horario: Desayuno de 7:00 am. a 11:00 am; almuerzo de 12:00 pm a 3:00 pm y cena de 7:00 pm a 11:00 pm. Adicional a estos servicios ofrece promociones gastronómicas internacionales como lunes italiano, martes asiático y miércoles mexicano. (ver imagen N° 9).

Imagen N° 9. Restaurante los Uveros



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

- **Las Marinas:** Conjunto de churutas adyacentes a la piscina de la torre este, con vista al mar, ofrece servicio de almuerzo estilo buffet o a la carta, con menú internacional, capacidad para 70 personas, horario comprendido entre las 11:00 am a 6:00 pm. El tipo de comida es Snacks (pasapalos). (ver imagen N° 10).

Imagen N°10. Restaurante Las Marinas



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

- **La Scala:** Ubicado entre las 2 torres del hotel, restaurante gourmet, abierto para eventos especiales, (bodas, cenas institucionales,

desayunos corporativos, grupos), capacidad para 120 personas.
Horario: De 7:00 pm a 11:00 pm. (ver imagen N° 11).

Imagen N° 11. Restaurante La Scala



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

1.10.2.2. Bares del Hotel.

El Hotel Venetur Margarita S.A cuenta con 2 Bares, los cuales son los siguientes:

- **La Pérgola:** Snack bar ubicado en el área de la piscina de la torre Oeste, capacidad indefinida, donde encontrará servicio de sándwich, hamburguesas y pizzas; además de una gran variedad de jugos naturales, cocteles y licores. El horario es de 11:00 am a 5:00 pm y en temporadas altas, brinda sus servicios en horario comprendido de 11:00 am a 11:00 pm. (ver imagen N° 12).

Imagen N° 12. Bar la Pérgola



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

- **Lobby Bar:** Coctelería y snacks en ambiente climatizado. Capacidad para 60 personas, exclusivo para cerrar las noches bajo un ambiente musical relajante y con estilo acompañado con las mejores marcas en bebidas alcohólicas y no alcohólicas, y su variada carta de cocteles. (ver imagen N° 13).

Imagen N°13. Lobby Bar



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Julio 2013).

1.10.3. Salones del Hotel.

El Hotel Venetur Margarita S.A, ofrece un Centro de Convenciones conformado por 13 salones de usos múltiples para charlas, talleres, seminarios, capacitación y conferencias, equipado con los más modernos equipos, con todos los servicios de banquetes incluidos.

- **Salón Bicentenario.** Capacidad para 600 personas, 1200 máximo. Se Dividen en:
 - **Salón Bicentenario A.** Capacidad para 190 personas.
 - **Salón Bicentenario B.** Capacidad para 190 personas.
 - **Salón Bicentenario C.** Capacidad para 190 personas. (ver imagen N° 14).

Imagen N° 14. Salón Bicentenario



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

- **Salón Santiago Mariño.** Capacidad máxima para 1800 personas paradas y 900 sentadas. Utilizado comúnmente para bodas y eventos corporativos, posee 1 tarima, 2 bares y área para Buffet. (ver imagen N° 15).

Imagen N° 15. Salón Santiago Mariño



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

- **Salón Nueva Cádiz Completo.** Capacidad para 300 personas. Se divide en:
 - **Salón Nueva Cádiz Occidente.** Capacidad para 30 personas.
 - **Salón Nueva Cádiz Oriente.** Capacidad para 240 personas. (ver imagen N° 16).

Imagen N° 16. Salón Nueva Cádiz



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (Junio 2013).

- **Meeting 2000 (salón de reuniones).** Se divide en:
 - **Manzanillo.** Capacidad para 48 personas.
 - **El Tirano.** Capacidad para 30 personas.
 - **La Restinga.** Capacidad para 20 personas.
 - **Macanao.** Capacidad para 20 personas.
 - **Guayamurí.** Capacidad para 20 personas.
 - **Paraguachí.** Capacidad para 20 personas.
 - **Guaiquerí.** Capacidad para 30 personas. (ver imagen N° 17).

Imagen N° 17.Meeting 2000 (salón de reuniones).



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A.(Junio 2013).

1.10.4. OTROS SERVICIOS

El Hotel Venetur Margarita S.A, ofrece también estacionamiento privado, agencia de viajes, playa, servicio de toldos y sillas, seguridad privada, entretenimiento diurno y nocturno, internet, centro de negocios (business center), tiendas, mini-market, piscina, gimnasio, servicio de cuidados para niños, servicio de taxi, peluquería, entre otros.

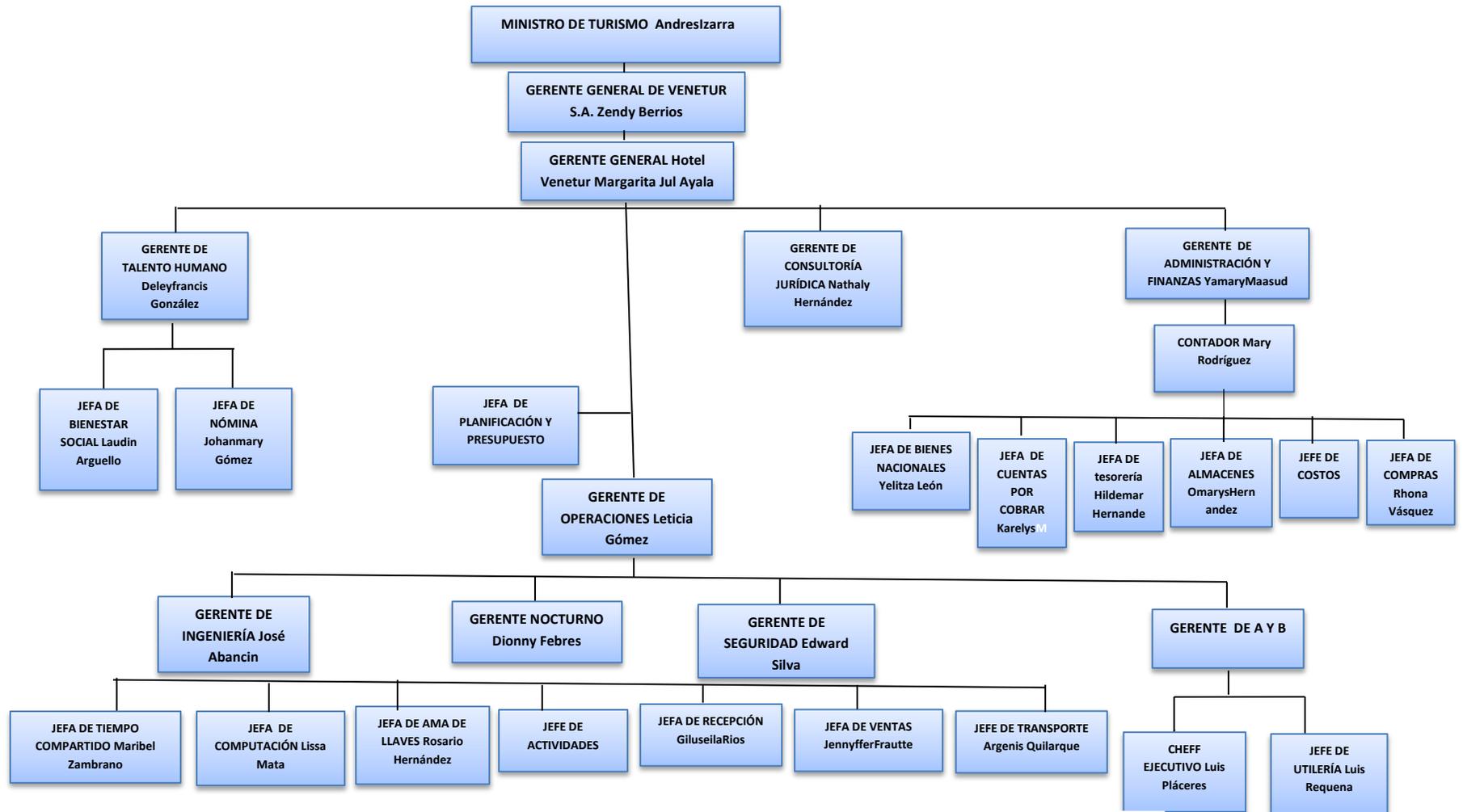
1.11. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A

La Estructura Organizativa constituye cada una de las partes de la empresa, permitiendo establecer autoridades y asignar funciones, con la intención de obtener el máximo aprovechamiento de los recursos materiales, técnicos y humanos. Esta es una integración particular que permite representar gráficamente las responsabilidades y niveles jerárquicos existentes en las distintas dependencias que conforman una organización.

El Hotel Venetur Margarita S.A, muestra su organigrama organizacional de tipo vertical representada desde los cargos más altos hasta los de menor jerarquía. Este muestra los diferentes departamentos que integran la organización y las líneas de mando y comunicación que existe entre ellos, lo cual permite que las responsabilidades estén definidas para cada área funcional y cada cargo, facilitando el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos por la empresa.

A continuación se presenta la estructura organizacional del Hotel Venetur Margarita S.A, objeto de estudio a través de cada uno de los departamentos que lo conforman. (ver figura N° 2).

Figura N° 2 Estructura Organizativa del Hotel Venetur S.A.



Fuente: Elaboración propia por el alumno con datos suministrados por el Hotel Venetur Margarita S.A, (Julio 2013).

1.11.1. DESCRIPCIÓN POR CARGO DEL ORGANIGRAMA DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A

Según información suministrada por el Coordinador de Adiestramiento del Hotel Venetur Margarita S.A. en el mes de Junio de 2013, se obtuvo las siguientes descripciones por cargos jerárquicos:

1.11.1.1 Gerente General.

Las funciones del Gerente General del Hotel Venetur Margarita S.A son las siguientes:

- Liderizar y gerenciar las operaciones del hotel.
- Aprobar los presupuestos departamentales.
- Asegurar la aplicación y cumplimiento de las diferentes políticas del Hotel Venetur Margarita S.A.
- Encabezar las reuniones de Jefes departamentales.
- Monitorear a los diferentes trabajadores con alto potencial y se asegura de su crecimiento dentro de la empresa.
- Mantener una comunicación permanente con los accionistas y miembros de equipo corporativos para tomar decisiones y medir los resultados de las operaciones del Hotel.
- Atender y resolver inconvenientes de los huéspedes.
- Supervisar los resultados de las ventas y las técnicas de mercadotecnia aplicadas.
- Conocer y cumplir con el reglamento interno del hotel, sus normas y políticas internas así como las de cada departamento.
- Atender y mostrar ante todo cliente externo o interno una disposición positiva y espíritu de cooperación.
- Promover las facilidades y eventos del hotel.
- Hacer seguimientos a las acciones requeridas en el informe del gerente de guardia de fin de semana.

