



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURISTICOS

**ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LOS
DEPARTAMENTOS DE CONTRALORÍA, RECEPCIÓN Y RECURSOS
HUMANOS DE LA EMPRESA HOTEL MARINA BAY, MUNICIPIO MARIÑO
DEL ESTADO NUEVA ESPARTA**

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

EMMY DEL CARMEN BERMÚDEZ RODRÍGUEZ

C.I.: 20.326.286

Guatamare, Febrero 2014.



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

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantías Titulado: **“ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONTRALORIA, RECEPCIÓN Y RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA HOTEL MARINA BAY, MUNICIPIO MARIÑO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA”**, realizado por la Bachiller: **BERMUDEZ RODRIGUEZ EMMY DEL CARMEN, C.I. V-20.326.286**, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto

APROBADO


ANTRON. PETRA AGUILERA
Asesora Académica


LCDA. PERLINA MARCANO
Jurado


LCDA. MARIA GABRIELA FERNANDEZ
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. 31 de Julio, Sector Guatamare, Estado Nueva Esparta, Apartado Postal N° 6301, Teléfono: 0295-4006529, <http://www.ne.udo.edu.ve>

DEDICATORIA.

A Dios y a la Virgen del Valle, por darme la oportunidad y la fuerza para poder cumplir mis deseos y metas.

A mis padres; Merys y Wilde, por haber instruido desde niña los valores necesarios para poder alcanzar mis sueños, por estar conmigo en las buenas y en las malas. Por darme la educación, el amor necesario, enseñándome el valor de la vida, gracias a ellos soy la persona en hoy día.

A Luis Cedeño, gran amigo, compañero de vida y ahora mi esposo, le doy la gracias por apoyame, protegerme y por darme la fuerza necesaria de llegar a terminar mi carrera, por eso comparto esto contigo este éxito.

Mi familia y especialmente a mis abuelos por estar conmigo en todo momento de la vida, por ayudarme a llegar donde estoy, por mostrarme lo que es la responsabilidad y el respeto hacia otras personas.

A mis hermanos, Daniel, David, Merys y Dariefwi por brindarme la oportunidad y la protección para seguir adelante aunque siempre discutamos, los quiero muchos manitos.

“gracias a toda mi familia en especialmente a mis padres, hermanos, mi esposo y compañeros de la universidad de oriente por acompañarme en este logro, los quiero mucho”

AGRADECIMIENTOS.

A la Universidad de Oriente por darme las herramientas necesarias para lograr esta gran meta, estoy agradecida con ustedes por ser una excelente casa de estudio.

Al hotel Marina Bay por darme la oportunidad de abrirme la puerta para desarrollarme profesionalmente.

A mi asesor empresarial, Licdo. Jesús Vásquez por brindarme la oportunidad, apoyo y confiar plenamente en mí para realizar mis pasantías en la empresa.

A mi asesora académica, Antrop. Petra Aguilera por la confianza, su colaboración de ayudarme en la realización del informe y facilitarme el apoyo en este difícil transcurso y a los profesores de la UDO, por apoyarme a alcanzar mi objetivo, por ser grandes actores de enseñanza y que nos ayudan a cumplir nuestra metas.

A mi familia por darme los recursos necesarios para mi desarrollo profesional en una sublime casa de estudio como es la UDO.

A mis compañeros que me guiaron en el proceso de aprendizaje en la empresa hotel Marina Bay, Adalex, Soided, Mirian, Sra. Mireya, Elsi, Ysvelly, Sr Collazo, Senovia, Ruth, De Hoyos, Guillermo, Olga, Sra. Yulí, Sr. Vizcaino y a muchas otra personas.

A mi cuñado Armando Loroño y una amiga del pueblo Keíllys López, gracias a estas dos personas por ayudarme a la culminación de mi informe.

“Muchas Gracias a Todos”

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE GENERAL.....	IV
LISTA DE FIGURAS.....	VI
LISTA DE TABLA.....	VII
LISTA DE ANEXOS.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
Capítulo I. Aspectos Generales del hotel Marina Bay.....	4
1.1 Tipo de Empresa.....	4
1.2 Reseña Histórica.....	4
1.3 Ubicación.....	5
1.4 Misión.....	6
1.5 Visión.....	8
1.6 Valores.....	8
1.7 Objetivos.....	8
1.8 Servicios Ofertados.....	10
1.9 Políticas y normas.....	10
1.10 Estructura Organizativa.....	10
Capítulo II. Actividades y Procedimientos Aplicados en los Departamentos de Contraloría, Recepción y Recursos Humanos.....	13
2.1 Departamento de Auditoría de Ingreso.....	13
2.1.1 Revisión y análisis de la auditoría de ingreso.....	13
2.1.2 Desglose de las facturas emitidas por el Departamento de Recepción.....	15
2.1.3 Relación de ventas de los Walk in, en el Departamento Recepción.....	16
2.1.4 Cuadre diario final de auditoría.....	16
2.2 Departamento de Cuentas por Cobrar.....	18
2.2.1 Revisión y proceso contable de la facturas.....	19
2.2.2 Elaboración de envíos de facturas.....	21

2.3 Departamento de Reserva.	21
2.3.1 Solicitud de reserva y cotizar tarifas.	21
2.3.2 Confirmación de reservas.	22
2.4 Departamento de Recepción.	23
2.4.1 Aspectos generales del Departamento de Recepción.	23
2.4.2 Procesos para el chequeo en el cambio de los turnos de trabajo.	24
2.4.3 Libro de novedades.	27
2.4.4 Proceso de entrada de los clientes “Check in”.	27
2.4.5 Fases y proceso de la salida del cliente “Check out”.	29
2.4.6 Cierre de turno (caja).	30
2.5 Departamento de Recursos Humanos.	31
2.5.1 Importancia del Departamento de Recursos Humanos.	31
2.5.2 Elaboración de nóminas.	33
2.5.3 Asignaciones establecidas por la ley.	35
2.5.4 Deducciones establecidas por la ley.	36
2.5.5 Control de asistencia y distribución de horario.	39
2.5.6 Actualización de expediente	41
CAPÍTULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
CONCLUSIÓN.....	42
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
GLOSARIO.....	46
ANEXOS	47

LISTA DE FIGURAS.

Figura Nº1 Mapa de Ubicación del Hotel Marina Bay.	5
Figura Nº 2 Organigrama.	12
Figura Nº3 Proceso del Sistema Amindos Exe.	19
Figura Nº4 Proceso del Sistema Contabv.....	20

LISTA DE TABLA.

TABLA Nº 1. ELEMENTOS PRESENTES EN LA MISIÓN DEL HOTEL MARINA BAY.....	7
--	---

LISTA DE ANEXOS.

Anexo Nº 1 Estructura física.	48
Anexo Nº 2 Reporte de ventas Restaurante.	50
Anexo Nº 3 Reporte de Habitación.	51
Anexo Nº 4 Ingresos de lavandería del mes de Febrero.....	52
Anexo N º 5 Listado de walk in.	53
Anexo Nº 6 Entrada de datos para el cuadre diario de auditoría.	54
Anexo Nº 7 Comandas de alimentos y bebidas.	56
Anexo Nº 8 Movimiento por concepto.	57
Anexo Nº 9 Resumen del movimiento de caja.	62
Anexo Nº 10 Trial Balance.....	63
Anexo Nº 11 Reporte de Transacciones de Ventas.	65
Anexo Nº 12 Balance Huésped.	66
Anexo Nº 13 Factura.	67
Anexo Nº 14 Solicitud de Reserva.....	68
Anexo Nº 15 Tarjeta de Registro.....	69
Anexo nº 16 Movimiento City ledger.....	70
Anexo Nº 17 Aviso a puerta control.....	71
Anexo Nº 18 Formato de entrevista del empleado.	72
Anexo Nº 19 Formato de requisición del personal.	73

INTRODUCCIÓN.

El turismo es considerado como una actividad económica que genera empleo, para el desarrollo de establecimientos gastronómicos, hoteleros, el crecimiento de transporte aéreo, terrestre y marítimo, entre otros. Actualmente es una de las acciones financieras y culturales más importantes con las que puede contar un país o una región.

En el estado Nueva Esparta, antiguamente la principal fuente de ingreso era la base artesanal y la actividad pesquera quien representaba la principal economía insular para los habitantes. En 1966, la creación de la Zona Franca de Margarita, durante el gobierno del Presidente Raúl Leoni y en 1974, el Decreto de Creación del Puerto Libre de Margarita, durante el primer gobierno del Presidente Carlos Andrés Pérez, ambas medidas destinadas a la atracción de los turistas nacionales e internacionales. Hoy en día, sin ninguna duda como es el turismo, es la principal economía de la región debido a su maravillosa belleza de sus playas, la sencillez de sus habitantes, el clima privilegiado y sus típicos lugares. Además de este atractivo natural, cuenta en su oferta turística con una gama de servicios que contribuyen a que el turista se sienta satisfecho, entre estos se puede mencionar los de alojamiento que va desde las cabañas, casas vacacionales, posadas, hoteles de categoría de 1 a 5 estrellas; de acuerdo con su calidad de servicios ofertados por el mismo.

Los hoteles dependiendo de la categoría, ofrecen una gran variedad de servicios, unas instalaciones que resultan placenteras para el descanso que se ajustan de manera simultánea con el bienestar, la confianza el espacio apto para brindar la calidad a los turistas.

El Hotel Marina Bay, ofrece un servicio de cinco estrella, el alojamiento, esencialmente cuenta con una gama de servicio en el área de alimentos y bebidas, actividades recreativas, atención personalizada dentro de un ambiente de comodidad y elegancia, salones y equipos para eventos, entre otros.

El hotel Marina Bay, como objeto de estudio de este informe de pasantía, permitirá describir y analizar los aspectos generales de esta empresa, desde sus normas y políticas, departamentos administrativos (RRHH) y operativos (Recepción), permitiendo comparar la realidad con los fundamentos teóricos sobre los hoteles instruidos a lo largo de la carrera universitaria. Esta empresa fue escogida para la ejecución de las pasantías profesionales con una duración 360 horas en varios departamentos de hotel Marina Bay, como requisito para optar el título de Técnico Superior de Administración de Empresas Turísticas.

El método de estudio se basa en una investigación de campo, de tipo descriptiva con el fin de analizar las actividades y procedimientos de los departamentos de Contraloría, Recepción y Recursos Humanos del hotel Marina Bay, este trabajo está distribuido por tres (3) capítulos de la siguiente manera:

El capítulo I. Señala los aspectos generales de la empresa, tales como su reseña histórica, la misión, visión, valores, objetivos empresariales, servicios que prestan, políticas y normas, y estructura organizativa del hotel Marina Bay.

El capítulo II. Describe las actividades y procedimientos realizadas por la pasante en el departamentos de contraloría de la empresa Hotel Marina Bay; Se detallara información acerca de los procedimientos administrativos del Área de Auditoría de Ingreso y Cuentas por Cobrar; Departamento de Recepción y en el Área de Reservas y por último en el Departamento de Recursos Humanos se encontraran los temas acerca de la elaboración de nóminas y elementos que conforma la asignaciones y deducciones; actualización de expediente.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones, basadas en las experiencias vividas durante la pasantía.

La metodología utilizada para el presente informe se puede mencionar que es de carácter descriptivo donde se aplican los diferentes tipos de técnicas como: la recolección de datos que fueron entrevistas no estructurada al personal que labora en el departamento administrativo y recepción del hotel Marina Bay; la observación directa durante el periodo de pasantía. Con la intención de adquirir información referente a las actividades que se desarrollaron en la empresa; de igual manera se consultaron diferentes fuentes bibliográficas, tesis y guías relacionada con el tema.

Capítulo I. Aspectos Generales del hotel Marina Bay.

1.1 Tipo de Empresa.

El hotel Marina Bay es una empresa, prestadora de servicio en alojamiento, adicionalmente cuenta con una gama de servicio en el área de alimentos y bebidas, su ventaja es extraordinaria debido a su ubicación geográfica, este se encuentra en la urbanización Costa Azul, municipio Mariño. Asimismo en su entorno se localizan establecimientos como; centros comerciales, restaurantes, lugares de recreación, entre otros.

Este hotel de ciudad, posee un valor agregado debido a su adyacencia con el único casino existente en la isla actualmente llamado “Casino el Sol” que se encuentra a la izquierda del mismo situado en la urbanización Costa Azul, municipio Mariño.

1.2 Reseña Histórica.

El Hotel Marina Bay nace el 14 de Noviembre de 1992, en la urbanización Costa Azul en un terreno de 14.000 m² limitado en dos frentes por la calle Abancay y las Trinitarias en Porlamar, Isla de Margarita, con acceso directo a la playa.

Este proyecto surge como iniciativa de las familias Plaza y Gonzalo a través de un Capital privado venezolano y es diseñado por los Arquitectos Dionisio Rodríguez y Gian Freddy Colasante, el Hotel está conformado por dos edificios similares y de volumetría curva de cinco (5) pisos más planta baja, en sus inicios el Hotel contaba con ciento setenta (170) habitaciones de cuarenta y tres (43) mts² cada una aproximadamente. Asimismo, cuenta con restaurantes, bares, piscinas, salones de eventos y convenciones.

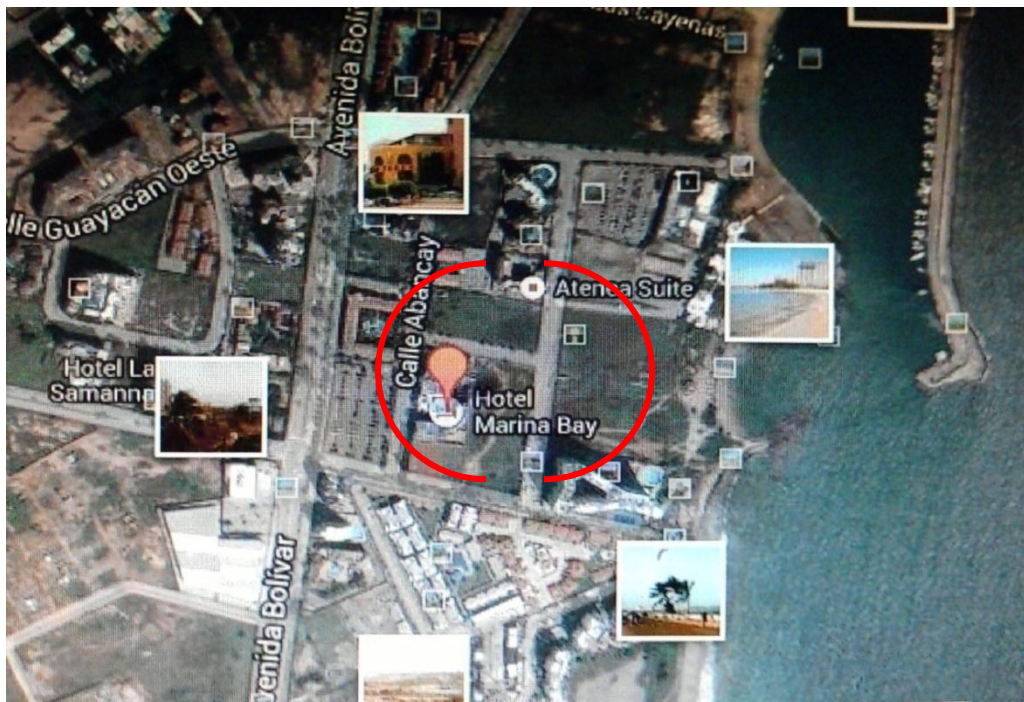
El Hotel inicia sus actividades el 14 de Noviembre de 1992 y cierra sus puertas el 15 de Mayo de 1999 por remodelación para prestar un mejor servicio al cliente

aumentado el número de habitaciones de 170 a 201 y poseer mayor disponibilidad; culminada esta visión abre sus puertas al público el 18 de Diciembre de 2000.

1.3 Ubicación.

Geográficamente, el Hotel “Marina Bay” está Ubicado en la Urbanización Costa Azul, entre las Calles Abancay y las Trinitarias en Porlamar, Municipio Mariño, Isla de Margarita, estado Nueva Esparta. (Ver Figura N°1)

Figura N°1 Mapa de Ubicación del Hotel Marina Bay.



Fuente: Google Maps 2013.

1.4 Misión.

De acuerdo Fred David (1997; p.88) “La Misión del negocio es la base de las prioridades, estrategias, planes y asignaciones de trabajo. Es el punto de partida para diseñar los puestos gerenciales y, sobre todo para diseñar las estructuras administrativas”.

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser la presencia de una empresa u organización para poder cumplir en su entorno o procedimiento social en el punto que actúa.