- Asesorar a las secretarias y demás personal en cuanto a ortografía y redacción de correspondencia y otros documentos.

1.11.1.2. Gerente de Talento Humano.

Las funciones del Gerente de Talento Humano del Hotel Venetur Margarita S.A son las siguientes:

- Dirigir las funciones de administración y planificación del departamento hacia el cumplimiento de las necesidades diarias de la operación.
- Asegurar que las decisiones que se toman correspondan con las de la gerencia general, las políticas, la convención colectiva y las leyes.
- Orientar a los supervisores y jefes de departamento en la toma de decisiones relacionadas con ingresos, transferencias, promociones y medidas disciplinarias que se efectúen dentro de la empresa con los trabajadores.
- Mantener comunicación y contacto directo con los jefes de departamento.
- Preparar y enviar a gerencia general el reporte mensual de Talento Humanos.
- Desarrollar y mantener programas que fomenten la relación con los empleados.
- Coordinar el reconocimiento mensual o trimestral de los trabajadores.
- Supervisar el correcto cumplimiento de los trabajadores del departamento.
- Revisar y controlar que las carteleras de los departamentos presenten información de interés, vistosa y actualizada.
- Conocer y cumplir con el reglamento interno del hotel, normas políticas internas así como las de cada departamento.
- Conocer y promover las facilidades y eventos del hotel.
- Mostrar ante todo cliente externo e interno una actitud positiva.

- Conocer y cumplir con las disposiciones de conservación ambiental del hotel.
- Conocer y cumplir con las normas de Seguridad Industrial.

1.11.1.3. Gerente de Administración y Finanzas.

Las funciones del Gerente de Administración y Finanzas del Hotel Venetur Margarita S.A son las siguientes:

- Monitorear y aprobar las ventas, compras, salarios y gastos del hotel.
- Analizar los datos financieros de las operaciones para así educar y aconsejar a los miembros de equipo y gerentes en el valor y los beneficios del control interno y el mantenimiento de una operación eficiente.
- Preparar las revisiones y presentar el reporte mensual de operaciones.
- Preparar las proyecciones y presupuestos mensuales, trimestrales y semestrales.
- Seleccionar y adiestrar el personal del departamento.
- Asegurar que todas las licencias, permisos y pólizas de seguros están vigentes y en orden con las leyes del país, estado y municipio.
- Proveer reportes de expansión de capital a los dueños y gerentes.
- Conocer y cumplir con el reglamento interno del hotel y del departamento.
- Conocer y cumplir con las disposiciones de seguridad industrial relacionadas con su cargo.
- Conocer y promover las facilidades y eventos del hotel.
- Conocer y cumplir con las disposiciones de conservación ambiental del hotel.
- Mostrar ante el cliente externo e interno una actitud positiva.

1.11.1.4. Gerente de Operaciones.

Las funciones del Gerente de Operaciones del Hotel Venetur Margarita S.A son las siguientes:

- Identificar las necesidades de adiestramiento en todos los departamentos y desarrollar planes de acción de adiestramiento departamental.
- Desarrollar y mantener al día los compromisos de responsabilidades para todas las posiciones de su operación.
- Fomentar las excelentes relaciones con todos los miembros de equipo
- Desarrollar, implementar y hacer seguimiento a los estándares de servicio. Se asegura que los estándares de servicio sean desarrollados, monitoreados y adaptados a las operaciones.
- Analizar mensualmente los costos y prepara planes de acción: Costo por habitación ocupada, costo de comida, costo de bebida, nómina, otros gastos, costo de sobre tiempo, etc.
- Establecer estrategias para alimentos y bebidas en conjunto con los supervisores de alimentos y bebidas y el gerente de comercialización en cuanto a: presentación de menús, precios, promociones, y otras actividades.
- Chequear habitaciones y área públicas para asegurar la mejor calidad de limpieza y mantenimiento en dichas áreas.
- Analizar el consumo de energía mensual y establece acciones para reducir los costos de acuerdo al presupuesto sin interferir en la calidad del producto del hotel y la comodidad de los clientes.
- Buscar, desarrollar e implementar procedimientos de seguridad industrial y ocupacional, así como también procedimientos para casos de emergencia.

- Conocer y cumplir con el reglamento interno del hotel, sus normas y políticas internas así como las de cada departamento.
- Atender y mostrar ante todo cliente externo o interno una disposición positiva y espíritu de cooperación.
- Promover las facilidades y eventos del hotel.
- Hacer seguimientos a las acciones requeridas en el informe del gerente de guardia de fin de semana.
- Asesorar a las secretarias y demás personal en cuanto a ortografía y redacción de correspondencia y otros documentos.

1.11.1.5. Gerente de Ingeniería.

Las funciones del Gerente de Ingeniería del Hotel Venetur Margarita S.A son las siguientes:

- Organizar y administrar el departamento de ingeniería, asegurando que el control y la productividad de los empleados del departamento se mantenga.
- Dirigir y supervisar la implementación de un efectivo sistema de reporte diario del trabajo de reparación y mantenimiento del hotel y sus alrededores.
- Realizar periódicamente reuniones con los asistentes y supervisores, manteniendo la comunicación entre los empleados y sus superiores.
- Asegurar todo el tiempo un mantenimiento preventivo para cada sección existente de plantas y equipos.
- Coordinar y supervisar el trabajo que efectúa el personal contratado y se asegura que los términos de todos los contratos se cumplan como fueron establecidos.
- Preparar listado de repuestos y materiales requeridos para el correcto funcionamiento de todas las secciones del hotel.

- Completar y suministrar todos los reportes y estadísticas requeridas por la gerencia general.
- Mantener contacto directo con instituciones locales tales como: estación de bomberos, compañías de suministro de electricidad y agua, inspectores de: Construcción, sanidad, etc. Asegurándose de tener completos y disponibles los diferentes requerimientos para cuando estos sean solicitados.
- Efectuar revisiones periódicas en lo referido a métodos empleados para bajar costos y conocer si estos fueron los más indicados o se pueden mejorar.
- Mantener constantes reuniones para el ahorro de energía, problemas del ambiente de trabajo, seguridad integral de los empleados, etc. reconociendo las fallas existentes y aplicando correctivos.
- Realizar reuniones con otros departamentos para definir los cambios que se pueden hacer en cuanto a equipos, estructuras, materiales, etc., para mejorar la calidad del servicio.
- Mostrar ante todo cliente externo e interno una disposición positiva y espíritu de cooperación.
- Conocer y cumplir con las disposiciones de conservación ambiental del Hotel.
- Conocer y promover los servicios y facilidades del Hotel.
- Conocer y cumplir con las normas de Seguridad Industrial del Hotel.
- Conocer y cumplir con el reglamento interno del Hotel, sus normas y políticas internas así como las de cada Departamento.

1.11.1.6. Gerente Nocturno.

Las funciones del Gerente Nocturno del Hotel Venetur Margarita S.A son las siguientes:

- Planear, coordinar y supervisar las actividades y la operación del hotel durante el turno nocturno, asegurando la continuidad en la operación y eficiencia del servicio.
- Está pendiente del cierre de los centros de consumo del turno nocturno (Lobby bar, restaurantes, etc.).
- Verificar la disponibilidad de las habitaciones del hotel.
- Representar a la gerencia general durante su turno de trabajo.
- Apoyar en la asignación de grupos por llegar al día siguiente.
- Imprimir los reportes estadísticos del sistema de cómputo y solicita a los botones los entreguen en las oficinas de los ejecutivos.
- Solicitar información estadística del % de ocupación, tarifa promedio, total de habitaciones ocupadas a sus similares de los hoteles de la competencia.
- Conocer y cumplir con el reglamento interno del hotel, sus normas y políticas internas así como las de cada departamento.
- Atender y mostrar ante todo cliente externo o interno una disposición positiva y espíritu de cooperación.
- Promover las facilidades y eventos del hotel.
- Hacer seguimientos a las acciones requeridas en el informe del gerente de guardia de fin de semana.
- Asesorar a las secretarias y demás personal en cuanto a ortografía y redacción de correspondencia y otros documentos.

1.11.1.7. Gerente de Seguridad.

Las funciones del Gerente de seguridad del Hotel Venetur Margarita S.A son las siguientes:

- Coordinar e implementar los turnos de guardia y el horario de trabajo del personal de Seguridad.

- Determinar y distribuir las necesidades de vigilancia, Seguridad, control y el tipo de las mismas.
- Supervisar a diario el libro de novedades del departamento.
- Velar para que los procedimientos de Seguridad se realicen de manera cónsona para mantener la Seguridad y tranquilidad de nuestros clientes internos, externos y las propiedades del hotel.
- Coordinar métodos y medidas de Seguridad especiales durante la estadía de los grupos, convenciones, y personalidades importantes.
- Elaborar para el contralor dentro de los primeros 5 (cinco) días de cada mes, el reporte de materiales que salieron del hotel el mes anterior y que aún no han regresado.
- Controlar la entrada y salida del personal, proveedores y visitantes a través de procedimientos de identificación.
- Investigar los accidentes de clientes internos y externos, al igual que posibles pérdidas, elaborando los respectivos informes y formularios.
- Investigar denuncias de presuntas perdidas en habitaciones y propiedad del hotel.
- Inspeccionar áreas del hotel para evitar o detectar posibles violaciones de Seguridad.
- Programar vacaciones y horarios del personal a su cargo.
- Controlar que el personal de su departamento este correctamente presentable y correctamente uniformado.
- Solicitar los suministros y equipos necesarios para el departamento conjuntamente con el departamento de compras.
- Efectuar reuniones de comunicación de manera mensual.
- Mantener manuales de procedimientos a ser aplicados en caso de incendios.
- Conocer y dominar el manejo de armas.
- Identificar las drogas y sus reacciones.

- Es responsable del adiestramiento del personal de Seguridad, coordinando programas de capacitación.
- Mostrar ante todo cliente externo e interno una disposición positiva y espíritu de cooperación.
- Conocer y cumplir con las disposiciones de conservación ambiental del hotel.
- Conocer y promover los servicios y facilidades del hotel.
- Conocer y cumplir con las normas de seguridad industrial del hotel.
- Conocer y cumplir con el reglamento interno del hotel, sus normas y políticas internas así como las de cada departamento.

1.11.1.8. Gerente de Alimentos y Bebidas.

Las funciones del Gerente de Alimentos y Bebidas del Hotel Venetur Margarita S.A son las siguientes:

- Dirigir actividades del departamento de alimentos y bebidas, para mantener y mejorar la productividad, calidad de alimento, servicio, creatividad para aumentar el volumen de ventas y ganancias.
- Mantener una comunicación efectiva con todos los departamentos operativos con el fin de proveer el mejor servicio para los clientes externos del hotel.
- Dirigirlas funciones de administración y planificación del departamento de alimentos y bebidas para que se satisfagan las necesidades diarias de la operación. Se asegura que las decisiones que se tomen correspondan con las del director de operaciones y las políticas establecidas.
- Reportar a la gerencia acerca de los informes, presupuestos, pronósticos, políticas y planes futuros. Recomienda a la gerencia cambios o innovaciones en la política, procedimientos y equipo.

- Establecer políticas con la gerencia y horarios de operación de todos los restaurantes y bares, así como de actividades especiales, para lograr un resultado productivo y rentable.
- Describir, asignar y delegar responsabilidades y autoridad para la operación de los diferentes sub departamentos bajo su supervisión.
- Suministrar orientación acerca de su vinculación con otros departamentos.
- Conducir reuniones regulares con todos los jefes que trabajan en alimentos y bebidas y vigila que cada uno cumpla con el programa de reuniones departamentales.
- Conocer y cumplir con el reglamento interno del hotel y con las políticas de la compañía.
- Conocer y cumplir con las disposiciones de seguridad industrial relacionadas con su cargo.
- Conocer y participar en actividades relacionadas con su cargo.
- Conocer y promover las facilidades y eventos del hotel.
- Mostrar ante todo cliente externo e interno una actitud positiva, disposición y espíritu de cooperación.
- Manejar las quejas.
- Crear programas de incentivos.

1.12. BASES LEGALES

Como base legal toda organización debe regirse por un conjunto de leyes que regulan su funcionamiento, el Hotel Venetur Margarita S.A se rige por las siguientes leyes:

Como basamento es muy importante la actual Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1999). La cual fomenta y respalda la actividad turística, según el siguiente artículo:

Artículo 310. El turismo es una actividad 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 dictara las medidas que garanticen su desarrollo. El estado velara por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

También es importante referirse al Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela Gaceta Oficial N° 6.079 del 15 de junio de 2012, según los siguientes artículos:

Artículo 6. Del Sistema Turístico Nacional

A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2012), se entiende:

Por Sistema Turístico Nacional el conjunto de sectores, instituciones y personas, quienes relacionados entre sí contribuyen al desarrollo sustentable de la actividad turística, bajo los principios de cooperación, coordinación e información interinstitucional, sustentabilidad ambiental, integridad territorial, corresponsabilidad, y solidaridad.

El Sistema Turístico Nacional estará conformado por:

1.- El Ejecutivo Nacional por órgano del Ministerio del Poder popular con competencia en turismo y los órganos o entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal, que en virtud de sus atribuciones participen, bajo la rectoría del Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo, en el desarrollo turístico del país.

2.- Los Prestadores de Servicios Turísticos, las formas asociativas de promoción y desarrollo turístico, y las que se crearen con igual, similar o conexas finalidad.

4.- Los turistas y visitantes nacionales e internacionales.

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

6.- Las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación, que por su patrimonio natural y cultural, tienen significación turística, garantizando el derecho de preferencia a las comunidades indígenas para el aprovechamiento turístico de los recursos contenidos en su hábitat y tierras colectivas.

Artículo 19

De la capacitación y sensibilización turística

Corresponde al Instituto Nacional de Turismo INATUR, para lograr la capacitación y sensibilización de las comunidades y los integrantes del Sistema Turístico Nacional, lo siguiente:

1.- Organizar programas de capacitación y sensibilización turística, en especial los dirigidos al desarrollo del turismo como una actividad comunitaria y social, en coordinación con las dependencias y órganos de la Administración Pública nacional, estatal y municipal; instituciones privadas, nacionales e internacionales.

2.- Coordinar con el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de educación, la capacitación turística en las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación, usando como órganos de articulación a las instituciones educativas públicas y privadas.

3.- Promover e incentivar el proceso de sensibilización turística en las comunidades.

Artículo 34

Puntos de Información Turística

En las áreas turísticas, el Instituto Nacional de Turismo INATUR instalará, de manera temporal o permanente, puntos de Información Turística, en coordinación con las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación, debidamente señalizados y de fácil acceso, en los que se presten los servicios siguientes:

- 1.- Orientación geográfica, facilitando la información cartográfica de interés general para los turistas y visitantes.
- 2.- Orientación e información general sobre precios y calidad de bienes y servicios turísticos.
- 3.- Asesoramiento sobre los derechos del turista o visitantes, de conformidad con este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.

Artículo 36

Condiciones para el desarrollo del turismo

El desarrollo de la actividad turística debe realizarse en resguardo del patrimonio natural y cultural. Las autoridades públicas nacionales y regionales, así como las comunidades organizadas en Instancias del Poder Popular y demás formas de participación, favorecerán e incentivarán el desarrollo turístico de bajo impacto sobre el ambiente, con la finalidad de preservar los recursos hidrográficos, energéticos y forestales; la

biodiversidad, las zonas protegidas, la flora, la fauna silvestre y cualquier otra categoría ambiental o zona que se determine por ley. Los proyectos turísticos deberán garantizar la preservación del ambiente, debiendo presentar la aprobación del estudio de impacto ambiental, emitido por el Ministerio del Poder Popular con competencia en Ambiente, en los casos que se requiera.

Artículo 53

De las inversiones turísticas

El Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo, fomentará y estimulará las inversiones privadas que tiendan a incrementar o a mejorar la atención y desarrollo del turismo como actividad comunitaria. En tal sentido, las empresas desarrollarán acciones de corresponsabilidad social en su entorno directo. Asimismo, promoverá y apoyará empresas que oferten servicios turísticos accesibles a la población de ingresos económicos limitados.

Artículo 97

De la categorización de los Prestadores de Servicios Turísticos

El Ministerio del Poder Popular con competencia en turismo asignará un rango o grado a los prestadores de servicios turísticos, tomando en consideración la clasificación otorgada, a la calidad y cantidad de servicios que ofrecen a los turistas y visitantes, y cualquier otra consideración que se establezca en el respectivo Reglamento.

Es importante resaltar, que las empresas deben tomar en cuenta las normativas, lineamientos de las políticas establecidas en la **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT**

(2005), que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en el ambiente de trabajo apropiado, entre otras, según el siguiente artículo:

Artículo 10. El Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo formulará y evaluará la política nacional destinada al control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, la restitución de la salud y la rehabilitación, la capacitación y reinserción laboral, así como la promoción de programas para la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y del fomento de la construcción, dotación, mantenimiento y protección de la infraestructura de las áreas destinadas a tales efectos.

Dicho Ministerio, a tales efectos, realizará consultas con las organizaciones representativas de los empleadores y empleadoras, de los trabajadores y trabajadoras, organismos técnicos y académicos, asociaciones de trabajadores y trabajadoras con discapacidad y otras organizaciones interesadas.

Para el establecimiento de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo deben tenerse en cuenta, entre otros factores, las estadísticas de morbilidad, accidentalidad, mortalidad en el trabajo, horas laborales, tiempo libre, ingresos, estructura familiar, ofertas recreativas y turísticas, así como los estudios epidemiológicos y de patrones culturales sobre el aprovechamiento del tiempo libre, que permitan establecer prioridades para la acción de los entes públicos y privados en defensa de la seguridad y salud en el trabajo.

1.13. MICRO ENTORNO INTERNO Y EXTERNO INSTITUCIONAL DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A

En cuanto al micro ambiente o elementos internos del Hotel Venetur Margarita S.A. Según entrevista no estructurada realizada al Coordinador de Adiestramiento, el 14 de Julio de 2013, se obtuvo información del entorno interno de la empresa, los cuales se encuentran los siguientes:

1.13.1. Diagnóstico Interno del Hotel

En esta la identificación se da con el entorno interno del Hotel Venetur Margarita S.A, los cuales incluye:

1.13.1.1. Clientes del Hotel

Los clientes que llegan a este Hotel, son clientes tanto Nacionales como Internacionales y entes gubernamentales, el trato que le brinda los empleados de recepción del Hotel Venetur Margarita S.A, a sus clientes es cordial, amable, respetuoso y servicial en su mayoría.

1.13.1.2. Proveedores

Resaltando la vinculación del Hotel Venetur Margarita S.A, con sus principales proveedores de servicios correspondiente al suministro de agua potable a la Hidrológica del Caribe (HIDROCARIBE), el servicio eléctrico a la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELECT), el servicio de telefonía a la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV), además cuenta con un proveedor fijo que le facilita la adquisición de diversos materiales de oficina y equipamiento tecnológico, como lo es la Compañía Anónima Multiservice Dalben, ubicada en la Calle Amador Hernández, Centro, Porlamar, Margarita, en cuanto al suministro de los materiales y artículos de limpieza corresponde a la Compañía Anónima input service ubicada en la Calle La Cascada, Casa Nº. 154, Sector Villa Colonial, Los

Cocos, Porlamar, que se encarga de suministrar a este hotel los materiales y artículos de limpieza, entre otras empresas que le proveen otros artículos.