En tal sentido la Misión del Hotel Marina Bay, la cual se encuentra al alcance de todo el personal, es la siguiente:

El Hotel Marina Bay es una Empresa Fundada en el año 1992, la cual tiene como Misión Fundamental ofrecer Hospitalidad y Servicios a las personas que visitan al Estado. Nueva Esparta, ofreciendo alojamiento y lo mejor en la gastronomía, dentro de un ambiente de confort y elegancia, categorizándose como uno de los mejores hoteles de la Isla, con la más avanzada tecnología, un personal altamente capacitado, logrando de esta la mayor cantidad de huéspedes. Unido a las bellezas naturales que posee esta Isla, con el propósito de hacer de la misma el Destino Turístico obligado del Caribe.

Comparando la misión del Hotel Marina Bay y lo planteado por el autor Fred David (1997; p.97) se puede concluir que esta misión toma en cuenta todos los elementos. Entre ellos podemos notar. (Ver Tabla N° 1):

**TABLA N° 1. ELEMENTOS PRESENTES EN LA MISIÓN DEL HOTEL
MARINA BAY.**

ELEMENTO SEGÚN DAVID FRED (1997)	ELEMENTOS PRESENTES EN LA MISIÓN DEL HOTEL MARINA BAY
Cliente	Nuestra mayor responsabilidad es captar turista Nacionales e Internacionales, prestar servicio de calidad, a todas aquellas personas que visiten la Isla de Margarita.
Producto	Ofrecer servicio cinco estrellas, el alojamiento, alimentos y bebidas, y una atención personalizada dentro de un ambiente de confort y elegancia.
Tecnología	La más avanzada tecnología.
Interés por la supervivencia crecimiento y Rentabilidad	Alcanzando un alto nivel de rentabilidad mediante los implementos de publicidad los cuales permiten mantener en el mercado.
Filosofía	Contribuye en el desarrollo turístico del Estado Nueva Esparta.
Concepto de sí mismo	Categorizan como unos de los mejores hoteles del Estado Nueva Esparta.
Interés por la Imagen Pública	Colabora en forma desinteresada con las diferentes instituciones educacionales que intervienen en la formación del personal.
Interés por los empleados	Personal altamente calificado.

Fuente: Elaborado por la autora, datos suministrados por el Hotel Marina Bay 2013.

1.5 Visión.

Para Fred David (1997; p.91) “Algunas organizaciones elaboran la declaración de la misión y también una la visión. La declaración de la misión contesta la pregunta ¿Cuál es nuestro negocio?, mientras que la visión contesta a ¿Qué queremos ser?”.

La visión es una manifestación clara que indica hacia donde se dirige la empresa u organización a largo plazo y en que se deberá convertir, tomando en cuenta la tecnología, las necesidades y las perspectivas cambiantes de los clientes.

En este sentido la Visión del Hotel Marina Bay tomada de los estatutos constitutivos de la empresa, los cuales se encuentra al alcance de todo el personal. “Es contribuir por mejorar la Hospitalidad y los Servicios Turísticos a todo nivel, para generar mayor proyección como Destino Turístico e Industria generadora de empleos para los venezolanos en especial para todos los margariteños”.

1.6Valores.

Los valores son aquellos principios éticos sobre situaciones imaginarias o reales de los cuales sentimos más inclinados por su valor de utilidad personal y social.

Los valores del Hotel Marina Bay son: “Lealtad, honestidad orgullo, sinergia, compromiso con el éxito e identificación con la empresa, amor al trabajo, crecimiento, estabilidad y espíritu de servicio.

1.7 Objetivos

Para Fred David (1997; p.10), los objetivos se pueden definir como: “los resultados específicos que pretenden alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica”.

Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayuda a la evaluación, producen sinergia, revelan prioridades, permiten la

coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficacia.

Objetivos Generales

El hotel Marina Bay tiene como objetivo general; prestar un servicio de calidad, confort y elegancia a través de un servicio personalizado, haciendo de la estadía de los huéspedes, una experiencia inolvidable, basándose en los principios de la hospitalidad, hospedaje y alimentación, “Que se sientan como en su casa”.

Para el Hotel Marina Bay los objetivos específicos son los siguientes:

- ✓ Captar una mayor afluencia de turistas nacionales e internacionales a través de la implementación de planes o paquetes promocionales.
- ✓ Brindar una eficiente atención al cliente, mediante la selección del personal calificado.
- ✓ Mantener y retroalimentar constantemente un ambiente de trabajo donde los empleados puedan desenvolverse de una manera cómoda profesional y con deseos de superación, logrando el mejoramiento y progreso personal de cada empleado y el de la empresa, fundamentado en logros, lealtad y honestidad.
- ✓ Cuidar que todas las actividades productos y decisiones tomadas estén dirigidas principalmente a la satisfacción del cliente y brindarle claridad y honestidad con respecto a los productos y/o servicio que se ofertan en la empresa.
- ✓ Mantener un estándar de calidad en el servicio para alcanzar suficientemente calidad para permitir el logro de los objetivos trazados, la evolución de la empresa en los mercados que se desempeñan y continuas oportunidades a los empleados de la misma, así como también dar aporte a la comunidad.

1.8 Servicios Ofertados.

El Hotel Marina Bay, tiene una capacidad instalada para 735 personas y posee 201 habitaciones, divididas por torres de la siguiente manera: 91 habitaciones en la torre 1 y 110 en la torre 2, cuentan con servicio de piso (Room Service) las 24 horas, servicio de lavandería y servicio médico en caso de emergencias.

Recorriendo las instalaciones el visitante se encontraran con dos restaurantes con comidas típicas como internacionales, con un bar en el lobby, sala de estar para hablar cómodamente, se hallara una piscina dividida entre adultos y niños sin ningún peligro y salones de eventos. Todo esto con el objetivó para brindarles a los huéspedes una gran estadía conforme dentro de las instalaciones

1.9 Políticas y normas.

Como todo tipo de empresa u organización, el hotel Marina Bay cuenta con un reglamento interno único de trabajo, donde se reflejan las reglas de juego dentro de la institución para que el personal que labora, pueda cumplir con las políticas de disciplina, control de convivencia dentro del hotel. Adicional a esto también posee un Contrato Colectivo de donde se rigen las partes económicas y laborales, que hacen vida en conjunto con la Ley Orgánica de trabajo de los trabajadores y trabajadoras (LOTTT).

1.10 Estructura Organizativa.

Toda empresa debe contar con una estructura organizativa que permita distribuir, a través de un esquema de jerarquía, los departamentos que integran dicha organización; con la finalidad de cumplir sus funciones, actividades, deberes y responsabilidades satisfactoriamente.

Por ello, el Hotel Marina Bay posee una estructura organizativa jerárquica, distribuida de mayor a menor rango; constituida por cuatro elementos esenciales, siendo el principal el gerente general, que se encarga de lograr los objetivos y

políticas establecidas para el buen funcionamiento de la empresa. Luego, se encuentra la segunda etapa reflejando una línea horizontal donde muestra tres (3) grandes departamento que son:

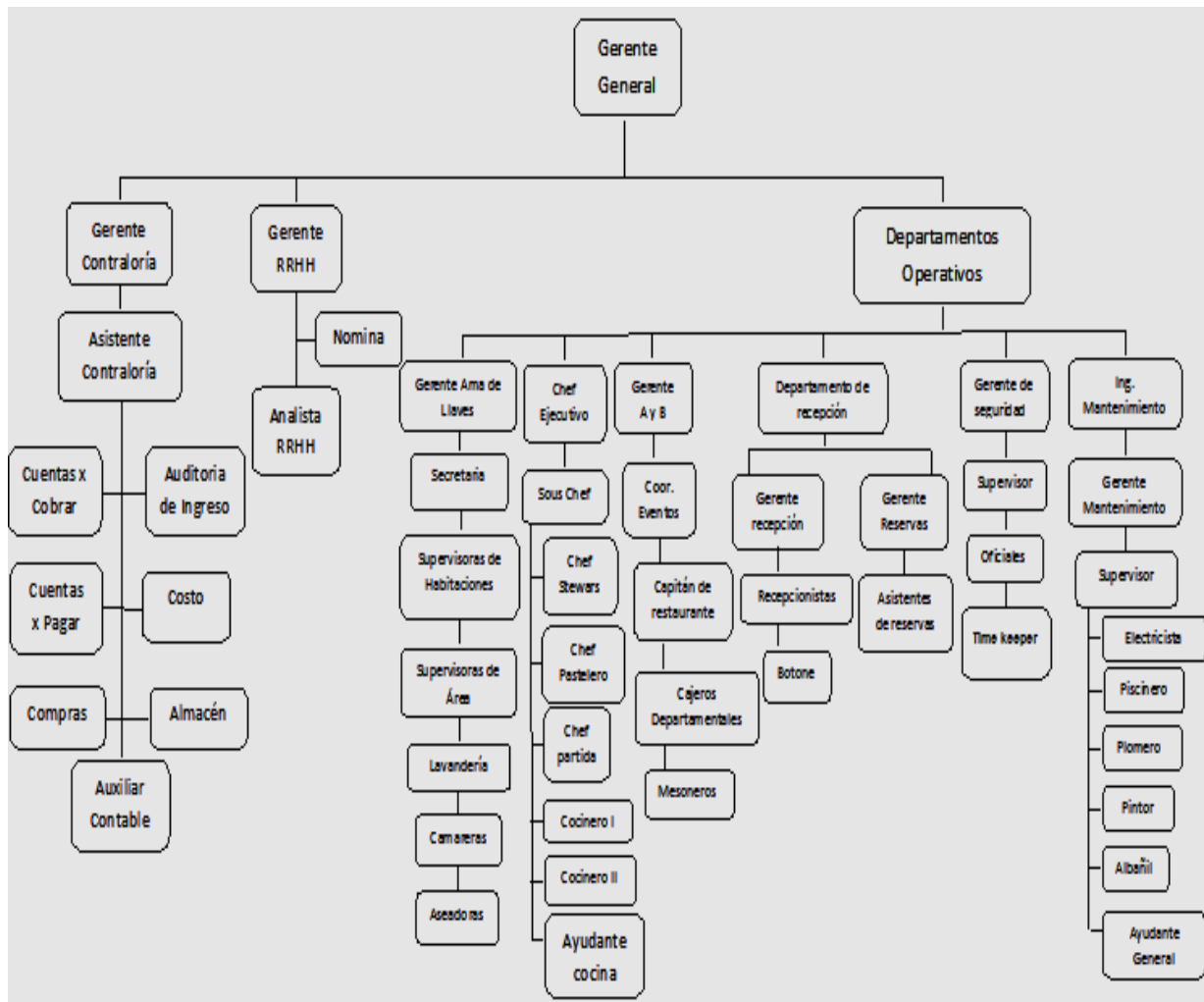
Departamento de Contraloría, encargado de las finanzas y la parte administrativa del hotel, con ayuda de otras áreas que lleva la contabilidad para la eficacia y el buen manejo de la empresa.

Departamento de Recursos Humanos, encargado de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal que labora en la empresa; así como también de efectuar el pago de nomina al mismo.

Y por último, los Departamentos Operativos quienes son los encargados de ofrecer directamente los servicios al cliente. Entre ellos se pueden mencionar: Ama de Llaves, Cocina, Alimentos y Bebidas, Recepción, Seguridad y Mantenimiento.

La estructura organizacional de esta empresa, determina la relación formal existente entre los diversos departamentos que lo integran, las funciones de desempeño y los canales de supervisión y autoridad relativa a cada cargo. La misma se representa a continuación gráficamente, (Ver Figura N° 2)

Figura N° 2 Organigrama.



Fuente: Hotel Marina Bay, Enero 2013.

Capítulo II. Actividades y Procedimientos Aplicados en los Departamentos de Contraloría, Recepción y Recursos Humanos.

2.1 Departamento de Auditoría de Ingreso.

La auditoria de ingreso consiste básicamente en la recopilación, revisión y análisis de los registro de las ventas, ingresos y cuentas por cobrar; procedentes de las operaciones realizadas por la empresa.

2.1.1 Revisión y análisis de la auditoria de ingreso.

Esta actividad de revisión y análisis detallado realizado en la auditoria, se ejecuta diariamente con la finalidad de verificar productivamente los registros de ingresos diarios producidos en alimentos y bebidas (room sevice, restaurante y bar), lavandería, habitación, teléfono, alquiler de salón y equipos. Todos estos consumos anteriormente nombrados están registrados física y digitalmente en el hotel.

Los procesos revisados son generados diariamente por aquellos operadores de venta en los diferentes puntos de servicios, bien sea, de alimentos y bebidas o área de habitación. Cada operador según su actividad económica realiza un reporte o informe de su jornada diaria donde refleja las operaciones de ventas que se realizaron en ese día.

Los operadores cuando termina su ciclo de jornada debe entregar el reporte de ventas a recepción, donde el auditor nocturno (día y noche), se encarga de verificar los movimientos de ingresos en general por departamentos, incluyendo las cuentas de huésped por los diferentes conceptos de ventas.

Una vez verificados todos estos movimientos por el auditor nocturno, son enviados al final del día o a la mañana siguiente al auditor de ingreso, junto con todos los movimientos de ventas que se realizaron en ese día y el reporte Z (cierre de caja).

Completado este proceso se inicia la actividad realizada por la pasante, la cual consiste en revisar y analizar todos los reportes hechos por los operadores de ventas; dichos reportes son los siguientes:

El reporte de habitación, se verifica para saber cuáles son los tipos de dormitorio que están ocupados (O), fuera de uso (FU), vacante limpia (VL) o sucia (VS) y en reparación.

Las habitaciones ocupadas tienen que estar en concordancia con el trial balance que es un movimiento que refleja la venta de la habitación incluye el suministro de alimentos (desayuno incluido) y la cantidad de personas (pax) que se aloja en el hotel.

El reporte de alimentos y bebidas, obtenido del restaurante, room service y bar; es revisado con el propósito de verificar que todos los consumos manifestados en la comanda; es un documento que refleja el consumo de huésped y son facturados, para luego compararlos con el resumen de ventas y comprobar que ambos arrojan los mismos resultados.

Reporte de lavandería, es revisado para verificar que el consumo de lavado de ropa fue realizado por el cliente.

Estos reportes emitidos anteriormente son comparados con el movimiento por concepto o movimiento diario de caja; en éste es donde se ven reflejados todos los consumos por habitación, que realizaron los clientes en ese día.

Y un último reporte es el de transacciones de ventas, en el cual se presenta el total de consumos realizados por el cliente durante su estadía en el hotel. Éste reporte

es comparado con la factura de cada cliente y el cierre de caja comprobando que proyecten los mismos totales.

2.1.2 Desglose de las facturas emitidas por el Departamento de Recepción.

La factura es un instrumento indispensable en las empresas, porque permiten reflejar información fundamental sobre los productos ofertados y la cantidad a pagar a relación de cada servicio. Éste instrumento debe estar constituido por una (1) factura original y dos (2) copias; las cuales poseen en la parte superior el membrete con la información de la empresa, el número de la factura, fecha y seguidamente la razón social del cliente.

El desglose permite separar las facturas que van para cuentas por cobrar, de agencia que serán enviadas al huésped o cliente en caso de ser solicitadas por los mismos, esta debe ser la original y las que son utilizadas en el libro de ventas (copias) y las que quedan en la auditoria con las prefacturas.

Los desgloses de facturas consisten principalmente en enumerar todas las facturas, para luego separar las que será enviadas a cuentas por cobrar solo con la factura original y una copia, junto con la prefactura y un soporte, donde conste que el cliente es de la empresa. Todos estos documentos son entregados a la encargada del mismo.

Y las facturas sobrantes, también son separadas las originales de las copias; las primeras son archivadas en un sobre para cuando el cliente las solicite enviárselas por una agencia; y las segundas unas son guardadas en el libro de ventas, como soporte de la empresa que esos consumos fueron realizados y las otras se quedan en la auditoria con las prefacturas.

2.1.3 Relación de ventas de los Walk in, en el Departamento Recepción.

Walk in, son todas aquellas personas que llegan directamente al hotel y solicitan una habitación en recepción.

El departamento de auditoría de ingresos se encarga de realizar en un libro Excel, un listado de walk in, a través del directorio de huéspedes; en él se escribe el número de habitación, nombre y apellido, día de entrada y salida del cliente; así como también la tarifa y la cantidad de persona que ocupa la habitación y luego el nombre del recepcionista que efectuó el walk in.

El Contrato Colectivo de la empresa Marina Bay, establece un 6% sobre la tarifa que paga el huésped por la primera noche, a los recepcionistas que atiendan al cliente sin reserva o por puerta.

Al finalizar el listado se suman todas las tarifas; esta es sumada en dos sub totales, el primer sub total es el pago de la primera quincena y se cuenta desde el día 1 al 15 y el segundo sub total es el correspondiente a la segunda quincena, es decir del día 16 al 31. La cantidad que da en los dos totales es multiplicada por el 6% y luego dividida por la cantidad de recepcionistas. Es importante resaltar que los días son tomados al finalizar la estadía del cliente en el hotel.