1.13.1.3. Ambiente Laboral

El ambiente de desempeño laboral del Hotel Venetur Margarita S.A, es agradable en cuanto al trato de los trabajadores y obreros, se observa compañerismo, los mismos se identifican con la misión y visión de la empresa y a los estándares de comportamiento y uniformidad.

1.13.1.4. Instalaciones del Hotel

En cuanto a las instalaciones del Hotel Venetur Margarita S.A, es necesario resaltar que actualmente ha decaído, debido a que sus instalaciones en la actualidad tanto interna como externa se encuentra deteriorada por falta de mantenimiento constante, tales como; problemas de humedad en las paredes del hotel, lobby, áreas verdes, mala iluminación, entre otros factores que afecten de manera negativa a este hotel de categoría (5) estrellas.

1.13.1.5. Empleados

La mano de obra que se desempeña en el Hotel Venetur Margarita S.A, corresponde a 548 empleados capacitados en las distintas áreas de trabajo tales como: Tiempo Compartido, recepción, reservaciones, central telefónica, botones, ama de llaves, cocina, talento humano, seguridad, transporte, alimentos y bebidas, computación, administración, gerencia general, Ingeniería, Ventas, actividades y piscina, utilería, camareras, aseadores y ayudante de lavandería, compras y almacén, entre otros. Cabe destacar que los empleados de este hotel cuentan con beneficios de pagos de utilidades, Póliza de Hospitalización, Cirugía y Maternidad (H.C.M), para todos los trabajadores más 2 miembros de su familia, comida diaria en el Restaurant El Farallón y tickets de alimentación, pago de útiles escolares,

Jornada de Mercal mínimo 1 vez al mes, jornada médica en las instalaciones del hotel, servicio transporte.

1.13.1.6. Aspecto Tecnológicos

El Hotel Venetur Margarita S.A, no cuenta con equipos tecnológicos modernos, estos mismos, son de suma importancia para el desarrollo actual de las actividades que se realizan dentro del hotel. Sin embargo, muchos de estos equipos están obsoletos y no son suficientes para llevar a cabo las labores en la empresa de manera efectiva.

1.13.2. Diagnóstico Externo

En cuanto al macro ambiente del Hotel Venetur Margarita S.A, según entrevista no estructurada realizada al Coordinador Xavier Hernández de Adiestramiento, el 14 de Junio de 2013 y mi criterio como observación participante la identificación se da con el entorno externo, las cuales se encuentran los siguientes aspectos:

1.13.2.1. Aspecto Social

El Hotel Venetur tiene una ubicación estratégica en la Calle los Uveros, Urbanización Costa Azul, Municipio Mariño, Estado Nueva Esparta, actualmente dichas calles se encuentran en buen estado para el tránsito terrestre. Es necesario resaltar que el mal servicio de la recolección de basura en el Municipio Mariño afecta a diversas calles, por lo tanto se observa basura en los alrededores del Hotel, lo cual genera malos olores en el ambiente, afectando la salud de los residentes y visitantes.

1.13.2.2. Inseguridad

A pesar de contar con una policía municipal, en el Municipio Mariño, ocurren atracos, hurtos, secuestros, asesinatos. Sin embargo, en el periódico de circulación regional, diariamente es publicado sucesos o acontecimientos de hechos delictivos en este Municipio.

1.13.2.3 Aspecto Económico

La economía del estado Nueva Esparta se fundamenta en el turismo, comercio e industria, así como de hotelería y de actividades relacionadas con la importación, base principal de la economía de la Isla de Margarita; donde el turismo y el puerto libre generan ingreso de divisas para la nación, por lo tanto el comercio y el turismo ambos apoyados por las ventajas fiscales del Puerto Libre, son las actividades principales de la entidad insular.

1.13.2.4. Centros Comerciales

El Hotel Venetur Margarita S.A, está muy bien ubicado cerca de centros comerciales, tales como: La Vela, Costa Azul y Sambil, entre otros sitios de interés turísticos.

1.13.2.5. Aspecto Político

El Hotel Venetur Margarita S.A, está sometido a constante cambios políticos de gobierno que afectan directa o indirectamente al país, por lo tanto en el aspecto político se evidenció enfrentamientos entre diversos partidos políticos, en cuanto a las propuestas de gobierno para el Municipio Mariño, producto del proceso electoral que se efectuó el 8 de Diciembre del 2013, sin embargo este proceso se llevó a cabo con normalidad, en el cual resulto reelecto nuevamente como alcalde el T.S.U Alfredo Díaz, en relación a las políticas públicas referentes a la conducción del gobierno.

**CAPÍTULO II. DESCRIPCION DEL
DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO.
HOTEL VENETUR MARGARITA S.A.**

2.1. DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO. HOTEL VENETUR MARGARITA S.A

Antes de abordar lo referente a las actividades realizadas en el Departamento de Tiempo Compartido en el área de administración y cobranza, es necesario definir el departamento, su objetivo, misión, visión y su organigrama, con la finalidad de comprender la naturaleza del mismo:

Tiempo compartido o Time Share: Según la Ley que regula y fomenta la multipropiedad y el sistema de Tiempo Compartido en el **Artículo 2**, expresa:

Es el derecho de uso y disfrute de una unidad vacacional o recreacional de carácter turístico, conjuntamente con los bienes muebles que en ella se encuentren, así como sobre las instalaciones áreas, construcciones y servicios comunes conexos del respectivo desarrollo inmobiliario, siempre y cuando este derecho se limite a un número determinado de días y semanas por un número específico de años con sujeción a los términos del correspondiente contrato (1995).

Lo antes expuesto por esta ley, hace inferencia que el Tiempo Compartido, no es más que una planificación de las Vacaciones, que permite que el usuario se sienta prácticamente obligado a disfrutar o alquilar su semana vacacional.

2.2. MISIÓN

Haciendo referencia al texto conceptual desarrollado en el punto 1.5 y 1.6 en el capítulo 1 correspondiente a la misión y visión, se acota que en esta misma orientación el departamento de Tiempo Compartido define su misión y visión de esta manera:

“Ser líderes en el mercado de Tiempo Compartido y brindar a nuestros clientes la mejor experiencia y satisfacción en el ámbito vacacional”.

2.3. VISIÓN

“Expandir nuestros servicios de Tiempo Compartido a nivel Nacional e Internacional a través de la red de Hoteles Venetur”.

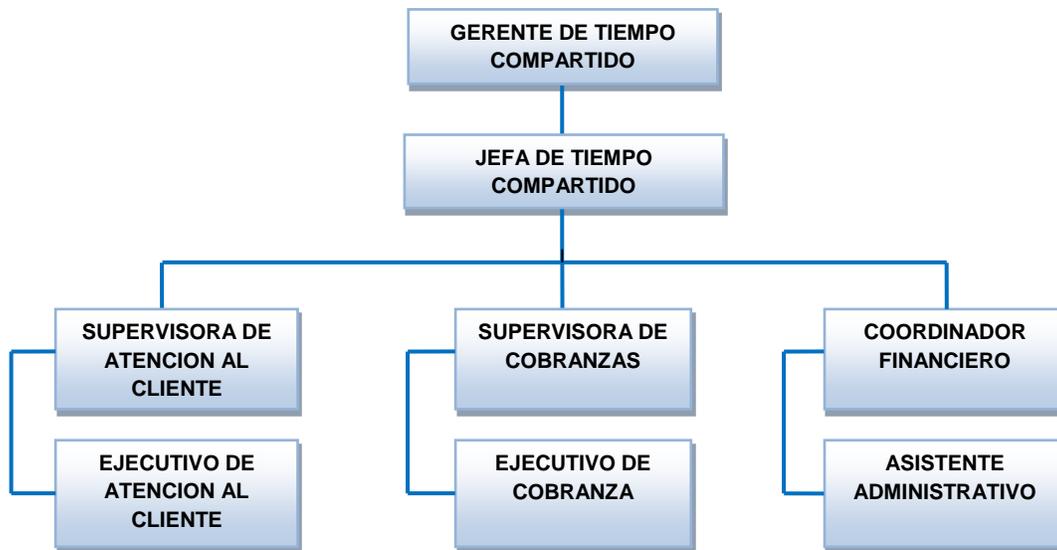
2.4. OBJETIVO

Satisfacer las necesidades de vacaciones de manera planificada a un precio justo ofreciendo confort y cálida en servicios.

2.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO

Para Franklin, “el Organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen” (pág. 177). En este caso la estructura organizativa del Hotel Venetur Margarita S.A, es de tipo vertical y funcional. A continuación se presenta el organigrama del departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita S.A. (ver figura N° 3).

Figura N° 3. Organigrama del Departamento de Tiempo Compartido.



Fuente: Dpto. de Tiempo Compartido. Área de Administración y Finanzas del Hotel Venetur Margarita S.A. (Agosto 2013).

2.6. FUNCIONES DE LAS ÁREAS DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO

Según entrevista no estructurada realizada a la jefa del Departamento de Tiempo Compartido Maribel Zambrano del Hotel Venetur Margarita S.A, el 12 de Julio de 2013, se obtuvo información sobre las funciones de dicho departamento, las cuales son las siguientes:

Cabe destacar que el departamento de Tiempo Compartido cuenta con tres (03) áreas los cuales están integrados por un total de (17) personas, distribuidos de la siguiente manera:

2.6.1. ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Es el encargado de realizar las reservaciones de hospedajes sólo a los socios de Tiempo Compartido, cuenta con ocho (07) Ejecutivas y un (01) Supervisor.

Las funciones esenciales de área de atención al cliente son las siguientes:

- Hacer reservaciones.
- Enviar confirmaciones.
- Envío de fax y /o mail.
- Archivar trámites.
- Actualización de datos del cliente en el sistema.
- Trámites de constancias de declaración ante el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).
- Recepción de clientes atendidos por teléfono.
- Seguimiento de las quejas y reclamos.
- Anulaciones de contratos y reservas.
- Llevar un control de los clientes que sean atendidos personalmente.
- Llevar un control de los clientes que se llamen diariamente.
- Llevar un control de los clientes que manifiesten inconformidad durante su estadía con el propósito de poderlo canalizar con el departamento involucrado y así poder corregir los errores a futuro.
- Atención personalizada al huésped dentro del hotel.
- Manejo de disponibilidad en el hotel.
- Tramitar extensiones de reservas.
- Atención personalizada a los clientes que viajan a través de Resorts de condominio Internacional (RCI), hospedados en casa.
- Envío del formato de reserva.
- Procesar reservas asignadas diariamente.