Todos estos resultados son comparados con los obtenidos en la recepción del hotel para su posterior verificación; en dado caso de que los montos no coincidan, se tomará los de auditoría o se llegará a un acuerdo con el gerente de recepción con respecto a los pagos de walk in.

2.1.4 Cuadre diario final de auditoría.

Terminada la verificación de toda la auditoría realizada a los movimientos y resúmenes de ventas de ese día; los datos obtenidos son vaciados en un libro de

Excel, con el propósito de comprobar que los ingresos coinciden con los movimientos y resolver cualquier error que se presente durante la operación.

Los resúmenes de ventas empleados en la auditoria, son obtenidos de los diversos servicios ofrecidos al cliente. Entre ellos están, Habitación, alimentos y bebidas, lavandería, teléfono, alquiler de salón y equipos, caja fuerte, entre otros.

Los resultados del resumen de ventas suministrado por alimentos y bebidas, el cual se encuentra constituido por tres restaurantes (Canta Claro, Cubagua y Florencia), un lobby bar que tiene por nombre El Vitral y los servicios de banquetes y room service; son ingresados en el libro Excel de acuerdo al tipo de consumo realizado por el cliente (comida y bebida), luego los resúmenes realizados tanto en la mañana como en la tarde son sumados para obtener un resultado diario.

Posteriormente, los reporte de lavandería, servicio de telefonía, alquiler de salón y equipos, caja fuerte, entre otros, son vaciados en el mismo libro Excel en el que son plasmados los demás resultados.

Después de realizar los resúmenes y los reportes de ventas, se procede con el trial balance que es un movimiento en el que se encuentran datos como las pensiones que no son más, que los desayunos incluidos, las ocupaciones de las habitaciones, la cantidad de huéspedes y el tipo de plan escogido por el cliente (pax). Estos datos son vaciados en el libro Excel, en el cual, las pensiones son multiplicadas por el costo de los desayunos, en este caso son setenta y cuatro bolívares (74,00 Bs); así mismo, las habitaciones son clasificadas de acuerdo a su ocupación, uso casa (house use) y complementarios.

Al finalizar el trial balance, se sigue con el vaciado de los datos presentes en el movimiento diario de caja en el libro Excel. Estos datos son las transferencias efectuadas con tarjetas de débitos y créditos, efectivo (cash), planillas de depósitos

(depósitos aplicados), cuenta ciudad (transferencias de crédito o cuentas por cobrar), reembolsos (abono efectivo).

Por último, el movimiento por concepto, es vaciado en el libro Excel para calcular los datos obtenidos ese día; en él se expresa el monto total de todas las habitaciones que se vendieron (habitaciones cargos, se calculan de la siguiente manera; habitaciones + late check out - desayunos incluidos y el 10% de los desayunos incluidos).

Después se calcula en el libro de Excel para poder confirmar la entrada de datos, es necesario calcular la cuenta huésped de la siguiente manera con el movimiento por concepto, (total debito - total crédito + depósitos reservas - depósitos aplicados - cambio de habitación). Esta se refleja en la línea 48.

Consecutivamente calcular los resultados presentes en el libro, es necesario el monto del balance del huésped con el que se podrá deducir la diferencia cuenta huésped, la cual siempre debe quedar en cero. Éste resultado se expresa en la línea 60.

Concluida la entrada de datos, se procede a visualizar los ingresos presentes en libro Excel para confirmar que todas las operaciones fueron realizadas exitosamente. Para ello, es necesario el empleo de la siguiente fórmula en la sección de ingresos (total de debito - cambio de habitación- transferencia de cargos - desayunos facturados - 10% del desayuno facturados - abonos).

2.2 Departamento de Cuentas por Cobrar.

Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones provenientes de la venta de servicios prestados por la empresa los cuales son beneficiosos para la misma. Estos documentos o facturas a créditos son manejados a través de programas que permiten llevar a cabo las operaciones satisfactoriamente.

2.2.1 Revisión y proceso contable de la facturas.

Unas de las funciones más importantes de este departamento consiste en comparar las facturas originales con las prefacturas, éstas tienen que tener plasmado todos los servicios e ir acompañadas de los respectivos recibos del hotel Marina Bay; para así verificar que ambas contenga el mismo monto y que en la factura original se exprese que los servicios prestados son a crédito, con el propósito de posteriormente realizar el cobro al cliente. Luego estas facturas son revisadas junto con la planilla de city ledger es un movimiento donde refleja las cuentas por cobrar, para corroborar que tanto los datos del cliente como los de la empresa son los mismos

Finalizado este proceso se ingresan todos los datos en un sistema administrativo llamado “Amindos Exe”, con la finalidad de registrar la información del aumento de las cuentas por cobrar de la empresa en el sistema de la misma. Estos datos que se vacían en el sistema son: el número de la factura, el nombre del cliente, el número de la habitación, fecha de salida del cliente, los días de crédito para el vencimiento de la factura, que por lo general son treinta y un (31) días y el total del consumo que está reflejado en la factura. (Ver Figura N°3).

Figura N°3 Proceso del Sistema Amindos Exe.

The screenshot shows a window titled 'ADMINDOS.EXE'. Inside, there's a header section with 'PLAZA SUITES II' and 'Sistema Administrativo'. Below that, a green bar contains 'Facturas <Cuentas por Cobrar>'. The main area is a form with the following fields and values:

Número	:	0026258
Operación	:	FACT
Cliente	:	007 UNION INTERNACIONAL DE REPRES
Descripción	:	CARLOS PEREZ / HAB 2001
Fecha de Emisión	:	05 / 03 / 2013
Días de Crédito	:	31
Fecha de Vencimiento	:	05 / 04 / 2013
SUB-TOTAL		
IVA	0.00 %	2.500
TOTAL		2.500
Observaciones		

At the bottom, there's a status bar with the date 'Martes, 5 de Marzo de 2013' and the time '10:39:23a'.

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa (2013).

Después de plasmar toda la información en el sistema “Amindos Exe”, se procede a registrar en otro sistema llamado “Contabv”; éste es un sistema utilizado en el hotel solo por el personal contable y el gerente del departamento. En él se contempla el mes en el que se realizó la factura, el tipo de comprobante (cobranza, representado en el N° 03), concepto (a crédito), código de la cuentas 1.1.2.1.01.02 se le incluye el detalle que es el nombre de la empresa, cliente y numero de la habitación, numero de la factura y el monto es colocado por el debe, en la cuenta donde sale total de cobrar ese día 1.1.2.1.01.01 el detalle es a crédito, se suman todas las cuentas contenidas por el debe y el resultado arrojado son las cuentas por cobrar, siendo expresadas por el haber. (Ver Figura N°4).

Figura N°4 Proceso del Sistema Contabv.

Registro Diario de Comprobantes

Ejercicio: 2012: 01/03/2012 - 28/02/2013, Mes: 01/02/2013

Fecha: 01/02/2013 Tipo: 03 COBRANZAS Consecutivo: 0035774

Concepto: CREDITO

Cuenta	Detalle	Referencia	Debe	Haber
1.1.2.1.01.02	MONTESANO, ORAZZIO/ HAB 2001 / CODEMAR	26334	445.00	
1.1.2.1.01.02	MARTINEZ, JAIRO / HAB 2501 / CODEMAR	26330	7,740.00	
1.1.2.1.01.01	CREDITO			8,185.00
Mayor: CUENTAS P / COBRAR- CLIENTES			8,185.00	8,185.00
Cuenta: Ctas* Clientes/ Empresas/ Agencias			Saldo:	0.00

Registra Salida

Registro Diario de Comprobantes NUM CAPS 1:51:35 pm

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Empresa.

2.2.2 Elaboración de envíos de facturas.

Terminado de ingresar todas las facturas en el sistema, se procede a realizar la elaboración de envío de la misma. Para ello, se saca una copia de la factura y la prefactura, los cuales son adjuntados a una carta realizada por la empresa y enviados en un sobre membretado con el logo de la empresa y colocarle los datos a donde va a ser enviados. Cuando una empresa es de otro estado, en el sobre se debe colocar datos como el nombre de la empresa, Registro de Información Fiscal (RIF), el nombre de la persona que lo va a recibir y el numero del local; éste es enviado a través de la empresa de envío M.R.W. Luego, se espera el aviso de la empresa con respecto a la llegada del sobre.

2.3 Departamento de Reserva.

El departamento de reserva se encarga de recibir y manejar las solicitudes de reservación para la venta de habitaciones. Este departamento debe determinar la disponibilidad del hotel, para así cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar la reservación del cliente y esperar la confirmación.

2.3.1 Solicitud de reserva y cotizar tarifas.

La solicitud de reservación se puede realizar por cuatro tipos de medio de comunicación que son: teléfono, fax, correo electrónico (e-mail) e internet (revisión en línea).

Si la solicitud es vía telefónica, se le pregunta al cliente el día que se desea alojarse en el hotel, para comprobar la disponibilidad del mismo, también se debe preguntar la cantidad de personas que se hospedarán, para poder realizar la cotización de la tarifa.

Si el envío es por medio de fax, correo electrónico ó internet, los clientes notifican para quién es la reserva, la cantidad de personas que se hospedarán en el hotel, si hay niños las edades de éstos y la entrada y salida del cliente, para luego

enviar una solicitud de reserva; la cual contiene, el nombre de la persona que desea la reserva, teléfono, fecha de entrada y salida, número de personas (adultos y niños), tipo de habitación, tarifa por noche, total de las noche por tarifa asignada y el total completo; por ejemplo 3 noches x 900,00 Bs = 2700,00 Bs.

Antes de cotizar la tarifa al cliente, el Asistente de Reserva debe saber la fecha de entrada y salida del mismo y la cantidad de personas que se alojaran por habitación; si es una persona particular, se debe dar una tarifa diferente a la Corporativa y a las de Agencias de Viajes. Cuando se tienen niños y son menores de 5 años su estadía en hotel es gratis, los que están en edades comprendidas entre 6 y 10 años pagan 80 Bs adicionales a la tarifa y si son mayores de 11 años pagan como adulto.

2.3.2 Confirmación de reservas.

Luego de realizar los trámites para la reservación de la habitación, el cliente tiene que enviar una transferencia o deposito escaneado o por fax con la primera noche cancelada; en el caso de que sea temporada, se debe pagar un 50% de estadía para poder confirmar la reservación del cliente.

Terminado este procedimiento, se ingresan en un sistema de reserva utilizada por la persona encarga del Área de Reservas, llamado “Data Master”, datos como: número de localizador, nombre y apellido del cliente, cédula de identidad, fecha de entrada y salida, tarifa; si fue confirmada la reserva, el número de la transferencia o depósito (si es particular, corporativa o de agencia de viaje), cantidad de adultos y niños, banco donde se realizó la transferencia o depósito (comúnmente se utiliza el Banco Occidental de Descuento “B.O.D”), forma de pago, numero teléfono, tipo de huésped y tipo de plan (A.P= desayuno incluido).

Después de ingresar todos los datos en el sistema, el asistente de reserva postea, antes de la llegada del cliente, la transferencia o depósito realizado por el

mismo. Estos posteos son enviados al Departamento de Contabilidad para que el contralor revise los depósitos.

2.4 Departamento de Recepción.

2.4.1 Aspectos generales del Departamento de Recepción.

2.4.1.1 Definición del Departamento de Recepción

La recepción de un hotel es el departamento encargado durante la llegada, la atención, la hospitalidad y despedida del cliente. Es el primer lugar donde el cliente tiene relación con los servicios ofrecidos por el hotel.

La recepción consiste en coordinar, controlar y ofrecer los diferentes servicios al cliente durante la llegada, estadía y salida.

2.4.1.2 Importancia del Departamento de Recepción.

Es la tarjeta de presentación del hotel, es uno de los papeles más importante debido que representa un eje en la relación del huésped con el hotel, bien que está más en contacto con el cliente desde que llega, durante su estadía y hasta el momento de su salida.

Este departamento su importancia radica en el buen recibimiento, en un buen trato, que el huésped se sienta bien atendido y salga conforme con los servicios prestado por el hotel, por otra parte los empleados que laboran en la misma, deben tener la preparación y la educación para la atención de los clientes a la hora de su llegada y salida.

Entre las responsabilidades esenciales del Departamento de Recepción se encuentran las siguientes:

- ✓ Ventas de habitaciones y su posterior control de TV.
- ✓ Asignación de habitación.
- ✓ Atención al cliente.
- ✓ Información y orientación.
- ✓ Otorgamiento de llave con el número de habitación.
- ✓ Registro de clientes.
- ✓ Cobro de factura.

2.4.1.3 Objetivos del departamento de recepción.

El departamento de recepción del Hotel Marina Bay sus objetivos fundamentales son:

- ✓ Cumplir el presupuesto del departamento.
- ✓ Mantener la imagen del hotel y poseer un buen ambiente de trabajo.
- ✓ Cumplir los objetivos de satisfacción al cliente.
- ✓ Brindar la mayor información y servicios de manera correcta, eficaz y fiable estando siempre atentos a las necesidades del cliente.

2.4.2 Procesos para el chequeo en el cambio de los turnos de trabajo.

Durante los cambio de cada turno de trabajo, de ninguna manera se impedirá el servicio y la calidad del mismo, las recepcionistas deben ubicarse uno al lado del otro, sin afectar a los clientes. El cambio se tiene que realizar con toda discreción.

El turno saliente no se puede marchar hasta que llegue su compañero que lo va a relevar y se efectuó el cambio de turno, este cumplimiento es obligatorio para todo el personal que labora en cada departamento.

En todos los asuntos, es importante la actualización en cada turno la notificación correspondiente en el libro de novedades, donde se le informa al turno entrante lo realizado y pendiente para darle seguimiento.

Posteriormente a la entrega y recibo de cada turno, los recepcionistas debe tomar en consideración los siguientes puntos:

- ✓ Que exista suficiente material en cuanto a los artículos de oficina. (hojas blancas, lapiceros, clip, grapas, pega de barra, etc.)
- ✓ Verificar por el sistema el estado de ocupación.
- ✓ Chequear en el libro de novedades u hoja de trabajo diario, las novedades pendientes de solución del turno saliente para darle seguimiento.
- ✓ Se anota en el libro de novedades en el espacio correspondiente al turno, los datos de la persona que está entregando el turno, de igual manera debe hacerlo la persona que está recibiendo el turno.
- ✓ Realizar el inventario de los brazaletes, revisando el correlativo.
- ✓ Cada turno es responsable de dar entrada en el sistema a los clientes que hayan llegado en su turno, no dejando pendientes para el turno entrante, al cliente.

2.4.2.1 Actividades específicas realizadas en el recibo y durante cada turno de trabajo.

El hotel Marina Bay, cuenta en su Área de Recepción con tres (3) turnos, los cuales poseen diversas actividades a realizar y que se describen a continuación:

Turno de la mañana:

- ✓ Entregar los reportes realizados del día anterior al gerente del departamento de Contraloría.

- ✓ Chequear el listado de llegadas y el listado de salidas del huésped.
- ✓ Chequear el listado de llegadas del día anterior para detectar las reservaciones no presentadas (No Show).
- ✓ Bloquear las habitaciones que se asignaran a las llegadas del día, teniendo en cuenta los clientes Vip, grupos, camas adicionales, habitaciones reportadas fuera de servicio y otras especificaciones.
- ✓ Informar a los departamentos implicados los cambios de habitaciones, sus causas, las prórrogas o salidas imprevista. Además deberá hacerle seguimientos a estas novedades.
- ✓ Conciliar con el departamento de ama de Llaves las habitaciones en el reporte de las 10:00 am y la 11:00 am.
- ✓ Efectuar la salidas “check out” a los huéspedes que termina su estadía en el hotel que es a la 12:00 pm
- ✓ Contactar a los clientes que tenían salida prevista y que no se han presentado en recepción, para definir cómo actuar en ese caso.

Turno de la tarde:

- ✓ Efectuar la entrada “check in” a los clientes a las 3:00 pm.
- ✓ Conciliar con Ama de Llaves el reporte de habitaciones de las 4:00 pm y 11:00 pm.
- ✓ Imprimir y entregar el reporte de habitaciones para el departamento de seguridad con el fin de saber las personas que se hospedan en el hotel.
- ✓ Preparar el cierre del día. (cierre de la máquina de facturas fiscal, cierre de los puntos de venta)

Turno de la noche:

- ✓ Archivar las tarjetas de registro de los huéspedes de las salidas del día siguiente, en el rack número.
- ✓ Archivar los documentos de trabajo del día.

- ✓ Actualizar los reporte de producción y punto de venta.
- ✓ Conciliar con el departamento de ama de llaves las habitaciones en el reporte de las 12:00 pm y la 1:00 pm.
- ✓ Preparar el listado de llegadas y el de salidas.
- ✓ Revisar el sistema el porcentaje de llegadas.

2.4.3 Libro de novedades.

El libro de novedades, consiste en un cuaderno de información en el que durante cada recepcionista tiene el deber de notificar las novedades que se presentaron en ese día, donde puede comunicar al otro compañero de turno lo que sucedió en su tiempo.

Este libro contiene el turno del recepcionista, nombre y apellido, la fecha y hora por ejemplo:

Turno I: Mayerlin Vásquez.

Fecha: DD/MM/AA

Hora: 7:00 am

Este libro lleva un control de todas las novedades que pasan durante un turno de trabajo, y el trabajador debe reflejar un registro de las mismas para mantener informado al siguiente turno entrante.

2.4.4 Proceso de entrada de los clientes “Check in”.

El proceso de “Check in” comienza con la llegada del cliente al hotel, bien sea por grupos de eventos o turistas individuales, con o sin reserva. Independientemente

las personas que tenga contacto con él: el botones o el recepcionista debe darle la más cordial bienvenida y atender sus requerimientos.

En el momento que llegue el cliente al mostrador el recepcionista debe explicar la facilidades del hotel, antes de entregarle las llaves al botones, inmediatamente se llama al botones para llevarle las maletas al cliente a la habitación; el huésped puede hacer uso de los servicios de las instalaciones de acuerdo el plan de alojamiento. En caso de realizar alojamientos grupales se debe trabajar organizadamente para poder evitar demoras e incomodidades al cliente.

El hotel establece como horario para el proceso de “Check in” a las 15:00 pm y el “Check out” a la 12:00 pm. Para un margen de tiempo para acondicionamiento de las habitaciones por parte del departamento de ama de llaves, esta es unas de las normas del hotel.

2.4.4.1 Llegada de los clientes “Check in”.

A la llegada del cliente del hotel se procede de la siguiente manera:

1. Saludo dependiendo de la hora. (Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches).
2. Verificar los datos del cliente si posee reserva y si no tiene reserva se le asignara habitación de acuerdo a la disponibilidad.
3. Registrar al cliente e indicarle donde debe firmar la tarjeta de registro.
4. Definir la forma de pago.
5. Asignación de habitación.
6. Entregarle las llaves y el control del TV al botones para que le de entrada al cliente a la habitación.
7. Ingresar los datos del cliente en el sistema del hotel.
8. Desearle feliz estadía.

Si el cliente no tiene reserva (Walk in); el podrá consultar los servicios y tarifas, si le favorece se podrá alojar, se le realizará el “check in” inmediatamente.

2.4.5 Fases y proceso de la salida del cliente “Check out”.

El proceso de “Check out” cuando el cliente está a punto de salir, después de dejar libre la habitación debe entregar la llave en recepción y pedir la cuenta para pagar los servicios ofrecidos en su estadía, es en ese momento cuando se mantiene el último contacto del huésped con el hotel.

Antes de que el cliente llegue a la recepción para realizar su Check out, el recepcionista deberá:

- ✓ Verificar las salidas previstas para ese día.
- ✓ Revisar las prefacturas que están ubicado en el rack numérico y comprobar el nombre del huésped que se aloja en el hotel y por ultimo confirmar el monto.

Llegada del cliente a la recepción:

- ✓ Se debe tener toda la documentación correspondiente de la habitación saliente, (tarjeta de registro, soporte de los pagos por los servicios ofertados, entre otros).
- ✓ Se le solicitan al cliente la llave y el control de la TV, si no lo tiene a la mano, subirá con él un oficial de seguridad nuevamente a la habitación.
- ✓ Se imprime la prefactura y darle la salida a la habitación en el sistema del hotel.
- ✓ Indicarle la cuenta al cliente de los últimos gastos realizados y cobro de la cuenta.
- ✓ Entrega de la factura al cliente, desearle un feliz viaje y un pronto regreso.

Después que el cliente se marcha:

- ✓ Se coloca las llaves en su lugar correspondiente.
- ✓ Unir la factura, la prefactura, tarjeta de registro y de último los consumos.
- ✓ Archivar toda la documentación de las salidas de los clientes en un cajón para después ser entregado al departamento de contraloría (auditoría de ingreso).

2.4.6 Cierre de turno (caja).

El reporte de venta es un documento que se entrega a diario al Departamento de Contraloría, en el cual se refleja todos los movimientos y cobros y facturaciones realizado durante el turno de trabajo.

Este Reporte de Ventas es una hoja principal con todas las transacciones realizadas durante cada turno de trabajo, esta debe tener detalladamente el monto, la forma de pago, la fecha, nombre del recepcionista, el turno que desempeño en su labor de trabajo; esto tiene que estar acompañado con los soporte de pago realizados por los puntos de venta y en efectivos, tiene que cubrir el monto de las facturas, también debe estar reflejado en el reporte X (reporte de caja) y Z (cierre de caja) de la maquina fiscal, de igual manera, en los movimientos con los otros reportes y el cierre de este de diferentes puntos de ventas.

Estos reportes en conjunto con todos los movimientos y sin faltar el reporte del departamento de ama de llaves (reporte de habitación), se deben entregar al área de contraloría en la mañana cuando llega el contralor.

2.5 Departamento de Recursos Humanos.

La Administración del personal como especialidad de la administración de empresa se reconoce como un área interdisciplinar, y tiene como objeto de estudio y de acción la administración de las personas vinculadas directas o indirectas de una empresa, a partir de la búsqueda de una coherencia cultural mínima en su dimensión laboral.

El Gestión de Recursos Humanos, proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades. Este también se dedica en analizar, elegir, contratar, formar y retener a los trabajadores de la empresa.

2.5.1 Importancia del Departamento de Recursos Humanos.

El departamento de Recursos Humanos (RRHH) es una de las principales áreas administrativa de una organización, realizando las actividades básicas para el desempeño eficiente del personal laboral.

El principal objetivo es contribuir la productividad del personal de la empresa de forma responsable, manteniéndolos beneficios establecidos por el gerente general y la parte administrativa, aplicado las normas legales correspondientes, (Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) y sus reglamentos, Seguro Social Obligatorio, Contrato Laboral, Reglamento Interno, INCES, Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPYMAT), entre otros).

El encargado del Departamento RRHH se encarga de funciones fundamentales, que son de gran importancia en el desarrollo de las actividades de la empresa en relación con aumentar la fuerza laboral, entre las principales funciones desempeñadas en el cargo y aplicadas en el Hotel Marina Bay, se encuentra las siguientes:

- ✓ Conocer las obligaciones legales y organizacionales para el manejo de personal.
- ✓ Elaborar políticas de la empresa basadas en valores y objetivos.
- ✓ Preparar la información necesaria para el ingreso de personal (ingreso al Seguro Social Obligatorio, apertura de cuenta, contrato, planilla solicitud de empleo, uniformes, entre otros).
- ✓ Archivar y crear expediente de cada trabajador de la empresa, con la información establecida según el patrón, manteniendo orden y actualización constante.
- ✓ Hacer proceso de síntesis e incorporación de nuevo personal a la empresa.
- ✓ Realizar las evaluaciones de desempeño del personal.
- ✓ Manejar convenios, demandas conjuntamente con el asesor laboral de la empresa.
- ✓ Elaborar la nómina.
- ✓ Revisar todas las deducciones de los diferentes conceptos a aplicar en cada nómina.
- ✓ Elaborar mensualmente la relación y solicitud de pago de las obligaciones sociales.
- ✓ Mantener contacto permanente con todo el personal de la empresa, con el fin de conocer a fondo los problemas y tratar de darle solución en forma seguida.
- ✓ Asistir a todos los Supervisores y Jefes en las acciones a tomar, dentro de una administración procedente del Recurso Humano.
- ✓ Coordinar con el departamento de contraloría, los eventos para el personal.
- ✓ Calcular y preparar vacaciones, liquidaciones, recibos de pago, utilidades, antigüedad e histórico de sueldos, entre otros.
- ✓ Preparar, controlar los ingresos y retiros del, Seguro Social Obligatorio, INCES, Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV), una vez ingresado el trabajador.

- ✓ Preparar relaciones para el pago de Seguro Social Obligatorio (mensual), INCES (trimestral) y FAOV (mensual).
- ✓ Realizar cualquier otra actividad que surja de la dinámica del desempeño de las funciones.

2.5.2 Elaboración de nóminas.

Las leyes venezolanas indica la remuneración devengada por el trabajador en forma regular y permanente por las prestaciones de sus servicios desempeñados dentro de una empresa.

Existen diferentes maneras de cancelar el salario de acuerdo a la política de cada empresa tomando en cuenta el tipo de cargo, bien sea fijo o por contrato, entre otros.

Lauro Soto, economista del Banco Central (2004), México nos expresa:

Es una lista conformada, por el conjunto de trabajadores a los cuales se les va a remunerar por los servicios que estos le prestan al patrono, que permite de una manera ordenada, realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores, así como proporcionar información contable y estadística, tanto para la empresa como para el ente encargado de regular las relaciones laborales.

En el hotel Marina Bay, la cantidad de los trabajadores que labora en la empresa son fijos, gozan de todos los beneficios señalados por la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT, 2012) , incluyendo todas las asignaciones y deducciones aplicados en un lapso determinado de quince días, tomando en cuenta que cada mes de trabajo se divide en dos pagos quincenales; el cálculo de estos beneficios se genera de un horario que realiza cada departamento donde se especifica los días libres, la hora de labor de cada empleado; y la planilla de asistencia donde se refleja la cantidad de trabajadores por departamento. Para realizar

la pre-nómina se calcula por fórmula matemáticas principalmente se suman o restan las asignaciones y deducciones hasta obtener el total de pago a cada empleado de la empresa.

El proceso para la elaboración de nómina empieza con el cálculo de las variaciones, para esto el jefe y la secretaria de RRHH se apoyan en una hoja de fórmula contiene cálculos pertenecientes a las jornadas nocturnas, redobles, domingos trabajados, días libres trabajados, hora extra y si esta en el mes los días feriados.

También se requiere que los jefes de cada departamento que le preste la colaboración con las variaciones realizadas por ellos mismo para ver si coinciden con el área de RRHH, después se revisa la asistencias y la hoja de aviso a puerta control que debe estar explicados lo que sucede en la labor de trabajo de cada empleado; incluido en el lapso de la nómina se debe destacar que por la política de la empresa los cortes de nóminas son los días 10 y 25 de cada mes, estando las quincenas comprendidas desde el 11 hasta el 25 y del 26 hasta el 10.

Las variaciones de nomina empleados son asignaciones o deducciones entre ellas están:

- ✓ PNR: permiso no remunerado.
- ✓ DLT: día libre no trabajado.
- ✓ HEN: horas extras nocturnas que se paga después de la 7:00 pm hasta 7:00 am.
- ✓ HED: horas extras diurnas que se paga desde las 8:00 am hasta la 7:00 pm.
- ✓ RCP: recuperativo se paga.
- ✓ Falta: se descuenta ese día que no laboro.
- ✓ HNT: horas no trabajadas si tiene un justificativo se le paga si no, no se paga.

Estas son algunas de la variaciones que se vacía en una hoja de formulas para llegar al pago de cada empleado.

2.5.3 Asignaciones establecidas por la ley.

Para la elaboración de la pre-nomina se observa dos elementos primordiales en el cálculo de pago de cada empleado por los servicios prestados, las asignaciones o cargos a favor y las deducciones o cargos por deducir (descontar); de acuerdo a lo establecido en la LOTTT, igualmente el sueldo base de la quincena acordado con la empresa y el empleado por el cargo que desempeña; se debe sumar todos los beneficios obtenidos o ganados por el cumplimiento de su labor que varían entre las horas extras, bonos nocturnos, domingos y feriados, estos serán descritos a continuación tomando en cuenta las formulas y los elementos con que se obtiene los resultados correctos que beneficie al empleado.

2.5.3.1 Domingos y Feriados.

Como lo señala la ley donde todos los días son hábiles para el cumplimiento de las jornadas laborales a excepción de los días domingos y feriados Según se establece en el reglamento de la LOTTT, estos días no son laborales, sin embargo, la posibilidad de convenio al cargo desempeñado por el empleado, en el cual este debe cumplir su jornada laboral si se lo merece.

Esta aplicación específica, se refleja claramente en el cálculo de la quincena de un trabajador; ahora se debe pagar un extra y de igual manera el pago de su jornada de trabajo. Estos días feriados o no laborales, la Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Trabajadoras, (Art: 184). Establece:

Son días feriados, a los efectos de esta ley los Domingos, el 1° de Enero, Lunes y Martes de Carnaval; el Jueves y Viernes Santos; el 1° de Mayo y el 24 y 25 y el 31 de Diciembre; los señalados en la Ley de Fiestas Nacionales; y los que se hagan declarado o se declaren festivos por el Gobierno Nacional, por los estados o por los Municipios, hasta un límite total de 3 por años.

En el momento de que se realiza el cálculo del pre-nomina en la empresa, se toma de base la asistencia, lo que refleja la Ley Orgánica del Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras, (Art: 120). Refleja: “cuando un trabajador o una trabajadora preste servicio en día feriados tendrá derecho al salario correspondiente a ese día y además al que le corresponda por razón del trabajo realizado, calculado con recargo del cincuenta por ciento sobre el salario normal”.

Ejemplo: Ruth Velásquez, es recepcionista en la empresa Hotel Marina Bay, por motivo de horario le toca cumplir su labor de trabajo los días feriados que son jueves y viernes Santos más un Domingo de su quincena, en aquel momento su salario era 1.700,00 Bs / 30 días del mes = el salario normal por día (56,66 Bs diario). El recargo por cada día feriado será el 50% sobre su sueldo diario; es decir; $56,66 \text{ Bs} / 2 = 28,33 \text{ Bs}$. Entonces $56,66 \text{ Bs} + 28,33 \text{ Bs} = 84,99 \text{ Bs} * 3 \text{ días} = 254,98 \text{ Bs}$ el total a pagar por los 03 días feriados laborables.

2.5.4 Deducciones establecidas por la ley.

Una vez terminado de calcular el total bruto a pagar, a cada trabajador, debido a su periodo de cumplimiento laboral con la empresa, tomando en cuenta como base una quincena, se le deducirán las devengaciones establecida por LOTTT, a través; de una formulas matemáticas o porcentajes, que legalizan y asegura el futuro de cada uno de los empleados de la empresa; un vez culminado el periodo laboral en el transcurso de su vida, las deducciones que según las políticas del Hotel Marina Bay , Incluye; el Seguro Social, Aporte de Paro Forzoso, Fondos de Ahorro de Vivienda FAOV, INCES, sin embargo, otras empresas pueden tener diferentes deducciones como el Seguro privado y Funeraria, aquellas que no están escritas en ninguna aplican deducciones.

2.5.4.1 Seguro Social Obligatorio

Es una deducción mensual, que resguarda de manera obligatoria, la Ley del Seguro Social el (Art: 2) establece “están protegidos por el Seguro Social Obligatorio, las trabajadoras y los trabajadores permanentes bajo la dependencia de una empleadora o empleador, sea que preste servicio en el medio urbano o rural y sea cual fuera el monto de su salario”. Para la cotización financiera del Seguro Social obligatorio en el (Art: 67) expresa; “la parte de cotización que corresponderá a la asegurada o asegurado será al iniciarse la aplicación de esta ley; de un cuatro por ciento (4%) del salario señalado en el artículo anterior”; decía que la empresa dependiendo la clasificación de riesgo con un aporte aproximado del 9% a 11% sobre el salario del empleado.

Además, la fórmula para determinar el monto; que se le descuenta al trabajador sobre su salario base es el siguiente:

$$(\text{Sueldo} * 12 \text{ meses} / 52 \text{ semanas laborales del año}) * (\% \text{ retención SSO} * \text{Nro. lunes del mes}).$$

Ejemplo: un stewards gana 1.646,00 Bs, para el mes de febrero del 2013; determinar cuánto se le debe descontar del Seguro Social Obligatorio.

$$1.646,00 \text{ Bs} * 12 \text{ meses} / 52 = 379,85 \text{ Bs} * 4\% = 15,19 \text{ Bs} * 4 \text{ lunes} = 60,76 \text{ Bs.}$$
 Este es el monto que se le descuenta mensual por nomina al empleado.

2.5.4.2 Aporte Paro Forzoso.

Es igual, a la deducción del capítulo punto se le descuenta al empleado de forma mensual el aporte de paro forzoso; este va en unión con la facturación del Seguro Social Obligatorio, es un beneficio el cual todo trabajador tiene derecho, desde un aprendiz, contratado, hasta el trabajador fijo.

La Ley del Régimen Prestacional de Empleo, (Art: 29) dice lo siguiente;

Los empleadores o empleadoras que contraten uno o más trabajadores, trabajadoras o aprendices, independientemente de la forma o términos del contrato o relación de trabajo, están obligados a afiliarlos dentro de los primeros tres días hábiles siguientes al inicio de la relación laboral, en el Sistema de Seguridad Social y a cotizar al Régimen Prestacional de Empleo.