2.6.2. ÁREA DE COBRANZA

Es el encargado de contactar a los clientes por vía telefónica o mail para realizar los cobros, cada ejecutiva tiene fijada una cartera de clientes para la gestión de Cobranza, este departamento está conformado por cinco (04) ejecutivas, un (01) supervisor.

Las principales funciones del área de Cobranza son las siguientes:

- Contactar al cliente por teléfono y correo electrónico, para cobrarle las deudas de financiamiento y mantenimiento que genera el contrato.
- Hacer una gestión de cobranzas donde actualizan los datos principales del cliente y verificar si quiere continuar con el contrato para llegar a un acuerdo de pago referente a la deuda del contrato.
- Realizar el cuadro de caja a diario, generando un original y dos copias una para el área administrativa de Tiempo Compartido, otra para la coordinadora de cobranza.
- Hacer el cierre de la máquina fiscal, llevar el control de los folios fiscales, y llenar el reporte para entregar a la administración al final de la jornada.
- Realizar actualización de datos de los huéspedes del hotel.
- Pasar información diaria a la coordinadora de cobranza, para poder visualizar la información de los cobros generados por cada contrato y enviarlos a la administración de Tiempo Compartido.

2.6.3. ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Es el responsable de velar por el control interno Administrativo y Contable de los ingresos, cuenta con dos (01) Asistente Administrativo y un (01) Coordinador.

Las funciones fundamentales del área de administración y finanzas son las siguientes:

- Solicita los movimientos bancarios de los diferentes bancos a la administración del hotel.
- Control y confirmación de los depósitos efectuados por los clientes.
- Revisión de las conciliaciones bancarias.
- Revisión de los libros auxiliares de bancos.
- Solicitud de los cheques devueltos y seguimiento.
- Supervisión y control de la solicitud de suministros de oficina, limpieza y agua.
- Supervisión y control de la limpieza y mantenimiento de la oficina.
- Control del mantenimiento de las fotocopiadoras e impresoras.
- Elaboración de la pre-nómina.
- Control de los permisos del personal.
- Vaciar información del libro de ventas.
- Elaboración de inventarios de materiales de oficina y limpieza (EXCEL).
- Revisión del cuadro de caja diario.
- Archivar los cuadro de cajas.
- Control de entrada y salida de materiales del almacén.

2.7. UBICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO

El Departamento se encuentra ubicado en la Torre Suite del Hotel Venetur Margarita S.A. Nivel sótano. (ver imagen N° 18).

Imagen N° 18. Departamento de Tiempo Compartido.



Fuente: Foto tomada por el pasante. (Agosto 2013).

2.8. IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO

Es importante porque le ofrece al cliente, una manera cómoda, fácil, segura y económica de pagar por adelantado el hospedaje a futuro en algún hotel o condominio turístico, además de que le permite administrar y planificar sus vacaciones hasta con un año de anticipación.

2.9. RELACIÓN INTERDEPARTAMENTAL DE TIEMPO COMPARTIDO

El Departamento de Tiempo Compartido está conformado por (3) áreas, las cuales cada una de ellas necesitan comunicarse e interrelacionarse para poder trabajar óptimamente. A continuación se presenta la manera como esta relación funciona:

2.9.1. Gerente de Tiempo Compartido.

Mantiene constante relación con cada una de las áreas que conforman el departamento, además de supervisar el cumplimiento de funciones y procedimientos de cada uno de los empleados.

2.9.2. Jefa de Tiempo Compartido.

Mantiene contacto con el área de administración y finanzas, cobranzas y atención al cliente, que conforman este departamento, ya que esta figura está al mando de guiar de manera proactiva a los miembros de equipos a su cargo, así mismo de tener contacto con el gerente de Tiempo Compartido de reportar cualquier anomalía que se pueda presentar.

2.9.3. Supervisora de Atención al Cliente.

Esta se encarga de monitorear a las ejecutivas de atención al cliente, velando por la eficacia de los empleados así como el correcto funcionamiento del servicio, con el fin de que las expectativas se cumplan.

2.9.4. Supervisora de Cobranza.

Es responsable del cumplimiento de funciones y procedimientos de las ejecutivas de cobranza, con el fin de garantizar un desarrollo óptimo de las actividades laborales.

2.9.5. Coordinador Financiero.

Es el responsable de velar por los asuntos relacionados con la financiación y la administración del dinero, además de supervisar la recepción y desembolso del dinero, así como también la planificación de los bienes futuros de la organización.

2.9.6. Ejecutiva de Atención al Cliente.

Esta área mantiene constante relación con los clientes y les hace seguimiento de las quejas y reclamos de los huéspedes con el fin de solucionar el problema y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Mantiene relación con la supervisora de atención al cliente en caso de algún problema que se pueda presentar.

2.9.7. Ejecutiva de Cobranza.

Esta área se encarga de realizar cobros de los contratos de hospedaje, cobro de financiamiento y la cuota de mantenimiento (condominio), al cliente. Mantiene contacto con el coordinador de cobranza en entregarle los reportes diarios de gestión de cobranza de cada día, ente otros.

2.9.8. Asistente Administrativo.

Esta área realiza los procesos administrativos del Departamento de Tiempo Compartido, aplicando las normas y procedimientos definidos, para el desarrollo de cada una de las actividades y tareas, para lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

2.10. MOBILIARIO Y EQUIPO DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO

Este Departamento posee las condiciones adecuadas para el desarrollo de las diversas actividades laborales, es decir, cuenta con un espacio amplio, pulcro y agradable. Estas condiciones son fundamentales para la ejecución de cualquier labor dentro de la organización. El Mobiliario y equipo de este departamento se detalla en el siguiente cuadro. (ver cuadro N° 2).

Cuadro N° 2. Mobiliario y equipo de Tiempo Compartido

Mobiliario	Equipo
18 escritorios. 54 sillas.	17 computadoras. 3 impresoras. 2 fotocopiadoras. 18 teléfonos. 2 teléfonos fax.

Fuente: Elaboración propia por el alumno con datos suministrados por el Departamento de Tiempo Compartido. Hotel Venetur Margarita S.A. (Julio 2013).

2.11.ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PASANTE EN EL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A, AREA DE COBRANZA.

Antes de empezar con el proceso descriptivo de estas actividades, es preciso tener en consideración que un contrato, es un acuerdo mutuo entre el proveedor de servicio y el cliente que adquiere el servicio, donde se especifica las condiciones de pagos, los días, meses o años de disfrute, según el correspondiente contrato adquirido por el cliente.

También es importante resaltar que el cobro de financiamiento nace de los contratos que antes manejaba, el antiguo Hotel Hilton Margarita y a raíz de la expropiación por el gobierno nacional en el año 2009, estos contratos fueron traspasados al hotel Venetur Margarita S.A.

2.11.1. Realizar Cobros de los Contratos de Hospedaje.

Esta actividad comprende el cobro de financiamiento y la cuota de mantenimiento. El cobro de financiamiento, es la cuenta por cobrar que se genera del contrato que adquirió el cliente y se divide en cuotas mensuales, esos cobros se hacen con tarjeta de créditos, depósitos bancarios o transferencias, mientras que la cuota de mantenimiento, es el pago anual que todo cliente debe realizar por el condominio, según la cantidad de puntos comprados. Es decir, si un cliente compra paquete de todos los años

(T) por 49 puntos, se multiplica por el precio por punto de mantenimiento 132,30 en este caso el cliente tendría que pagar 6482,70 Bs por esa semana de disfrute. (ver cuadro N° 3).

Cuadro N° 3. Cálculo de la cuota de mantenimiento

Cantidad de puntos adquiridos.	Precio por puntos.	Total a pagar
49 puntos.	132,30	6482,70 Bs.

Formula: 49 puntos X precio por punto 132,30 = 6482,70 Bs.

Fuente: Dpto. Tiempo Compartido. Área de Cobranzas del Hotel Venetur Margarita. S.A. (Agosto 2013).

2.11.2. Contactar al Cliente por Teléfono y Correo Electrónico.

En este caso se contacta al cliente vía telefónica o por correo electrónico para notificarle al cliente, el pago de las cuentas por cobrar que se genera del contrato dividido en cuotas mensuales, así como también las cuotas de mantenimiento según la cantidad de puntos comprados por el usuario.

2.11.3. Realizar Actualización de Datos del Huésped del Hotel.

En una hoja de cálculo Excel, cada vez que el cliente actualiza sus datos personales o cualquier otra información, se lo notifica al Área de Cobranza de Tiempo Compartido y esta a su vez, se lo comunica al Área de administración para renovar los datos. (ver cuadro N° 4).

Cuadro N° 4. Actualización de datos del Huésped

Nombre	Apellido	Cedula	Estado Civil	Ciudad	Teléfono	Dirección	E-mail
Ricardo	Linares	10.197.487	Soltero	Lara	0426-6892264	Av. Venezuela, Cruce Con Calle 37.	Ricardo15@hotmail.com
Danile	Ortiz	13.424.080	Casada	Bolívar	0424-2918717	Av. Paseo Caroní Galpón # 3.	Danile24@hotmail.com

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Área de Cobranzas. (Junio 2013).

2.12 ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PASANTE EN EL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A, AREA DE ADMINISTRACIÓN.

Las actividades realizadas en el Departamento Tiempo Compartido área de administración fueron las siguientes:

2.12.1. Control y Confirmación de los Depósitos Efectuados por los Clientes

Esta actividad se da cuando las ejecutivas del área de cobranza contactan al cliente por vía telefónica o email, para realizar los cobros de los contratos de alojamiento vacacional, luego administración verifica en la hoja de cálculo Excel, si el cliente está registrado, si está registrado en el sistema; la información transferida por cobranza, se procede a subrayar el nombre del banco, monto, número de depósito y fecha, y por último administración lo sella y lo firma como revisado y lo reenvía a cobranza. (ver cuadro N° 5).