Esta deducción se calcula igual, que el anterior punto Descontándole al trabajador el 4% del salario base para el Aporte Paro Forzoso; establecido en la Ley del Seguro Social Obligatorio.

Se Calcula de la siguiente manera: $(\text{Sueldo} * 12 \text{ meses} / 52 \text{ semanas laborales del año}) * (\% \text{ retención SPF} * \text{Nro. lunes del mes})$.

2.5.4.3 Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV)

El ahorro habitacional obligatorio fue establecido en la Ley de Política Habitacional (LPH) como un instrumento para satisfacer la necesidades de vivienda existente en Venezuela por medio de créditos habitacionales.

La Ley de Política Habitacional, (Art: 18) se establece;

El ahorro habitacional obligatorio constituido por los portes que mensualmente deberán efectuar los empleados y obreros y empleadores o patronos tanto el sector público como el sector privado, en Instituciones Hipotecarias regida por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras y por la Ley del Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo.

El cálculo de los aportes para la Ley de Política Habitacional (LPH); es muy simple, el aporte por los empleados y obreros es de un por ciento (1%) del sueldo base mensual y el aporte de la empresa es de dos por ciento (2%) del mismo monto.

Se calcula; por medio de la siguiente fórmula: $(\text{Sueldo base mensual} * 1\%) / 2$
= Aporte mensual LPH los empleados y obreros; $(\text{Sueldo base mensual} * 2\%) / 2$ =
Aporte mensual PLH por la empresa.

Ejemplo: si el Jefe de Lavandería cobra mensual 2.000Bs * 1% del sueldo / 2
= 10Bs es el aporte mensual para LPH del trabajador y la empresa realiza un aporte de
la siguiente forma; el empleado le pagan 2.000Bs * 2% del sueldo / 2 = 20,00 Bs que
aporta la empresa por ese trabajador hacia LPH.

2.5.4.4 Instituto Nacional de Capacitación Educativa (INCE).

El Instituto Nacional de capacitación Educativa (INCE), existe para mejorar
las condiciones de vida, este órgano autónomo es dedicado a la juventud, es un aporte
para enriquecer el plan de desarrollo de la nación.

La Ley del Instituto de Cooperación Educativa, (Art: 3) tiene como finalidad;

Organiza, desarrollar y fomentar, con la cooperación de
los patrones o empleadores y del resto de los sectores
productivo del país, el aprendizaje de los adolescentes y
jóvenes trabajadores mediante la instauración y
mantenimiento de Escuelas Especial como Centro de
Formación y Capacitación, y de programas de prácticas
dentro de la empresa.-

El cálculo, es de la siguiente forma: $(\text{Sueldo de los trabajadores}) * (3 \text{ meses}) /$
 (2%) = Aporte trimestre.

Ejemplo: un trabajador que tiene como cargo mesonero la empresa le paga
mensual; 775,00 Bs. * 3 meses = 2.325,00Bs. / 2% = 46,50 Bs. Aporte trimestral.

2.5.5 Control de asistencia y distribución de horario.

El departamento de recursos humanos, unas de sus funciones fundamentales,
consiste en elaborar y llevar los formatos de control de asistencia al departamento de

Seguridad Time Keeper); que consiste en llevar un control de la hora de llegada y salida de los empleado que laboran en la empresa

Los formatos de control de asistencia, contiene lo siguiente información del trabajador; cargo, hora de llegada y salida seguida de su firma, las planillas son recogidas por el departamento de seguridad, posteriormente para ser enviadas a la oficina de recursos humanos, para la revisión, verificación y proceder a ejecutar la elaboración de la pre-nomina de acuerdo con la información reflejada. La empresa su política es trabajar con horarios rotativos para el personal de operaciones; recepción, restaurante, seguridades mantenimiento entre otros. El jefe del departamento de recursos humanos tienes que estar al tanto de la entrada y salida del personal de la empresa, para que al momento de la elaboración de nominas, saber las variaciones de los empleados y hacer los ajustes necesarios.

Los horarios son diseñados por cada uno de los jefes de departamento, ejemplo; uno de los que realiza mas horario es el Jefe de Alimentos y Bebidas que se encarga de las siguientes áreas; cajeros departamentales, Cocineros, Mesoneros y Azafatas, Stewards y otros departamentos como de Recepción, Contraloría, Ama de Llaves, Mantenimiento y Seguridad; los horarios se elaboran semanalmente y se le envían copias firmadas al Departamento de Recursos Humanos que el jefe debe realizar el mismo procedimiento y después, al área de seguridad tienes que hacer el mismo proceso, éste se quedara con una copia para llevar un control del personal; en seguida se le entregan dos copias a Recursos Humanos una es para la cartelera informativa y la otra para registrar cuando se realice las nóminas y cada departamento debe tener un horario actualizado en su cartelera informativa para que los empleados se mantengan enterado del horario a cumplir en su jornada de trabajo semanal.

2.5.6 Actualización de expediente

Los expedientes son documentos que donde se incorpora la vida administrativa del personal de la empresa. Incluye información personales del empleado tales como: historial, certificados, informes, nombramientos, entre otros.

Unos de los primeros pasos para conformar un expediente de un personal nuevo de la empresa, es mediante la consignación de los siguientes requisitos:

- ✓ Fotos tipo carnet.
- ✓ Fotocopia de la Cedula de Identidad.
- ✓ Fotocopia Rif actualizado.
- ✓ Fotocopia de inscripción militar.
- ✓ Certificado de salud vigente, (original).

Estos documentos se archivan en una carpeta marrón tipo oficio con el nombre del empleado y el cargo que se le ha fijado con otros requisitos que la empresa le consigna tales como:

- ✓ Notificación de ingreso.
- ✓ Currículo.
- ✓ Hoja de vida.
- ✓ Entrevista de empleo.
- ✓ Reglamento interno.
- ✓ Riesgos potenciales dependiendo del cargo.

La carpeta lleva todos los documentos arreglados y por último se traslada a él archivador.

Los empleados que tienen años en la empresa (fijos); a ellos se les realizan las actualizaciones de expediente, en efecto de modificar los documentos por orden cronológico desde el año que ingreso el trabajador hasta este periodo que va pasando.

CAPÍTULO III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIÓN

De acuerdo a lo expuesto anteriormente y la observación directa durante el periodo de pasantía con una duración de 360 horas en el hotel Marina Bay; en los departamento de contraloría, recepción y recursos humanos y posteriormente se analizo la estructura organizativa de la empresa, las actividades y procedimientos de cada una de las áreas nombradas anterior; se llego a la siguiente conclusión.

- ✓ El Hotel Marina Bay cuenta con características competitivas suficientes para cubrir cualquier demanda turística; ofreciendo alojamiento, alimento y bebida, atención personalizada dentro un ambiente de confort y elegancia, entre otros.
- ✓ El Hotel cuenta con diversos tipos de recreaciones adyacentes al mismo, tanto para personas mayores como jóvenes de las cuales se puede mencionar el “Casino Sol”, centros comerciales que está situado cerca del centro de Porlamar, a la vez tiene acceso a la playa “Caracola”. Siendo esto beneficioso para el hotel puesto que atrae más clientes, lo cual resulta atractivo para la escogencia de este hotel.
- ✓ La empresa tiene un personal con un buen nivel de instrucción académica en el departamento de administración, con experiencia en este campo laboral, para obtener un eficiente funcionamiento en cuanto a la realización de sus funciones.
- ✓ Cumple con todas las normas establecidas por la Ley Orgánica de Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, Ley Orgánica de Turismo y así como con

políticas establecidas en el reglamento interno de la empresa para el buen funcionamiento del hotel Marina Bay.

- ✓ Todas las áreas que conforman los departamentos administrativos y operativos son de gran importancia dentro del hotel, los mismos mantienen una buena relación con los empleados que laboran en la empresa logrando una satisfacción en los clientes en cuanto al trato.
- ✓ El departamento de Recepción brinda un servicio acorde a los huéspedes durante su llegada, estadía y salida.

RECOMENDACIONES.

A través de la experiencia obtenida durante el proceso de pasantías en el hotel Marina Bay en los departamentos de Contraloría, Recepción y Recursos Humanos, se sugieren las siguientes recomendaciones para mejorar la el desarrollo de las actividades:

- ✓ Implantar un sistema contable en el departamento de contraloría para solventar los inconvenientes presentados en el desarrollo de las funciones a fin de evitar retrasos.
- ✓ Incorporar una persona que se encargue de la central telefónica; para disminuir el trabajo a los recepcionistas evitando incomodidades con los clientes.
- ✓ Incentivar al personal que labora en la empresa; con actividades recreativas, talleres, entre otros de manera tal que se le pueda ofrecer una mejor calidad de servicio y atención a los clientes.

REFERENCIAS.

Ley Orgánica de Trabajo, las Trabajadoras y trabajadores; Gaceta oficial N° 6.076, Caracas, 07 de Mayo de 2012.

Ley del Régimen Prestacional de Empleo; Gaceta oficial N° 38.281, 27 de Septiembre del 2005.

Ley del Seguro Social; Decretado N° 6.266, 31 de Mayo del 2008.

Ley de Política Habitacional; Gaceta oficial N° 4.659, 15 de Diciembre 1993.

Reglamento de la Ley sobre el Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE); Gaceta oficial N° 37.809, 3 de Noviembre del 2003.

Fred, D. La Gerencia Estratégica; Editorial Leyis, México 1997.

Lauro, S. Economista del Banco Central, México 2004.

Luis Di, M. Manual Práctico de Recepción Hotelera; Editorial Trillas, México 1999.

Miguel Luckie, G. Contabilidad Hotelera; Editorial Trillas, México 1999.

Diccionario Larousse, Enciclopédico (1998).

Actividad Económica del estado Nueva Esparta. [Pagina web en línea] Disponible en: <http://www.venezuelatuya.com/estados/nuevaesparta.htm> Primera edición 2007. [Consulta: Marzo, 18 del 2013]

GLOSARIO.

- ✓ **Asignación:** decisión por la cual se determina que una cosa le corresponde a una persona.
- ✓ **Auditoria:** se llama con el término de auditoría a aquella revisión e inspección que un profesional capacitado para tal menester, llevará a cabo respecto de la contabilidad de una empresa.
- ✓ **Check in:** proceso de entrada al huésped.
- ✓ **Check out:** proceso de entrega de habitación por parte del huésped.
- ✓ **Confirmación:** proceso mediante el cual el hotel notica a la agencia de viajes que el servicio solicitado está disponible.
- ✓ **Deducción:** Acción y efecto de deducir, derivación, acción de sacar una cosa de otra o parte de ella.
- ✓ **Excel:** programa de la compañía Microsoft Office, para la realización de tablas y tabulaciones.
- ✓ **Factura:** documento que registra la venta de los servicios que han sido vendidos.
- ✓ **Localizador:** código que ayudan a identificar un boleto emitido con los respectivos datos del servicio solicitado.
- ✓ **Pax:** término empleado por la empresa turística para designar personas, pasajeros o huésped
- ✓ **Recepción:** es el departamento encargado durante la llegada, la atención, la hospitalidad y despedida del cliente..
- ✓ **Verificación:** acción de verificar, probar si una cosa es verdadera.

ANEXOS

Anexo N° 1 Estructura física.



ÁREA DE LA RECEPCIÓN



AREA DE LOBBY



RESTAURANTES



AREA DE PISCINAS



HABITACIÓN

Anexo N° 2 Reporte de ventas Restaurante.

RESUMEN DE VENTAS

Marina Bay *Cante Claro*

CAJERO: *Norma*
 TURNO: *2*
 FECHA: *00-05-*

Nº	FACTURA	ALIMENTOS	BEBIDAS	SUB-TOTAL	10%	TOTAL BRUTO	EFECTIVO	TARJETA	FORMA DE PAGO		
									Covers	CXC	MASTER/HAB.
01	68587	434	104	538	53,80	591,80			04	591,80	1514
02	88	133	56	189	18,90	207,90			01	207,90	1514
03	90	176	176	176	17,60	193,60			01	193,60	2401
04	91	155	28	183	18,30	201,30			01	201,30	2401
05	92	165	40	205	20,50	225,50			01	225,50	1317
06	93	70	70	70	7	77			01	77	2505
07	95	180	180	180	18	198	198		02		
08											
09											
10											
11											
12	T	1137	404	1541	154,10	1695,10	198		10	1497,10	
13		88	28	116	11,60	127,60					
14											
15		1225,00	432	1657	165,70	1822,70					
16											
17											
18											
19	589		22	22	2,20	24,20	24,20				
20	94		70	70	7	77	77				
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
TOTAL		92	92	92	9,20	101,20	101,20				

Anexo N° 3 Reporte de Habitación.



Marina Bay
HOTEL CASINO *****

REPORTE DE HABITACION
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVE

FECHA
02/05/2013

Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.	Hab.	Tipo	Pers.
1001	Doble	O	1101	Doble	VL	1201	KING	O	1301	KING	VS	1401	Doble	VL	1501	KING	O	2201	Doble	O	2301	Doble		2401	Doble	O	2501	Doble	FU
1002	Doble	O	1102	Doble	VL	1202	KING	O	1302	KING	O	1402	Doble	VL	1502	Doble	VL	2202	Doble	O	2302	Doble		2402	Doble	VL	2502	Doble	O
1003	Doble	O	1103	Doble	VL	1203	KING	O	1303	KING	O	1403	Doble	FU	1503	Doble	VL	2203	Doble	FU	2303	Doble		2403	Doble	FU	2503	Doble	O
1004	Doble	O	1104	Doble	O	1204	KING	O	1304	KING	O	1404	Doble	VL	1504	Doble	O	2204	Doble	O	2304	Doble		2404	Doble	O	2504	Doble	VS
1005	Doble	O	1105	Doble	VL	1205	KING	FU	1305	KING	O	1405	Doble	VL	1505	Doble	VL	2205	Doble	O	2305	Doble		2405	Doble	O	2505	Doble	O
1006	Doble	FU	1106	Doble	VL	1206	KING	O	1306	KING	O	1406	Doble	VS	1506	Doble	VS	2206	Doble	O	2306	Doble		2406	Doble	VS	2506	Doble	O
1007	Doble	O	1107	KING	O	1207	KING	FU	1307	KING	O	1407	KING	VS	1507	KING	O	2207	KING	O	2307	KING		2407	KING	O	2507	KING	O
1008	KING	VS	1108	Doble	VS	1208	Doble	VS	1308	Doble	O	1408	KING	VL	1508	Doble	VL	2208	Doble		2308	Doble		2408	Doble		2508	Doble	VS
1009	Doble	FU	1109	KING	VL	1209	KING	O	1309	KING	O	1409	KING	O	1509	KING	FU	2209	KING		2309	KING		2409	KING		2509	KING	VS
1010	Doble	VS	1110	KING	O	1210	KING	O	1310	KING	O	1410	KING	O	1510	KING	FU	2210	KING		2310	KING		2410	KING		2510	KING	VS
1011	Doble	VS	1111	Doble	VS	1211	Doble	VL	1311	Doble	VL	1411	Doble	O	1511	Doble	VL	2211	KING		2311	Doble		2411	Doble		2511	Doble	VS
1012	Doble	FU	1112	Doble	VL	1212	KING	O	1312	KING	VS	1412	KING	O	1512	KING	O	2212	KING		2312	KING		2412	KING		2512	KING	VS
			1114	Doble	O	1214	KING	O	1314	Doble	VL	1414	Doble	VS	1514	SUITE	O	2214	Doble		2314	Doble		2414	Doble		2514	SUITE	O
			1115	Doble	VL	1215	KING	FU	1315	KING	VL	1415	Doble	VS				2215	Doble		2315	Doble		2415	Doble		2515	KING	O
			1116	Doble	VL	1216	KING	O	1316	KING	VL	1416	Doble	O				2216	Doble		2316	Doble		2416	Doble		2516	Doble	VL
			1117	Doble	O	1217	KING	O	1317	Doble								2217	Doble		2317	Doble		2417	KING	FU	2517	Doble	O
			1118	Doble	VL	1218	KING	O										2218	Doble		2318	Doble		2418	Doble	VS	2518	Doble	O
			1119	Doble	VL													2219	KING	VS	2319	KING		2419	Doble	VL	2519	Doble	VS
																		2220	Doble	FU	2320	Doble		2420	Doble	O	2520	KING	FU
																		2221	Doble	FU	2321	Doble		2421	Doble	O			
																		2222	Doble	VS	2322	Doble		2422	KING	FU			
																		2223	Doble	O	2323	KING							
																		2224	KING	O									

COMENTARIOS: 1001 VS sistema (O) 1003 VS sistema (O)
1107 VS sistema (O)

PREPARADO POR: E. J. Valdez
RECIBIDO POR: H. J. Valdez 9:15 PM

Anexo N° 4 Ingresos de lavandería del mes de Febrero.

**RELACION PAGO 10% ING.
LAVANDERIA
MES FEBRERO 2013**

INGRESOS

LAVANDERIA: **3.420,00**

342,00

0389 Reina Colmenares 85,50

8405 Erminia Rivera 85,50

8295 Jesús Marcano 85,50

8522 Manuel Achundia 85,50

342,00

Auditoria Ingresos

Contralor General

Recursos
Humanos

Anexo N ° 5 Listado de walk in.

LISTADO DE WALK IN MARZO-2013 (1 al 15)							
HAB	NOMBRE	APELLIDOS	IN	OUT	TARIFA	PAX	RECEPCION
2222	JESUS	GONZALEZ	01/03/2013	01/03/2013	890,00	1	QUINTERO
1317	CESAR	GALEANO	22/02/2013	01/03/2013	1190,00	2	DE HOYOS
2419	XU	DUOPING	01/03/2013	01/03/2013	1190,00	2	QUINTERO
1003	ARIANI	MEDINA	27/02/2013	01/03/2013	1190,00	2	DE HOYOS
1217	ROHONDD	LOENZO	27/02/2013	01/03/2013	890,00	1	DE HOYOS
2403	REINA	GEDEON	28/02/2013	01/03/2013	1190,00	2	MAYERLIN
1111	JORGE	DO SANTOS	01/03/2013	01/03/2013	1190,00	2	QUINTERO
2401	OSMARY	ARZOLA	28/02/2013	02/03/2013	1190,00	2	DE HOYOS
1301	JESUS	TORRES	02/03/2013	03/03/2013	890,00	1	QUINTERO
				sub total 1	67660,00		
				sub total 2	0,00		
					67660,00		
	total 1	67.660,00	por	6%	4.059,60		
	total 2	0,00	por	6%	0,00		

código	recepción	total 1-15	total 16-31	total a pagar
8247	Elvia de Hoyos	676,60	0,00	676,60
8148	Miguel Orsoni	676,60	0,00	676,60
8377	Ruth Marcano	676,60	0,00	676,60
0283	Isvellys Silva	676,60	0,00	676,60
0441	Senovia flores	676,60	0,00	676,60
	Héctor Quijada	676,60	0,00	676,60

Anexo N° 6 Entrada de datos para el cuadre diario de auditoría.

Herramientas de Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Ajustar texto Combinar y centrar

Advertencia de seguridad Algún contenido activo se ha deshabilitado. Opciones...

B61 fx =+'C_L TRANSFER'!I5+CASH!IJ6-'ENTRADA DE VTAS.'!E5-

	A	B	C	D	E
1	ENTRADAS DE DATOS				
2					
3		01-mar-13	02-mar-13	03-mar-13	04-mar-13
4	HABITACIONES CARGOS	54.361,20	46.211,60	35.670,80	27.133,40
5	PENSIONES	8.658,00	9.694,00	7.622,00	5.106,00
6	PENSIONES/VARIOS				
7	RESTAURANT FLORENCIA COM.				
8	RESTAURANT CANTA CLARO C	809,00	1.753,00	766,00	1.238,00
9	RESTAURANT CUBAGUA COM.				
10	LOBBY BAR EL VITRAL COM.	9,00			
11	ROOM SERVICES COM.	323,00	561,00	862,00	128,00
12	BANQUETES COM.	4.140,00			
13	CENA NAVIDAD COM.				
14	CENA FIN DE AÑO COM.				
15	RESTAURANT FLORENCIA BEB.				
16	RESTAURANT CANTA CLARO B	630,00	366,00	403,00	556,00
17	RESTAURANT CUBAGUA BEB.				
18	LOBBY BAR EL VITRAL BEB.	43,00			4,00
19	ROOM SERVICES BEB.		187,60	282,60	148,00
20	BANQUETES BEB.				
21	CENA NAVIDAD BEB.				
22	CENA FIN DE AÑO BEB.				
23	DESCORCHES				
24	MINI BAR				
25	LAVANDERIA				
26	TELEFONOS				
27	ALQUILER SALONES				
28	ALQUILER TIENDAS				
29	ALQUILER EQUIPOS				
30	CAJAS FUERTES				
31	CONTROL REMOTO T.V.				
32	VARIOS				0,18
33	COMISIONES ESTAFETA CAMBIO				
34	CIGARRILLOS				
35	INGRESOS ACTIVIDADES				
36	ABONO EFECTIVO	-30.880,00	-16.830,00	-18.140,00	-22.715,00
37	DEVOLUCION DE EFECTIVO	0,00	1.865,00	0,00	2.700,00
38	OTRAS CUENTAS X PAGAR				
39	DESCORCHES				
40	OVER BOOKING				

◀ ▶ 🔍 INGRESOS DATOS PRODUCCION DIARIO DE VENTAS PROD_ACUM. PROP.

Listo

Contenido anexo N° 6 Entrada de datos para el cuadro diario de auditoría.

B74					
	A	B	C	D	E
1	ENTRADAS DE DATOS				
2					
3		01-mar-13	02-mar-13	03-mar-13	04-mar-13
40	OVER BOOKING				
41	PROPINA ADICIONAL				
42	ANTICIPO HUESPED				
43	HABITACIONES OCUPADAS	87	89	74	59
44	NUMERO DE HUESPEDES	132	147	120	84
45	SALDO CLIENTES AGENCIA	15.055,00	19.597,88	27.022,88	32.457,88
46	SALDO CUENTA HUESPED	58.758,98	85.101,10	97.131,40	96.907,00
47	TRANSFERENCIA CREDITO	15.055,00	4.542,88	7.425,00	5.435,00
48	cuenta huesped	2.939,80	26.342,12	12.030,30	-224,40
49					
50	TRANSF. TARJETA VISA/MC/DN	29.443,40	15.951,50	20.890,81	17.463,30
51	CASH	6.131,20	4.032,86	3.753,86	8.527,50
52	REMESA	4.277,00	2.674,00	4.464,00	8.487,00
53	PAID OUT	1.854,00	470,00	180,00	40,00
54	DEPOSITOS TARJETAS DE CRE	30.428,51	17.529,72	19.905,56	14.829,51
55	COMISIONES S/TARJETAS DE C	349,94	119,84	337,51	280,80
56	ISLR S/TARJETAS DE CREDITO	614,96	190,81	647,74	553,00
57	COBROS CLIENTES/AGENCIAS	0,00	0,00	0,00	0,00
58	DEPOSITO APLICADOS	16.865,00	11.025,00	2.500,00	6.530,18
59	DEPOSITO POR RESERVACION	43.104,29	0,00	0,00	25.745,00
60	Dif. Cta. Huesped	180,00	180,00	180,00	180,00
61	OCUPACION HABITACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00
62	HABITACIONES PAGANDO	76	77	62	48
63	HABITACIONES HOUSE USE	5	6	5	5
64	HABITACIONES COMPLEMENTARIAS	6	6	7	6
65					
66	HUESPED				
67	HUESPEDES PAGANDO	117	131	103	69
68	HUESPEDES HOUSE USE	5	6	5	5
69	HUESPEDES COMPLEMENTARIOS	10	10	12	10
70					
71	DISPONIBILIDAD				
72	HABITACIONES STANDARD				
73					
74					
75					
INGRESOS DATOS PRODUCCION DIARIO DE VENTAS PROD_ACUM. PROP.					
Listo					

Anexo N° 7 Comandas de alimentos y bebidas.

ALIMENTOS				BEBIDAS			
1209				1209			
NOMBRE				NOMBRE			
N° MESA	HORA	LUGAR	FECHA	N° MESA	HORA	LUGAR	FECHA
			10/04/13				10/4/13
N° 9247				N° 8671			
01 HAM POLLO SIN VEGETALES CON TOMATE Y HUEVO				01 COLITA 01 PERSI			
NO PAGUE ESTA NOTA				NO PAGUE ESTA NOTA			
FIRMA				FIRMA			

Fuente: Hotel Marina Bay (2013).

Anexo N° 8 Movimiento por concepto.

HOTEL & CASINO MARINA BAY							
PROCESAMIENTO DE DATOS							
FECHA : 06/03/2013							
HORA : 01:45:28							
MOVIMIENTO POR CONCEPTOS							
CONC.	DESCRIP.	HAB.	HUESPED	REG.	CAJERO	CARGOS	ABONOS
1	HABITACION	1002	MORELA	FERNANDEZ	45045	CAJA DEP	550.00
1	HABITACION	1004	YULIA	RYAGUZOV	45046	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	1008	ANTOINE	CHALHOUB	45047	CAJA DEP	550.00
1	HABITACION	1011	CONSTANTINO	MARDAS	45048	CAJA DEP	550.00
1	HABITACION	1104	PATRICIA	ZERPA	45049	CAJA DEP	445.00
1	HABITACION	1114	ARMY	MULLER	45050	CAJA DEP	595.00
1	HABITACION	1201	JESUS	MOYA	45051	CAJA DEP	445.00
1	HABITACION	1206	CARLOS	CARIZALES	45052	CAJA DEP	550.00
1	HABITACION	1209	JENIFFER	SOLER	45053	CAJA DEP	445.00
1	HABITACION	1210	CARLOS	GARCIA	45054	CAJA DEP	550.00
1	HABITACION	1218	ORLANDO	PACHECO	45055	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	1302	NELIDA	CASTELLANO	45056	CAJA DEP	900.00
1	HABITACION	1303	ARMANDO	YUNEZ	45057	CAJA DEP	700.00
1	HABITACION	1304	NATALIO	TORGI	45058	CAJA DEP	595.00
1	HABITACION	1307	YUSSEF	MUEFATI	45059	CAJA DEP	1,190.00
1	HABITACION	1309	MARIA	BERGANI	45060	CAJA DEP	550.00
1	HABITACION	1310	SASAM	ALKALANI	45061	CAJA DEP	900.00
1	HABITACION	1316	DAMIAN	ELIANTONI	45062	CAJA DEP	550.00
1	HABITACION	1317	AMANDA	MARQUEZ	45063	CAJA DEP	975.00
1	HABITACION	1403	SIMON	RELLORIN	45064	CAJA DEP	675.00
1	HABITACION	1409	HERNAN	ARAUJO	45065	CAJA DEP	445.00
1	HABITACION	1410	FERNANDO	KOSLER	45066	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	1411	FERNANDO	KOSLER	45067	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	1412	ADRIANA	REVOREDO	45068	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	1415	YANIRA	KANA	45069	CAJA DEP	595.00
1	HABITACION	1501	MANUEL	DA SILVA	45070	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	1511	FERNANDO	DA COSTA	45071	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	1512	NICHELE	ROTUNDO	45072	CAJA DEP	445.00
1	HABITACION	2001	MAURIZIO	MOLARI	45073	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	2201	RODRIGO	RIVAS	45074	CAJA DEP	700.00
1	HABITACION	2223	RAFAEL	LEAL	45075	CAJA DEP	595.00
1	HABITACION	2223-01	RAFAEL	LEAL	45076	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	2224	JESUS	COMTHERAS	45077	CAJA DEP	445.00
1	HABITACION	2406	JULIO	DELGADO	45078	CAJA DEP	550.00
1	HABITACION	2420	LEONEL	PILLIGUA	45079	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	2421	NICOLES	LOPEZ	45080	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	2506	GIUGHI	XU	45081	CAJA DEP	1,190.00
1	HABITACION	2515	VICENTE	GONZALEZ	45082	CAJA DEP	445.00
1	HABITACION	2520	SHICHANG	ZHENG	45083	CAJA DEP	445.00
1	HABITACION	4001	CESEP	CESEP	45084	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	5001	IMV	GROUP	45085	CAJA DEP	0.00
1	HABITACION	6001	PROCONDOMINIOS	PROCONDOMINIOS	45086	CAJA DEP	0.00

Contenido anexo N° 8 Movimiento por concepto.

EL CASINO MARINA BAY

PROCESAMIENTO DE DATOS

FECHA : 06/03/2013

HORA : 01:45:34

MOVIMIENTO POR CONCEPTOS

CONC.	DESCRIP.	HAB.	HUESPED	REC.	CAJERO	CARGOS	ABONOS
1	HABITACION	7001	FUNCIONARIO	45087	CAJA DEP	0.00	0.00
1	HABITACION	9001	DESAYUNOS	45088	CAJA DEP	0.00	0.00
Total Concepto						17,570.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44963	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44984	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44985	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44986	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44988	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44989	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44990	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44993	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44995	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44996	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44997	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44998	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	44999	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45002	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45003	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45006	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45007	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45008	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45009	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45010	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45011	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45012	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45013	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45015	ROJAS	296.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45016	ROJAS	148.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	9001	DESAYUNOS	45017	ROJAS	74.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	4001	CESEP	45021	ROJAS	172.50	0.00
5	REST.CANTA CLA	4001	CESEP	45022	ROJAS	980.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45026	ROJAS	37.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45027	ROJAS	156.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45028	ROJAS	43.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45030	ROJAS	88.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45038	LAGUNA	116.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45039	LAGUNA	82.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45040	LAGUNA	54.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45041	LAGUNA	105.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45042	LAGUNA	149.00	0.00
5	REST.CANTA CLA	3001	CAJA	45043	LAGUNA	173.00	0.00

Banque 1152,50

Canta claro 1008,00 = 2160,50

Contenido anexo N° 8 Movimiento por concepto.

HOTEL & CASINO MARINA BAY						
PROCESAMIENTO DE DATOS						
FECHA : 06/03/2013						
HORA : 01:45:38						
MOVIMIENTO POR CONCEPTOS						
CONC.	DESCRIP.	HAB.	HUESPED	REG.	CAJERO	CARGOS
						ABONOS
Total Concepto						5,120.50
						40
						2960 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44983	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44984	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44985	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44986	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44988	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44989	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44990	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44993	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44995	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44996	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44997	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44998	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	44999	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45002	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45003	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45006	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45007	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45008	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45009	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45010	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45011	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45012	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45013	ROJAS	29.60 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45015	ROJAS	14.80 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45016	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 9001	DESAYUNOS	DESAYUNOS	45017	ROJAS	7.40 0.00
7	10 % SERVICE C 4001	CEDEP	CEDEP	45021	ROJAS	17.25 0.00
7	10 % SERVICE C 4001	CEDEP	CEDEP	45022	ROJAS	98.00 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45026	ROJAS	3.70 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45027	ROJAS	15.60 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45028	ROJAS	4.80 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45030	ROJAS	8.80 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45038	LAGUNA	11.60 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45039	LAGUNA	8.20 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45040	LAGUNA	5.40 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45041	LAGUNA	10.50 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45042	LAGUNA	14.90 0.00
7	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45043	LAGUNA	17.30 0.00
Total Concepto						512.05 0.00
11	ROOM SERVICE 3001	CAJA	CAJA	45034	LAGUNA	119.00 0.00
11	ROOM SERVICE 3001	CAJA	CAJA	45035	LAGUNA	216.10 0.00
11	ROOM SERVICE 3001	CAJA	CAJA	45037	LAGUNA	88.00 0.00
Total Concepto						423.10 OK 0.00
13	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45034	LAGUNA	11.90 0.00
13	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45035	LAGUNA	21.61 0.00
13	10 % SERVICE C 3001	CAJA	CAJA	45037	LAGUNA	8.80 0.00
Total Concepto						42.31 0.00

Contenido anexo N° 8 Movimiento por concepto.

50	CANCELACION DE	1203	✓	EDUARDO	27677	MARAY CXC	44991	MARCANO	14,850.00	0.00
50	CANCELACION DE	1012	✓	CARMEN	27678	SANTILIZ	44992	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	2519	✓	MU	27679	CHACTIAN CXC	44994	MARCANO	1,780.00	0.00
50	CANCELACION DE	1307	✓	YUSSEF	27680	KUEFATI	45000	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	2405	✓	GEORGES	27682	AYAD CXC	45004	MARCANO	445.00	0.00
50	CANCELACION DE	1110	✓	RAFAEL	27681	MUREZ	45005	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	2222	✓	JOSE	27683	HEREDIA	45007	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	1315	✓	IRATDA	27684	ACURA	45014	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	1111	✓	ARISTIDES	27685	CARRASCO	45019	MARCANO	900.00	0.00
50	CANCELACION DE	1112	✓	MARISOL	27686	MARTINEZ	45020	MARCANO	700.00	0.00
50	CANCELACION DE	1212	✓	JOSE	27687	HERNANDEZ	45023	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	1109	✓	SANTINIA	27689	GIANGRECO	45024	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	1216	✓	MIGDALIA	27688	TOWAR	45025	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	1214	✓	CARLOS	27681	SUEREZ	45031	MARCANO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	1509	✓	WILFREDO		CELS Comple.	45036	BLANCO	0.00	0.00
50	CANCELACION DE	3001	✓	CAJA	27697	CAJA	45044	CAJA DEP	1,574.21	0.00
Total Concepto									0.00	0.00
52	ABONO	1307		YUSSEF		KUEFATI	45001	MARCANO	0.00	1,190.00 ✓
52	ABONO	1310		BASHM		ALVALANI	45018	MARCANO	0.00	1,800.00 ✓
52	ABONO	1316		DAHIAN		ELIANTONI	45029	MARCANO	0.00	1,100.00 ✓
Total Concepto									0.00	4,090.00
53	DEPOSITO RESER	6001		PROCONDOMINIOS		PROCONDOMINIOS	45032	MARCANO	0.00	1,650.00
53	DEPOSITO RESER	6001		PROCONDOMINIOS		PROCONDOMINIOS	45033	MARCANO	0.00	1,725.00

fact → 27690 → 96,80 → Sanitas ocupaciones
 fact → 27692 → 127,60 → " "
 fact → 27693 → 90,20 → Consorcio digitel
 fact → 27694 → 110,00 → " "
 fact → 27696 → 115,50 → Gambling parts and suppliers

Contenido anexo N° 8 Movimiento por concepto.