Cuadro N° 5. Relación de depósito por verificar.

FECHA DE CUADRE	FECHA DE DEPOSITO	No CONTRATO	CONCEPTO	MONTO	TIPO DE DOC.	FORMA DE PAGO	BANCO	Nº DE PLANILLA	APROBACIÓN
13/10/10	05/08/10	T511300	Cuota mensual	564,76	3	Deposito	Vzla	9495321	Ok
13/10/10	08/09/10	T511500	Cuota mensual	565,00	3	Deposito	Corp Banca	9728776	No
13/10/10	05/02/10	T511900	Cuota mensual	564,76	3	Deposito	Banesco	16489423	Ok

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Área de Administración de Tiempo Compartido. (Junio 2013).

En el cuadro N° 5 reflejan las siguientes informaciones:

- **Fecha de cuadro:** Es la fecha en la cual va a hacer registrado el pago.
- **Fecha de depósito:** Es la fecha en la cual fue depositado el dinero por el cliente, bien sea en el Banco de Venezuela, Corp Banca o Banesco, que son los bancos que maneja Tiempo Compartido.
- **Número de contrato:** Es la identificación del paquete adquirido por el cliente.
- **Monto:** Es la cantidad de dinero depositada por el cliente.
- **Tipo de documentos:** Es la referencia de pagos, por ejemplo las cuotas de mantenimiento es número 17, cuotas mensuales N° 3, las cuotas anuales es N° 9, complemento de Inicial N° 2, y los pagos por certificados de invitación N° 40.

Cada uno de estos ítems, deben ser verificados por el departamento de Administración y Finanzas, quien coloca en el renglón de observaciones la siguiente información:

- Ok. (Si los depósitos están en la cuenta de la empresa).
- Revisar los datos. (Si los datos que aparecen en la relación no coinciden con los reflejados la cuenta Bancaria).
- No. (Si el depósito no aparece en el estado de cuenta).
- Duplicado (Si ya fue aplicado anteriormente).

Este procedimiento se ejecuta antes de ser incluidos en el cuadro de caja, para evitar errores o duplicidades de los depósitos bancarios.

2.12.2. Elaborar o Realizar el Expediente de Carpetas para Cada Cliente.

Las mismas reflejan, número de contrato, fecha, status, datos del cliente, número de factura, numero de recibo de caja, formas de pago, monto en bolívares, con la finalidad de tener un control de expediente y archivar la información del cliente. (ver imagen N° 19).

Imagen N° 19. Expediente del cliente

		Expediente del cliente							
Contrato Nro. Fecha:	<input type="text" value="7000115"/>	<input type="text" value="17/06/2013"/>							
Status:	<input type="text" value="PROC"/>								
Este expediente consta de los siguientes datos y documentos.									
Datos personales.									
<table border="1"><thead><tr><th>Nombres</th><th>Apellidos</th><th>Cedula</th></tr></thead><tbody><tr><td>Tatiana Carolina</td><td>Valerio Ortiz</td><td>15.495.032</td></tr></tbody></table>				Nombres	Apellidos	Cedula	Tatiana Carolina	Valerio Ortiz	15.495.032
Nombres	Apellidos	Cedula							
Tatiana Carolina	Valerio Ortiz	15.495.032							
Anexos:									
Factura de caja núm.	<input type="text" value="2640"/>	Fotocopia de la cedula de identidad.							
Recibo de caja núm.	<input type="text" value="1026"/>								
Formas de pagos.	Cheque <input type="checkbox"/>	Efectivo <input checked="" type="checkbox"/>	Depto <input type="checkbox"/>	Tranf <input type="checkbox"/>					
Monto (Bs).	<input type="text" value="850,00"/>								

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Área de Administración del Departamento de Tiempo. (Junio 2013).

2.12.3. Transcribir la Información sobre el Cliente en una Base de Datos.

En una hoja de cálculo Excel se ingresan los datos personales de cada cliente del hotel, como por ejemplo: Nombre, apellido, cedula, tipo de contrato, dirección, teléfono, correo electrónico; esto se hace con la finalidad de guardar la información en la base de datos. (ver cuadro N° 6).

Cuadro N° 6. Datos del cliente

Nombre	Apellido	Cédula	Tipo de Contrato	Dirección	Teléfono	Correo electrónico
Argelis	Figueroa	21.322.963	T511300	Calle Brisas del Mar.	0416-2908130	Argelisfernandez@hotmail.com
Hernán	Castillo	20.873.508	T511500	Calle Vargas cruce con la Pedro María Freites	0426-7879298	s_h_in_ji@hotmail.com

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Área de Administración del Departamento de Tiempo Compartido. (Junio 2013).

2.12.4. Archivar las Facturas de Pagos de Cada Cliente.

Las facturas son archivadas por números correlativos de menor a mayor, el original es entregada al cliente, las otras 2 de las facturas, una copia es entregada a la administración y finanzas del Departamento de Tiempo Compartido y la original a la administración general del Hotel Venetur Margarita. S.A. (ver imagen N° 20).

Imagen N° 20. Factura fiscal

SENIAT
HOTEL VENETUR MARGARITA S.A
RIF: G-20010249-7
CALLE LOS UVEROS EDIF HOTEL VENETUR MARGARITA PISO 1
GERENCIA URB COSTA AZUL

ZONA POSTAL 6301
FECHA: 30/11/2013 HORA: 11:10FACTURA # 00006347

DATOS DEL CLIENTE
RAZON SOCIAL: CARLOS R. PINHEIRA
RIF/CI: 32887044

1016189.
CONDICION DE PAGO: CREDITO O DIAS
FECHA DE VCTO: 02.12.2013

30/11/2013 Certificado de Invit	(E)	315,00	315,00
---------------------------------	-----	--------	--------

EXENTO			315,00
TOTAL			315,00

E0C0015675

Fuente: Dpto. de Tiempo Compartido. Área de Administración del Hotel Venetur Margarita S.A. (Julio 2013).

2.12.5. Elaboración del Libro de Venta.

En el Departamento de Tiempo Compartido, Área de Administración, se manejan las siguientes claves: Reporte Z, reporte de caja y nota de crédito.

Reporte Z: Es el documento o factura que imprime la impresora fiscal y representa las ventas del día. El reporte Z es el más importante, porque hace un resumen de la información fiscal de lo que se facturo durante el día.

Reporte de caja: Permite ver los ingresos y egresos de manera detallada, además de las ventas por facturas, devoluciones y el total de ventas para la caja donde se hizo el corte.

Nota de débito: Es el documento que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, ya sea por un error en la facturación o cualquier otro acontecimiento que signifique el incremento del saldo de una cuenta.

Nota de crédito: Es el documento o comprobante que se utiliza para anular una factura por error. En algunos casos cuando se emplea la nota de crédito, pueden ser por: Rebajas, devoluciones, descuentos o por corregir errores por exceso en la facturación.

Es necesario resaltar, que el libro de ventas se elabora con las facturas que son impresas de la maquina fiscal, lo cual esas facturas son archivadas; para realizarlo se toman en cuenta los siguientes pasos a continuación:

- Se organizan las facturas por numero correlativos de mayor a menor al igual que los números de reporte Z, reporte de caja y notas de créditos si hubiere, además de ordenarlos por fecha.
- Se verifican cada una de las facturas, tomando en cuenta que todas tenga un orden de continuidad, desde la factura inicial a la factura final, así como también los reportes Z y los reportes de caja.
- Sucesivamente se archivan las copias de las facturas que se quedan en el departamento de Tiempo Compartido y las facturas originales son enviadas a la administración general del hotel.

- Luego de ordenado en una hoja de cálculo en Excel, llamada comprobación libro de ventas, se introduce número de factura inicial y el número de factura final, si es de existir notas de créditos se colocan los correlativos correspondientes, el monto total de las notas de créditos y el número de reportes Z, el monto total ventas y los montos de cada una de las facturas aplicando la fórmula correspondiente para hacer la sumatoria de cada uno de los montos y comprobar que sea igual al monto total anterior. (ver figura N° 4).

Figura N° 4. Libro de Venta (comprobación).

Oper Nro.	Fecha	Factura		Nota de Credito		Total NC	N° de Reporte Z	Total Ventas	Comprobación	Factura	
		Inicial	Final	Inicial	Final					Inicial	Final
1	01/07/2013	00004222	00004226	-	-		0297-0298	59.829,00	59.829,00	NO	H
2	02/07/2013	00004227	00004240	-	-		0299	59.906,70	59.906,70	NO	H
3	03/07/2013	00004241	00004248	-	-		0300-0301	30.780,11	30.780,11	NO	H
4	04/07/2013	00004249	00004274	-	-		0302	178.985,57	178.985,57	NO	H
5	05/07/2013	00004275	00004275	-	-		0303	19.580,40	19.580,40	NO	H
6	06/07/2013	NO	HUBO	-	-		-	0,00		NO	H
7	07/07/2013	NO	HUBO	-	-		-	0,00		NO	H
8	08/07/2013	00004276	00004298	-	-		0304-0305	115.008,01	115.008,01	NO	H
9	09/07/2013	00004299	00004319	-	-		0306	135.086,40	135.086,40	NO	H

Fuente: Dpto. de Tiempo Compartido. Área de Administración del Hotel Venetur Margarita S.A. (Agosto 2013).

- Finalmente, luego de ser comprobado el monto total ventas con el monto anterior mediante la fórmula correspondiente, se abre un archivo de Excel llamado libro de ventas del año en curso, en este caso,(2013) con los datos ya verificados se envía el Libro de ventas digitalizado por correo electrónico y en físico a la administración general del hotel, donde lo revisan de nuevo para chequear que no haya errores y por ultimo lo envían al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, (SENIAT). (ver figura N° 5).

Figura N° 5. Libro de Venta (final).