HOTEL & CASINO MARINA BAY				
PROCESAMIENTO DE DATOS				
FECHA : 25/01/2013				
HORA : 01:45:44				
RESUMEN GENERAL DE CONCEPTOS				
			HOY	ACUMULADO
1	HABITACION	17,570.00	→	
5	REST.DANTA CLAR	5,120.50	→	17,570.00
7	10 % SERVICE CHARGE	512.05	→	54,918,378.36
11	ROOM SERVICE	423.10	→	5,120.50
13	10 % SERVICE CHARGE	42.31	→	2,976,050.99
	Total Debitos	23,667.96	→	512.05
				298,406.05
				677,499.03
				67,782.29
50	CANCELACION DE HABIT	20,249.21	→	
52	ABONO	4,090.00	→	20,249.21
53	DEPOSITO RESERVACION	3,375.00	→	35,188,813.08
	Total Creditos ...	27,714.21	→	4,090.00
				18,480,626.47
				19,204,149.61

Desayunos Factorados $40 \times 74 = 2,960,00 + 296,00 = 3,256,00$

Desayunos Incluidos $41 \times 74 = 3,034 + 303,40 = 3,337,40$

Anexo N° 9 Resumen del movimiento de caja.

HOTEL & CASINO MARINA BAY	
PROCESAMIENTO DE DATOS	
FECHA : 07/03/2013	
HORA : 01:23:21	
MOVIMIENTO DIARIO DE CAJA	
NIGHT AUDIT : 06/03/2013	
RESUMEN DIARIO DE CAJA	
Efectivo	3,911.80
Planillas de Depositos	3,375.00
Menos (-)	
Reembolsos	0.00
Anticipo Huesped	0.00
Total Efectivo	3,911.80 *
Mas (+)	
Cheques	0.00
Tarjetas de Debito	652.41 *
Tarjetas de Credito	2,700.00
Total Caja	7,264.21 *
Cuenta Ciudad	17,075.00
Complementary	0.00
Cuenta Huesped	23,667.96

Anexo N° 10 Trial Balance.

HOTEL & CASINO MARINA BAY PROCESAMIENTO DE DATOS FECHA : 06/03/2013 HORA : 01:55:34						Pagina No. 1				
NIGHT AUDIT : 06/03/2013						TRIAL BALANCE				
ROOM	HUESPED	CECULA	TARIFA	F.IN	F.OUT	PAX	PLAN	T	EDAD E.C	SALDO
1002	MORELA FERNANDEZ	12410147	550.00	04/03/2013	08/03/2013	1	A.P	T	37 S	1,650.00
1004	YULIA RJAGLIZOV	1085513	0.00	22/10/2012	31/03/2013	2	FULL COMPLETE	H	48 C	0.00
1008	ANTOINE CHALHOUR	8210480	550.00	20/02/2013	31/03/2013	1	A.P	T	70 S	5,280.00
1011	CONSTANTI MARDAS	12207324	550.00	28/02/2013	15/03/2013	1	A.P	T	57 C	4,209.70
1104	PATRICIA ZERFA	10898967	445.00	28/02/2013	01/04/2013	1	A.P	T	42 S	3,115.00
1114	ARMU MULLER	14816871	595.00	28/02/2013	01/04/2013	2	A.P	T	34 C	4,165.00
1201	JESUS MOYA	8397315	445.00	15/02/2013	31/03/2013	1	A.P	T	47 C	8,900.00
1206	CARLOS CARIZALES	15416945	550.00	04/03/2013	08/03/2013	1	A.P	T	30 S	1,895.60
1209	JENNIFER SOLER	11493306	445.00	28/02/2013	01/04/2013	1	A.P	T	39 S	3,115.00
1210	CARLOS GARCIA	4203296	550.00	04/03/2013	07/03/2013	1	A.P	T	35 C	0.00
1218	ORLANDO PACHECO	6497531	0.00	01/02/2012	01/06/2014	1	FULL COMPLETE	H	45 C	0.00
1302	NELIDA CASTELLAN	12237250	900.00	04/03/2013	07/03/2013	2	A.P	T	38 C	0.00
1303	ARMANDO YUNEZ	17882913	700.00	04/03/2013	07/03/2013	1	A.P	T	25 S	0.00
1304	NATALIO TURGI	11053289	595.00	05/03/2013	08/03/2013	2	A.P	T	39 S	1,190.00
1307	YUSSEF KLEFATI	16667096	1,190.00	06/03/2013	07/03/2013	2	A.P	M	27 C	0.00
1309	MARIA BERSANI	971016	550.00	05/03/2013	07/03/2013	1	A.P	T	61 C	-550.00
1310	BAGIM ALKALANI	12904045	900.00	04/03/2013	08/03/2013	2	A.P	T	38 S	-900.00
1316	DARLAN ELIANTONI	14189844	550.00	15/02/2013	31/03/2013	1	A.P	T	33 S	-4,400.00
1317	ANANDA MARGUEZ	5649456	975.00	04/03/2013	08/03/2013	4	A.P	A	52 S	1,395.00
1403	SIMON BELLORIN	17764025	675.00	18/02/2013	12/03/2013	2	A.P	A	27 C	0.00
1409	HERNAN ARAUJO	6356406	445.00	28/02/2013	01/04/2013	1	A.P	T	49 C	3,115.00
1410	FERNANDO KOSLER	3977737	0.00	18/02/2013	31/03/2013	1	FULL COMPLETE	H	35 C	0.00
1411	FERNANDO KOSLER	3977737	0.00	18/02/2013	30/03/2013	1	FULL COMPLETE	H	45 C	0.00
1412	ADRIANA REVOREDO	24598126	0.00	06/03/2013	09/03/2013	1	A.P	C	49 S	0.00
1415	YANIERA KANA	28754213	595.00	16/02/2013	07/03/2013	2	A.P	T	31 C	11,305.00
1501	MANUEL DA SILVA	10824000	0.00	21/11/2011	01/12/2014	1	FULL COMPLETE	H	35 C	0.00
1511	FERNANDO DA COSTA	81234604	0.00	13/01/2013	30/03/2013	1	FULL COMPLETE	H	60 C	0.00
1512	NICOLE ROTUNDO	6106900	445.00	28/02/2013	01/04/2013	1	A.P	T	72 C	3,115.00
2001	MAURIZIO MOLARI	10581876	0.00	24/10/2011	06/12/2014	1	FULL COMPLETE	H	41 C	0.00
2201	RODRIGO RIVAS	14312317	700.00	05/03/2013	08/03/2013	2	A.P	T	35 S	-700.00
2223	RAFAEL LEAL	7276601	595.00	24/02/2013	07/03/2013	2	A.P	T	57 S	6,095.00
2223-01	RAFAEL LEAL	7276601	0.00	24/02/2013	07/03/2013	1	CARGO HABITAC	T	57 S	386.10
2224	JESUS CONTRERAS	83032739	445.00	28/02/2013	01/04/2013	1	A.P	T	36 S	3,115.00
2406	JULIO DELGADO	7251476	550.00	01/03/2013	09/03/2013	1	A.P	T	35 C	1,100.00
2420	LEONEL PILLIGUA	84441500	0.00	07/01/2013	31/03/2013	2	FULL COMPLETE	H	25 S	0.00
2421	NICOLAS LOPEZ	23152509	0.00	07/01/2013	30/03/2013	2	FULL COMPLETE	H	45 S	0.00
2506	GUOSHU XU	82281005	1,190.00	05/03/2013	08/03/2013	2	A.P	M	54 C	-1,190.00
2515	VIOENITE GONZALEZ	11615831	445.00	28/02/2013	01/04/2013	1	A.P	T	45 S	3,115.00
2520	SHICHANG ZHENG	81943451	445.00	05/03/2013	08/03/2013	1	A.P	T	41 S	890.00
4001	CEDEP CEDEP	40014001	0.00	05/03/2013	05/03/2013	1	CARGO HABITAC	T	50 C	10,197.55
5001	IMV GROUP	50015001	0.00	18/02/2013	28/02/2013	1	CARGO HABITAC	V	30 S	27,724.10
6001	PROCONDOM PROCONDOM	60016001	0.00	06/03/2013	11/03/2013	1	CARGO HABITAC	T	50 C	-3,375.00
7001	FUNCIONAR FUNCIONAR	70000001	0.00	06/03/2013	07/03/2013	1	M.A.P	T	30 S	0.00
9001	DESAYUNOS DESAYUNOS	90019001	0.00	06/03/2013	07/03/2013	1	A.P	T	28 C	3,256.00
										97,214.05

Contenido anexo N° 10 Trial Balance.

HOTEL & CASINO MARINA BAY
 PROCESAMIENTO DE DATOS
 FECHA : 06/03/2013
 HORA : 01:55:36

ESTADISTICAS PLANES DE AGENCIAS

NIGHT AUDIT : 06/03/2013

COD.	PLAN	PAX	HABS.	TOTAL
2	A.P	0	0	0.00
		43	30	17,570.00
	0	0	0	0.00
	0	0	0	0.00
5	M.A.P	1	1	0.00
6	CARGO HABITACION	4	4	0.00
		48	35	17,570.00
	HABIT. SECUNDARIAS	1	1	
	MASTER FOLIOS	5	5	
		42	29	
		<u>12</u>	<u>9</u>	
		54 ✓	38 ✓	

OCUPACION ACTUAL

Total Habitaciones	200	
Ocupadas	38	Huespedes 59
Agencias de Viaje	2	6
Walk In	2	4
Complementary	1	1
House Use	9	12
Turistas / Residentes	29	36
Salidas Previstas	10	14
Reparacion - F/U	88	
Reservadas	11	20
Disponibilidad	152	
% Ocupacion	19.00	

Pax pag : 41
 Hu : 6
 Compl: 7
54 ✓

hab pag: 28
 Hu: 6
 Compl: 4
38 ✓

41 x 74 = 3034
 10% = + 303.40
3.337.40

Anexo N° 11 Reporte de Transacciones de Ventas.

PLAZA SUITES II, C.A.
R.I.F.: J002514116

Reporte de Transacciones de Ventas

Fecha desde: 05/03/2013 | Fecha hasta: 06/03/2013

Página 1 de 2
22/03/2013

Día	Número	R.I.F.	Nombre o Razón Social	Monto Neto	Contado	Crédito	Impuesto	Total Operación
5	F00027658	V-18452300	RUBEN MOGOLLON	7.725,00	7.725,00	0,00	0,00	7.725,00
5	F00027659	V-5565982	FRANCISCO TOMASELLO	2.380,00	2.380,00	0,00	0,00	2.380,00
5	F00027660	V-17646021	NELSON BALZA	2.380,00	2.380,00	0,00	0,00	2.380,00
5	F00027661	V-7659656	CARLOS ABREU	2.700,00	2.700,00	0,00	0,00	2.700,00
5	F00027662	V-18885496	CLIFFERD HAMIHAN	4.450,00	4.450,00	0,00	0,00	4.450,00
5	F00027663	J306431756	CODEMAR, C.A.	1.335,00	0,00	1.335,00	0,00	1.335,00
5	F00027664	J306431756	CODEMAR, C.A.	1.335,00	0,00	1.335,00	0,00	1.335,00
5	F00027665	J-31327224-8	CONSORCIO DIGITAL, C.A.	242,00	242,00	0,00	0,00	242,00
5	F00027666	J306431756	CODEMAR, C.A.	445,00	0,00	445,00	0,00	445,00
5	F00027667	J306431756	CODEMAR, C.A.	445,00	0,00	445,00	0,00	445,00
5	F00027668	J306431756	CODEMAR, C.A.	1.785,00	0,00	1.785,00	0,00	1.785,00
5	F00027669	V-10746206	MILAGROS BRICEÑO	1.100,00	1.100,00	0,00	0,00	1.100,00
5	F00027670	V-10336364	GLAYDZA GALLIPPOLI	1.400,00	1.400,00	0,00	0,00	1.400,00
5	F00027671	J306431756	CODEMAR, C.A.	3.570,00	0,00	3.570,00	0,00	3.570,00
5	F00027672	J306431756	CODEMAR, C.A.	1.785,00	0,00	1.785,00	0,00	1.785,00
5	F00027673	V-11641572	GUSTAVO RIOS	890,00	890,00	0,00	0,00	890,00
5	F00027674	J-40006432-5	INVERSIONES CIBERVIAJES A&V, C.A.	4.725,00	4.725,00	0,00	0,00	4.725,00
5	F00027675	J-30658115-4	SERVICIOS DE PERSONAL RRHH BAY, I	3.487,00	3.487,00	0,00	0,00	3.487,00
5	F00027676	V-4427846	FELIP DOUMAT	3.600,00	3.600,00	0,00	0,00	3.600,00
5	F00027677	J001230726	PDVSA PETROLEO, S.A.	14.850,00	0,00	14.850,00	0,00	14.850,00
5	F00027678	V-4070875	CARMEN SANTELIZ	1.190,00	1.190,00	0,00	0,00	1.190,00
5	F00027679	J306431756	CODEMAR, C.A.	1.780,00	0,00	1.780,00	0,00	1.780,00
5	F00027680	V-16667096	YUSSEF KUEFATI	1.190,00	1.190,00	0,00	0,00	1.190,00
5	F00027681	V-03873570-1	RAFAEL NUÑEZ	1.780,00	1.780,00	0,00	0,00	1.780,00
5	F00027682	J306431756	CODEMAR, C.A.	445,00	0,00	445,00	0,00	445,00
5	F00027683	V-2184852	JOSE HEREDIA	3.560,00	3.560,00	0,00	0,00	3.560,00
5	F00027684	J-00233057-0	TEXTILES GAMS, C.A.	1.100,00	1.100,00	0,00	0,00	1.100,00
5	F00027685	J-30022200-4	EL TRIUNFO	4.500,00	4.500,00	0,00	0,00	4.500,00
5	F00027686	J-30022200-4	EL TRIUNFO	3.500,00	3.500,00	0,00	0,00	3.500,00
5	F00027687	J-30026972-8	SERVICIOS TECNICOS SERTEBAN C.A.	1.800,00	1.800,00	0,00	0,00	1.800,00
5	F00027688	V-4023697	MIGALIA TOVAR	1.100,00	1.100,00	0,00	0,00	1.100,00
5	F00027689	V-7219289	SANTINA GIANGRECO	890,00	890,00	0,00	0,00	890,00
5	F00027690	J-31672203-1	SANTITAS OCUPACIONAL	96,80	96,80	0,00	0,00	96,80
5	F00027691	J-29535011-2	VIAJES INDIGO ISLA MARGARITA C.A.	2.100,00	2.100,00	0,00	0,00	2.100,00
6	D00000393	V-9505063	MARILIS EGURROLA	-990,00	-990,00	0,00	0,00	-990,00
6	F00027692	J-31672203-1	SANTITAS OCUPACIONAL	127,60	127,60	0,00	0,00	127,60
6	F00027693	J-31327224-8	CONSORCIO DIGITAL, C.A.	90,20	90,20	0,00	0,00	90,20
6	F00027694	J-31327224-8	CONSORCIO DIGITAL, C.A.	110,00	110,00	0,00	0,00	110,00
6	F00027695	J-31090244-5	GAMBLING PARTS AND SUPLIERS	115,50	115,50	0,00	0,00	115,50
6	F00027696	J-31090244-5	GAMBLING PARTS AND SUPLIERS	115,50	115,50	0,00	0,00	115,50
6	F00027697	J-30658115-4	SERVICIOS DE PERSONAL RRHH BAY, I	1.149,61	1.149,61	0,00	0,00	1.149,61
6	F00027716	V-11690653	ANIBAL AGUILERA	1.190,00	1.190,00	0,00	0,00	1.190,00
6	F00027717	V-6682031	EDDY GASPARRINI	890,00	890,00	0,00	0,00	890,00
6	F00027718	V-6682031	EDDY GASPARRINI	300,00	300,00	0,00	0,00	300,00
6	F00027719	V-6682031	EDDY GASPARRINI	890,00	890,00	0,00	0,00	890,00
6	F00027720	V-12904045	BASAM ALKALANI	3.600,00	3.600,00	0,00	0,00	3.600,00
6	F00027721	J306431756	CODEMAR, C.A.	1.785,00	0,00	1.785,00	0,00	1.785,00

Anexo N° 12 Balance Huésped.

HOTEL & CASINO MARINA BAY
PROCESAMIENTO DE DATOS
FECHA : 07/03/2013
HORA : 01:43:57

BALANCE DE HUESPEDES

ROOM	HUESPED	F.IN	F.OUT	TARIFA	CREDITO	CARGOS	ABONOS	SALDO
1002	FERNANDEZ	04/03/2013	08/03/2013	550.00	0.000.0	1650.00	0.00	1650.00
1004	RAAGUZOV	22/10/2012	31/03/2013	0.00	0.000.0	0.00	0.00	0.00
1008	CHALHOUB	20/02/2013	31/03/2013	550.00	0.000.0	8280.00	3000.00	5280.00
1011	MARDAS	28/02/2013	15/03/2013	550.00	*****.***.*	4209.70	0.00	4209.70
1104	ZERFA	28/02/2013	01/04/2013	445.00	0.000.0	3115.00	0.00	3115.00
1114	MULLER	28/02/2013	01/04/2013	595.00	0.000.0	4165.00	0.00	4165.00
1201	MOYA	15/02/2013	31/03/2013	445.00	0.000.0	8900.00	0.00	8900.00
1206	CARIZALES	04/03/2013	08/03/2013	550.00	6,000.000.0	1895.60	0.00	1895.60
1209	SOLER	28/02/2013	01/04/2013	445.00	0.000.0	3115.00	0.00	3115.00
1210	GARCIA	04/03/2013	07/03/2013	550.00	0.000.0	1650.00	1650.00	0.00
1218	PACHECO	01/02/2012	01/06/2014	0.00	0.000.0	0.00	0.00	0.00
1302	CASTELLANO	04/03/2013	07/03/2013	900.00	0.000.0	2500.00	2500.00	0.00
1303	YUNEZ	04/03/2013	07/03/2013	700.00	0.000.0	2100.00	2100.00	0.00
1304	TORGI	05/03/2013	08/03/2013	595.00	0.000.0	1190.00	0.00	1190.00
1307	KUEFATI	06/03/2013	07/03/2013	1,190.00	0.000.0	1190.00	1190.00	0.00
1309	BERSANI	05/03/2013	07/03/2013	550.00	0.000.0	1100.00	1650.00	-550.00
1310	ALKALANI	04/03/2013	08/03/2013	900.00	0.000.0	2700.00	3400.00	-900.00
1316	ELIANTONI	15/02/2013	31/03/2013	550.00	0.000.0	12100.00	11000.00	1100.00
1317	MARQUEZ	04/03/2013	08/03/2013	975.00	0.000.0	2925.00	1530.00	1395.00
1403	BELLORIN	18/02/2013	12/03/2013	675.00	0.000.0	11475.00	11475.00	0.00
1409	ARAUJO	28/02/2013	01/04/2013	445.00	0.000.0	3115.00	0.00	3115.00
1410	KOSLER	18/02/2013	31/03/2013	0.00	0.000.0	0.00	0.00	0.00
1411	KOSLER	18/02/2013	30/03/2013	0.00	0.000.0	0.00	0.00	0.00
1412	REVOREDO	06/03/2013	09/03/2013	0.00	0.000.0	0.00	0.00	0.00
1415	KANA	16/02/2013	07/03/2013	595.00	0.000.0	11305.00	0.00	11305.00
1501	DA SILVA	21/11/2011	01/12/2014	0.00	*****.***.*	0.00	0.00	0.00
1511	DA COSTA	13/01/2013	30/03/2013	0.00	0.000.0	0.00	0.00	0.00
1512	ROTUNDO	28/02/2013	01/04/2013	445.00	0.000.0	3115.00	0.00	3115.00
2001	MOLARI	24/10/2011	06/12/2014	0.00	0.000.0	0.10	0.10	0.00
2201	RIVAS	05/03/2013	08/03/2013	700.00	0.000.0	1400.00	2100.00	-700.00
2223	LEAL	24/02/2013	07/03/2013	595.00	0.000.0	6095.00	0.00	6095.00
2223-01	LEAL	24/02/2013	07/03/2013	0.00	6,000.000.0	386.10	0.00	386.10
2224	CONTRERAS	28/02/2013	01/04/2013	445.00	0.000.0	3115.00	0.00	3115.00
2406	DELGADO	01/03/2013	09/03/2013	550.00	0.000.0	3300.00	2200.00	1100.00
2420	PILLIGUA	07/01/2013	31/03/2013	0.00	0.000.0	0.00	0.00	0.00
2421	LOPEZ	07/01/2013	30/03/2013	0.00	0.000.0	0.00	0.00	0.00
2506	XU	05/03/2013	08/03/2013	1,190.00	0.000.0	2380.00	3570.00	-1190.00
2515	GONZALEZ	28/02/2013	01/04/2013	445.00	0.000.0	3115.00	0.00	3115.00
2520	ZHENG	05/03/2013	08/03/2013	445.00	0.000.0	890.00	0.00	890.00
4001	CESEP	05/03/2013	06/03/2013	0.00	*****.***.*	10197.55	0.00	10197.55
5001	GROUP	18/02/2013	28/02/2013	0.00	*****.***.*	27724.10	0.00	27724.10
6001	PROCOMUNINIOS	06/03/2013	11/03/2013	0.00	*****.***.*	0.00	3375.00	-3375.00
7001	FUNCIONARIO	06/03/2013	07/03/2013	0.00	*****.***.*	0.00	0.00	0.00
9001	DESAYUNOS	06/03/2013	07/03/2013	0.00	*****.***.*	3256.00	0.00	3256.00
Total Balance de Huespedes						153,654.15	50,940.10	102,714.05

Anexo N° 13 Factura.

SENIAT RIF: J-002514116 PLAZA SUITES II, C.A. URB.COSTA AZUL CALLE ABANCAY PLAYA MORENO PORLAMAR - ISLA DE MARGARITA TELF 0295-2601000 CONTRIBUYENTE FORMAL		NOMBRE O RAZON SOCIAL: AREMAR TOURS, C.A. RIF/CI: J-31249015-2 DIRECCION FISCAL: AV.JOVITO VILLABA C.C LA REDOMA PB LOCAL 05 LOS ROBLES	
FACTURA FACTURA:00030551		FECHA: 01-08-2013 HORA: 10:26	

CANT.	DESCRIPCION	%ALIC PREC. U Bs	SUBTTL Bs
3	HABITACION (E)	0,00 825,00	2.475,00

EXENTO (E)	Bs 2.475,00
------------	-------------

GRACIAS POR SU VISI	TOTAL Bs 2.475,00 EFFECTIVO Bs 2.475,00
---------------------	--

	7498081455
--	------------

Anexo N° 14 Solicitud de Reserva.



SOLICITUD DE RESERVA

Fecha de elaboración: 28-01-2013

Nombre: Enghela Phillips

Nombre:

Empresa: particular

Contacto: el mismo

Teléfono: 0414/9873995

Fecha de Entrada: 16/02/2013

Fecha de Salida: 19/02/2013

Número de personas: 2adultos

Tipo de Habitación: 1 King

Tarifa por noche: 900Bs.

Entrada: 03:00 Pm

Salida: 12:00 M

Incluye desayuno

Localizador:

No es válido sin depósito

Total 3 noches x 900 Bs. =2700 Bs.

Fecha límite de pago: 04 de Febrero

*las anulaciones deben notificarse con 48 horas de anticipación en temporadas bajas, y el monto de la misma quedara como saldo a favor para futuras estadías. Máximo 1 año

*se cobrara 1 noche de penalidad por NO SHOW en temporada alta por anulaciones

Este Servicio debe ser pre pagado en la cuenta corriente del BOD a nombre de:
SERVICIOS DE PERSONAL RRHH BAY, CA
N° 0116-0257-61-0013756389, Rif: J-30658115-4 posteriormente debe enviar copia del pago
identificado por esta vía reservas@hotelmariabay.com.ve ó al Fax: 0295-262.41.10

Anexo N° 15 Tarjeta de Registro.



TARJETA DE REGISTRO
Registration Card
N° 5549

01/03/13 FECHA DE LLEGADA Date Of Arrival	FECHA DE SALIDA Date Of Departure	HABITACION Room	PRECIO Rate	RESERVACION Reservation N°	FOLIO N°	N° PAX
APELLIDO Surname & Title GAREANO		NOMBRE First Name CESAR				
DIRECCION Home Address						
TIPO DE VISA Type Of Visa		TELEFONO Phone		CIUDAD ESTADO City State N°		

Profesión Profession	EMPRESARIO		MI CUENTA SERÁ CANCELADA My Bill will be settled
Edad Age	Fecha de Nacimiento Date of Birth	Estado Civil Marital Status	EFFECTIVO Cash
Procedencia Coming from	ANULADO		AMEX
Placa / Matricula del Vehículo	ANULADO		VISA
N° De Cedula de Identidad N° De Pasaporte N° Of Passport	3056808		Dinners Club
Correo Electronico E-mail			Master Card
Nacionalidad Nationality	Venezolana		Comp. Com. Comm
FAVOR RELLENAR CON LETRA DE IMPRENTA Please write in Blockletter	RECEP SHIFT LEADER	FIRMA / Signature	

TARIFA	N° DE HABITACION	CADUCIDAD
Rate	Room	Departure Date
Mr/Mrs: Sr/Sra.		
FIRMA DEL HUESPED Guest's Signature		
TARJETA DE CONSUMO PERSONALIZADO Only for Consumptions		

TARIFA	N° DE HABITACION	CADUCIDAD
Rate	Room	Departure Date
Mr/Mrs: Sr/Sra.		
FIRMA DEL HUESPED Guest's Signature		
TARJETA DE CONSUMO PERSONALIZADO Only for Consumptions		

Anexo nº 16 Movimiento City ledger.

HOTEL & CASINO MARTINA BAY
PROCESAMIENTO DE DATOS
FECHA : 03/08/2013
HORA : 09:39:18

MOVIMIENTO GENERAL CITY LEDGER

COD.	NOMBRE	HUESPED	ROOM	LLEGADA	SALIDA	CARGOS	ABONOS	SAI DO
411	MESAS CASI	RIOS	MONIQUETT 30568 416	01/08/2013	03/08/2013	1,390.00	0.00	1,390.00
411	MESAS CASI	OREJO	ARSAD 30570 1118	26/07/2013	03/08/2013	5,560.00	0.00	5,560.00
411	MESAS CASI	RODRIGUEZ	LIACIEF 30573 1415	28/07/2013	03/08/2013	5,070.00	0.00	5,070.00
Total General City Ledger						12,020.00	0.00	12,020.00

Anexo N° 17 Aviso a puerta control.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
HOJA DE AVISO A PUERTA CONTROL		
Nombre del Empleado:		Nº
Dpto.:	Cargo:	Fecha:
Al Departamento de Personal: con respecto al trabajador arriba mencionado notificamos los siguientes:		
1. Nuevo Ingreso	6. Esta de Permiso	
2. Tiene cambio de horario	7. Viene de trabajar el día Libre	
3. Viene para Personal	8. Ha sido transferido	
4. Puede ausentarse del trabajo	9. Está de Vacaciones	
5. Esta retirado		
Explicación:		
Jefe de Dpto.	Dpto. de R.H.	Vigilante:

Anexo N° 18 Formato de entrevista del empleado.

**Marina Bay**
Hotel *****

ENTREVISTA DE EMPLEO

ENTREVISTADO		CARGO QUE ASPIRA	
ENTREVISTADOR		CARGO	FECHA

APARIENCIA FISICA	MUY BUENA ☐	BUENA ☐	NO DESEABLE ☐
PERSONALIDAD	INTROVERTIDA ☐	EXTROVERTIDA ☐	INTERMEDIA ☐
COMPORTAMIENTO APARENTE	FIRME Y AGRADEABLE ☐	COMUN Y CORRIENTE ☐	DESAGRADABLE ☐
CONOCIMIENTOS DEL TRABAJO	MUY BUENA ☐	BUENA ☐	NO TIENE ☐
EDUCACION	UNIVERSITARIA ☐	BUENA BACHILLER ☐	DEFICIENTE ☐
INTELIGENCIA	MUY RAPIDA Y PRECISA ☐	DESPIERTA ☐	DE BAJO NIVEL ☐
EXPERIENCIA EN EL RAMO	LARGA Y EXTENSIVA ☐	BUENA ☐	NO TIENE ☐

COMENTARIOS DEL ENTREVISTADOR Y RECOMENDACIONES

FIRMA DEL ENTREVISTADOR

Anexo N° 19 Formato de requisición del personal.



Marina Bay
Hotel *****

REQUISICION DE PERSONAL

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

No.	UNIDAD SOLICITANTE	GERENCIA	FECHA DE PREPARACION
FECHA REQUERIDO	CARGO VACANTE ☐ EN REEMPLAZO DE _____ CARGO CREADO ☐ FECHA DE RETIRO _____ CODIGO _____ SALARIO _____		
DENOMINACION DEL CARGO		CANT. SOLIC.	TIPO DE CARGO FIJO ☐ TEMPORAL ☐ CONTRATO ☐ DIAS _____
SI EL CARGO ES CREADO O TEMPORAL, ANEXE PERFIL DEL PUESTO			
TRABAJA	NORMAL ☐ DE PIE ☐ TURNOS ☐ SENTADO ☐	EN EQUIPO ☐ SOLO ☐	CAMINA ☐ OTROS ☐

HOMBRE ☐	CASADO(A) ☐	ESTATURA _____	EDAD DE _____ A _____ AÑOS
MUJER ☐	SOLTERO(A) ☐	PESO Kgs. _____	

EDUCACION	PRIMARIA 1 2 3 4 5 6	SEGUNDARIA 1 2 3 4 5 6	UNIVERSITARIA 1 2 3 4 5 6	ESPECIALIDAD _____
	COMERCIAL 1 2 3	TECNICA 1 2 3 4 5	ESPECIALIDAD _____	

PERSONA(S) DE LA EMPRESA QUE RECOMIENDA PARA OCUPAR EL CARGO				
NOMBRE Y APELLIDOS	CODIGO	CARGO	SALARIO	DEPARTAMENTO O SECCION

APROBACIONES				
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FECHA	
CONFORMADO POR	JEFE DE DEPARTAMENTO O GERENTE		DIA	MES AÑO
APROBADO POR	GERENTE DE AREA		DIA	MES AÑO
APROBADO POR	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS		DIA	MES AÑO

PARA USO DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS		
NOMBRE DEL CANDIDATO PARA EL CARGO	SUELDO O SALARIO INICIAL	FECHA DE EMPLEO
DIA MES AÑO		

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	"ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CONTRALORÍA, RECEPCIÓN Y RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA HOTEL MARINA BAY, MUNICIPIO MARIÑO DEL ESTADO NUEVA ESPARTA".
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Bermúdez, Emmy.	CVLAC: 20.326.286 E MAIL: emmy_bermudez@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Actividades, Procedimiento, Marina, Bay.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencia Administrativa	Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

RESUMEN (ABSTRACT):

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

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL					
	ROL	CA	AS	TU X	JU X	
Aguilera, Petra.	CVLAC:	6.018.562				
	E_MAIL	Petricaaguilera@gmail.com				
	E_MAIL					
Marcano, Perlina.	ROL	CA	AS	TU	JU X	
	CVLAC:	12.672.903				
	E_MAIL	Perli_marcano@hotmail.com				
	E_MAIL					
Fernández, María G.	ROL	CA	AS	TU	JU X	
	CVLAC:	13.669.516				
	E_MAIL	Magab21hotmail.com				
	E_MAIL					
	ROL	CA	AS	TU	JU	
	CVLAC:					
	E_MAIL					
	E_MAIL					

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2014 AÑO	02 MES	10 DÍA
-------------	-----------	-----------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**ARCHIVO (S):**

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_de_grado_emmy_bermudez	.DOCX
	.PDF

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

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas.

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior.

ÁREA DE ESTUDIO:

Administración de Empresas Turísticas.

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente núcleo de Nueva Esparta.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

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"



Bermúdez, Emmy.

AUTOR



Aguilera, Petra.

TUTOR



Marciano, Perlina.

JURADO



Fernández, María G.

JURADO

POR LA SUBCOMISION DE TESIS