LIBRO DE VENTAS JULIO 2013 - Microsoft Excel

HOTEL VENETUR MARGARITA, S.A.
 RIF.:G-20010249-7
 Piso 1 Calle Los Uveros Edif. Hotel Venetur Margarita Ofic. Gerencia
 Urb. Costa Azul, Porlamar, Estado Nueva Esparta
 TELF.:0295-2601700/02951732

RELACION DE VENTAS MES DE JULIO DE 2013
CONTRIBUYENTE FORMAL
 (Según Art. 5 Providencia Administrativa N° SNAT/2003/1677)

Oper Nro.	Fecha	Maquina Fiscal: EOC0015675						Maquina Fiscal: EO			
		Factura		Nota de Credito		N° de Reporte Z	Total Ventas	Factura		Nota de Credito	
		Inicial	Final	Inicial	Final			Inicial	Final	Inicial	Final
1	01/07/2013	00004222	00004226	-	-	0297-0298	59.829,00	NO	HUBO	VENTAS	-
2	02/07/2013	00004227	00004240	-	-	0299	59.906,70	NO	HUBO	VENTAS	-
3	03/07/2013	00004241	00004248	-	-	0300-0301	30.780,11	NO	HUBO	VENTAS	-
4	04/07/2013	00004249	00004274	-	-	0302	178.985,57	NO	HUBO	VENTAS	-
5	05/07/2013	00004275	00004275	-	-	0303	19.580,40	NO	HUBO	VENTAS	-
6	06/07/2013	NO	HUBO	-	-	-	0,00	NO	HUBO	VENTAS	-
7	07/07/2013	NO	HUBO	-	-	-	0,00	NO	HUBO	VENTAS	-
8	08/07/2013	00004276	00004298	-	-	0304-0305	115.008,01	NO	HUBO	VENTAS	-
9	09/07/2013	00004299	00004319	-	-	0306	135.086,40	NO	HUBO	VENTAS	-

Fuente: Dpto. Tiempo Compartido. Área de Administración del Hotel Venetur Margarita. S.A. (Agosto 2013).

Cabe recalcar que durante el periodo de las pasantías en el Departamento de Tiempo Compartido, se logró evidenciar varios acontecimientos que se describen a continuación:

Los manuales de las áreas de: Administración, Cobranza y Atención al Cliente, actualmente están desactualizados, ya que estos fueron heredados de la antigua gerencia.

La comunicación interdepartamental es base fundamental en una organización, por lo tanto en el Departamento de Tiempo Compartido, la comunicación es deficiente, por lo general hay confrontaciones entre los empleados, presentando como resultado problemas típicos de mala comunicación y discrepancias a la hora de tomar decisiones.

Cabe considerar por otra parte, que el Departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita S.A, no cuenta con el servicio de aire acondicionado, ya que los mismos, no se encuentran en funcionamiento por falta de mantenimiento; ocasionando que estos equipos se dañen lo que, perjudica a todo el personal que labora en este departamento, impidiendo que los empleados desarrollen las actividades laborales de manera eficiente. Debido a que se presentan incomodidades por estar ubicado este, en el sótano del hotel, produciendo mucho calor en esta área y dificultando la realización de las diversas actividades.

Es necesario resaltar que el Departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita S.A, cuenta con el Sistema de Gestión Hotelera, conocido con las siglas (CQR) a nivel administrativo, este sistema es el que resguarda la información contable del Departamento y le permite tener con exactitud la situación financiera de la empresa. Sin embargo, este sistema no es confiable ya que a veces genera información errónea, debido a fallas de operaciones del sistema, bien sea por que este está obsoleto y no funciona

correctamente, dando información errada, por lo tanto es verificada por el Área de Administración del Departamento de Tiempo Compartido. (ver figura N° 6).

Figura N° 6. Sistema de Gestión Hotelera (CQR).



Fuente: Dpto. Tiempo Compartido. Área de Administración del Hotel Venetur Margarita S.A. (Septiembre 2013).

2.13. TEORÍA Y PRAXIS.

Durante el periodo de pasantías realizado en el Departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita S.A, al transcurrir la carrera curse muchas asignaturas que sirvieron de utilidad para el desarrollo de las diferentes actividades realizadas, entre las cuales se encuentran:

Contabilidad de Empresas Turísticas dictada por la profesora María Gabriela Fernández en el 3er semestre, ya que esta me facilitó realizar el libro de ventas de Tiempo Compartido, en las cuales se manejaron claves como reporte Z, reporte de caja y nota de crédito, además de conocer la situación financiera de la empresa.

Gestión de Empresas Turísticas dictada por el profesor Austin Mata en el 5to semestre, ya que esta me proporcionó, la planificación de las actividades a realizar en la empresa para poder lograr un mejor trabajo dentro de la misma.

Legislación del Turismo dictada por el profesor Pascual Hernández en el 3er semestre, esta asignatura me sirvió de gran ayuda ya que esta sustenta las bases legales como lo es la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica de Turismo entre otras leyes que se vinculan directamente, las cuales son de gran importancia para respaldar o sostener cualquier base teórica, razones por las cuales es sustancial que se conozcan o manejen estas leyes en el ámbito laboral o en la realización de trabajos de investigación o tesis de grado como basamento legal, en el cual las mismas me facilitaron la elaboración de este informe como marco legal que sustenta este trabajo de grado.

Entrenamiento Profesional dictada por la profesora María Gabriela Molina en el 5to semestre, me sirvió de gran ayuda ya que esta me proporciono las herramientas necesarias, en cuanto a la elaboración de un informe de pasantías, aplicando los conocimientos adquiridos durante la carrera y al mismo tiempo poner en práctica las habilidades y capacidades al momento de desarrollar las actividades en la empresa, actualmente estos conocimientos me han servido de base en la elaboración de mi trabajo de grado, porque he aplicado algunas de esas técnicas en la elaboración del mismo.

Y por último Empresas de Alojamiento dictado por la profesora Perlina Marcano en el 4to semestre, esta asignatura me ayudo a identificar y clasificar los tipos de alojamientos turísticos que existen hoy en día. Considero que fue de gran ayuda debido que esta nos da una visión amplia, clara y precisa de las características que posee un hotel.

Estas asignaturas fueron de gran ayuda, porque aportaron conocimientos teóricos necesarios para la realización de diversas actividades en el Departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita S.A.

CONCLUSIONES

El Hotel Venetur Margarita S.A cuenta con una estructura física que lo caracteriza como hotel, debido a la variedad de servicios que ofrece, tales como: alojamiento, restaurantes, bares, salones y espacios recreativos. De igual manera cuenta con el servicio de Sistemas de Multipropiedad y Tiempo Compartido para los diversos clientes que lo visitan tanto: Internacional, Nacional y local.

Cabe resaltar que este a pesar de ser un hotel 5 estrella, no cuenta con las condiciones óptimas para que el huésped se sienta a gusto en el lugar de alojamiento, debido a que sus instalaciones actualmente tanto interna como externa se encuentra deteriorada por falta de mantenimiento constante, tales como; problemas de humedad en las paredes del hotel, lobby, áreas verdes y mala iluminación, entre otros factores que afectan directamente. Por lo tanto se considera necesario mantener en buenas condiciones todas las instalaciones del hotel, tanto dentro como fuera, para así darle una buena impresión y calidad de servicio al huésped o visitante que acude a este.

El Hotel Venetur Margarita S.A, no cuenta con equipos tecnológicos modernos, estos mismos, son de suma importancia para el desarrollo actual de las actividades que se realizan dentro del hotel. Sin embargo muchos de estos equipos están obsoletos y no son suficientes para llevar a cabo las labores en la empresa.

El Departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita. S.A, maneja el Sistema de Gestión Hotelera, conocido con las siglas (CQR), este registra y engloba todas las operaciones administrativas contables y financieras que se realizan en dicho departamento, no obstante a esto, este

sistema presenta fallas de operaciones, debido a la falla en la red de internet y no permite funcionar el sistema correctamente, generando información errónea que necesita ser verificada por el Área de Administración de Tiempo Compartido.

Los manuales de normas y procedimientos del Departamento de Tiempo Compartido, en las áreas de: Administración, Cobranza y Atención al Cliente, fueron heredados de la antigua gerencia, los cuales no han sido actualizados, solo algunos de estas normativas del manual están vigentes en la administración actual del Hotel Venetur Margarita S.A.

La comunicación interdepartamental que gira en torno al Departamento de Tiempo Compartido es deficiente, por lo general hay desencuentros entre los empleados, presentando como consecuencia problemas típicos de mala comunicación y desacuerdos a la hora de tomar decisiones.

Los aires acondicionados del Departamento de tiempo Compartido no se encuentran en funcionamiento, debido a la falta de mantenimiento, generando estos inconvenientes a la hora de ejecutar las actividades laborales, puesto a que el personal que trabaja en este Departamento, no realizan sus actividades asignadas cómodamente producto de la falta de aire. Elemento fundamental en una empresa para llevar a cabo de manera eficiente las distintas acciones en el ámbito laboral.

En función de las actividades ejecutadas por el pasante en el Departamento de Tiempo Compartido, esta se llevaron a cabo como frecuentemente se estaba acostumbrado a realizar, pero en algunas oportunidades estas mismas, se vieron atrasadas por falta de organización y coordinación por parte de la jefa de este departamento, ocasionando esto un desequilibrio a la hora de realizar dicha actividad.

En relación a mis pasantías efectuadas en el Hotel Venetur Margarita S.A, para darle cabal cumplimiento a mi trabajo de grado de manera fructífera, considero que estas me dejaron un aprendizaje significativo en cuanto a las distintas funciones que se desempeñan en cada uno de los departamentos que conforman la estructura organizativa de un hotel.

Estas prácticas profesionales me dieron una pequeña visión de cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de un lugar de alojamiento y que como estudiante de TSU en administración de empresas turísticas debo manejar. Con este trabajo de investigación en la cual base mi tesis de grado, pude llevar a la práctica todos los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria.

Razones por las cuales considero que la mejor manera de poner en práctica los conocimientos adquiridos, es dominándolo desde la raíz es decir, manejar la parte teórica, ya que esta constituye la base fundamental para llevar a cabo la práctica.

RECOMENDACIONES

Durante el lapso de pasantías desarrollado en el Departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita S.A, se pudo observar varias debilidades que obstaculizan los objetivos propuestos, en base a ello y a las conclusiones expuestas, se desglosan las siguientes recomendaciones:

- El Hotel Venetur Margarita S.A, debe orientar esfuerzos para el mantenimiento constante de las áreas internas, como las instalaciones que presentan problemas de humedad y las áreas externas, como la fachada del hotel, al igual que sus adyacencias.
- Dotar al Hotel Venetur Margarita S.A de equipos tecnológicos modernos, que le sirvan de herramientas necesarias para la realización de sus labores en la empresa.
- Realizar una inversión de adquisición de sistemas operativos que proveen de herramientas y estrategias de negocios más específicos para el sector hotelero.
- Actualizar los manuales de normas y procedimientos del Departamento de Tiempo Compartido en las áreas de: Administración, Cobranza y Atención al Cliente para que los empleados puedan orientarse y ejecutar de manera secuencial y ordenada los procedimientos, para así garantizar su fiel aplicación.
- La comunicación como valor organizacional es parte importante del proceso de trabajo, que debe ser reforzada en el Departamento de

Tiempo Compartido, ya que los empleados de esta empresa tienen poca comunicación con las demás áreas.

- Realizar mantenimiento a los aires acondicionados del Departamento de Tiempo Compartido en un periodo de tiempo de (3) o (4) meses aproximadamente, para evitar el desgaste del equipo y mantenerlos en buen funcionamiento.
- Implementar medidas preventivas de seguridad laboral en el Hotel Venetur Margarita S.A.

En resumen se deben tomar en cuentas estas recomendaciones que se sugirieron, ya que estas son fundamentales para el buen funcionamiento de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Colunga, C. (1999) “La calidad de servicio” Editorial Panorama Primera Edición, Distrito Federal.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (N° 36.860). (1999, Diciembre 30). [Transcripción en línea]. Disponible: <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Venezuela/Leyes/constitucion.pdf> [Consulta: 2013, Septiembre 10]

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo. (N° 6.079). (2012, Junio 15)[Transcripción en línea]. Disponible: <http://www.mintur.gob.ve/mintur/wp-content/uploads/2014/02/Decreto-con-Rango-Valor-y-Fuerza-de-Ley-Organica-de-Turismo-2012-.pdf>[Consultado: 2013, Septiembre 10]

De la Torre, F. (1991). “Administración hotelera. Primer curso: división cuartos”. Editorial Trillas. México.

Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., Edición 1999. [Documento en línea]. Disponible:<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/logotipo-definicion.html> [Consulta: 2013, Agosto 08]

Enrique, F. (2004). Organización de empresas. Segunda edición. MCGRAW HILL.

Franklin, E. (2004). Organización de Empresas. México: McGraw – Hill.

Fleitman, J. (2000). Negocios exitosos. MCGRAW HILL.

Gómez, C. G. (1994) “Planificación y organización de empresas”. Mc Graw-Hill Interamericana de México, S.A. México.

Ley que Regula y Fomenta la Multipropiedad y el Sistema de Tiempo Compartido. (N° 5.022). (1995, Diciembre 18). [Transcripción en línea]. Disponible: <https://ext.admdomus.com/pub/LEY-QUE-REGULA-Y-FOMENTA-LA-MULTIPROPIEDAD-Y-EL-SISTEMA-DE-TIEMPO-COMPARTIDO-gaceta-5022-18-diciembre-1995.pdf>
[Consulta: 2013, Septiembre 10]

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT (2005). [Transcripción en línea]. Disponible http://www.inpsasel.gob.ve/moo_news/lopcymat.html [Consulta: 2013, Febrero 13]

Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 4ta edición. 2011. Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Melinkoff, R. (1990) “La estructura de la Organización Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Técnicas de Documentación e Investigación I. Primera Edición, Septiembre 1992. Universidad Nacional Abierta.

[Documento en línea]. Disponible: <http://grupokb.com/x/2011/02/para-que-son-los-reportes-xz-fiscales/> [Consulta: 2013, Noviembre 15]

[Documento en línea]. Disponible: http://www.ridsistemas.com/rich_text.html
[Consulta: 2013, Noviembre 15]

[Documento en línea]. Disponible:

http://www.insadisa.com/1202Egto/ayuda/corte_caja.html [Consulta: 2013, Noviembre 18]

[Documento en línea]. Disponible:

<http://www.e-conomic.es/programa/glosario/nota-de-credito> [Consulta: 2013, Noviembre 18]

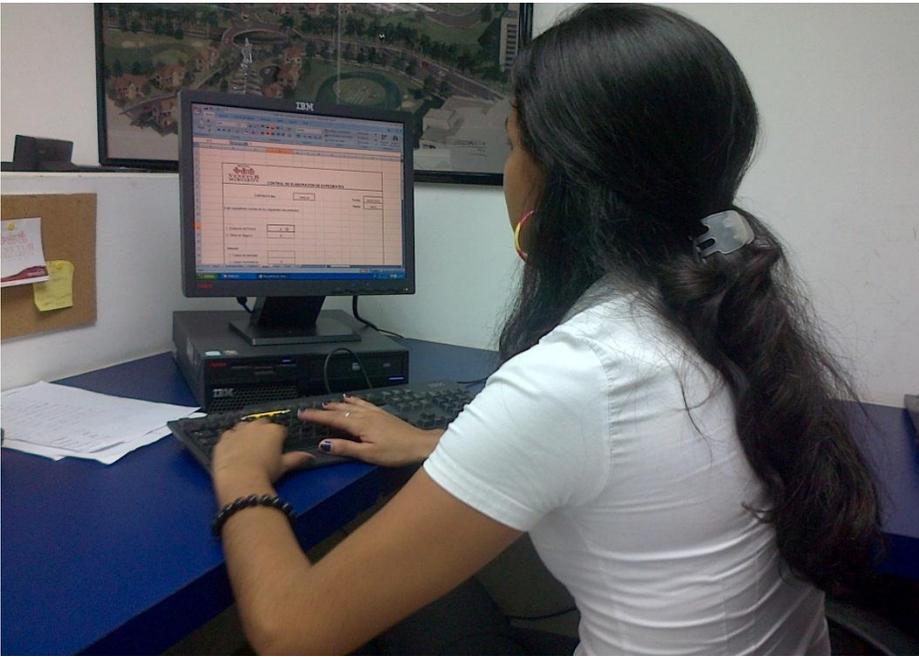
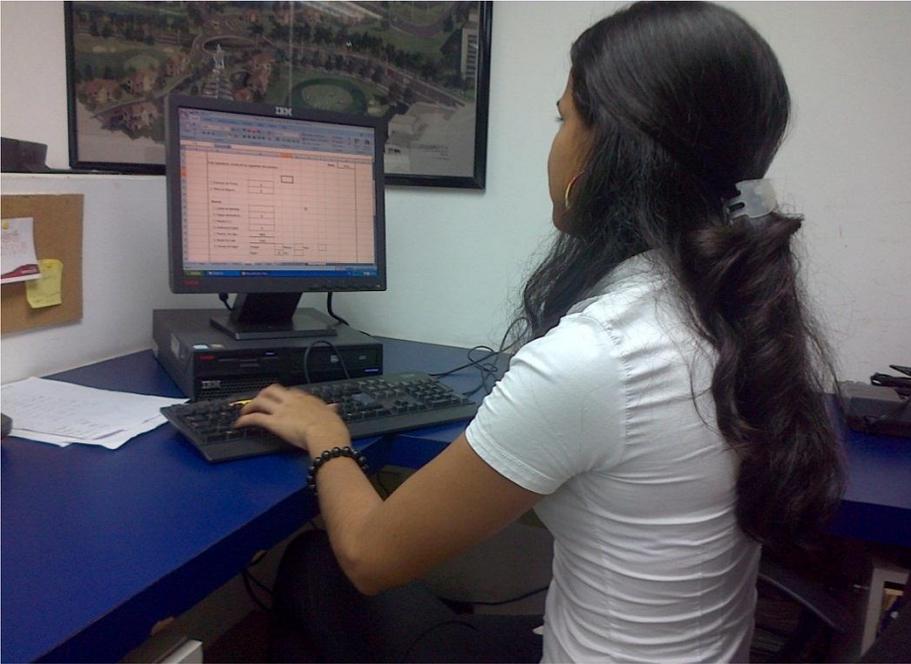
[Documento en línea]. Disponible: <http://www.gerencie.com/notas-debito-y-credito.html> [Consulta: 2013, Noviembre 18]

Anexos

Anexo N° 1 Ordenar facturas de mayor a menor por correlativos luego ser archivados



Anexo N° 2 Elaboración de expediente de los clientes para luego ser archivados en carpetas.



Anexo N° 3. Visita del profesor José Pino al Departamento de Tiempo Compartido del Hotel Venetur Margarita S.A.



Anexo N° 4. Fotos de los miembros del equipo de trabajo del Departamento de Tiempo Compartido.



METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN Y COBRANZA DEL DEPARTAMENTO DE TIEMPO COMPARTIDO DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A, MUNICIPIO MARIÑO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Luisana Fernández Velásquez.	CVLAC: 19.233.583 E MAIL: luisana_22delvalle@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

ACTIVIDADES

AREAS

ADMINISTRACION

COBRANZA

TIEMPO

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	Administración de Empresas Turísticas

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
LCDO JOSE PINO	ROL	CA	AS	TU x	JU x
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
LCDA. IRMA VAQUEZ	ROL	CA	AS	TU	JUx
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
LCDA. EUSTERESA NAVARRO	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

AÑO 2014	MES 03	DÍA 14
--------------------	------------------	------------------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Luisana_Fernández	.docx
Trabajo_D_Grado_Luisana_Fernández	.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:

CIENCIAS ADMINISTRATIVA

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO 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

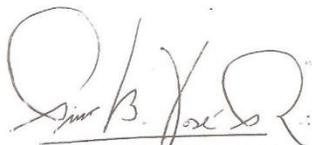
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

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"



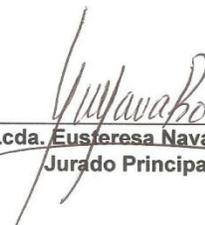
Luisana Fernández Velásquez
AUTORA



Econ. José Pino
Asesor Académico



Lcda. Irma Vásquez
Jurado Principal



Lcda. Eusteres Navarro
Jurado Principal

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO