



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

**PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO
JG MAR TOURS C.A, MUNICIPIO ANTOLÍN DEL CAMPO, ESTADO NUEVA
ESPARTA**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías, presentado como requisito parcial para optar
al título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

Br. Lorena del Valle Martínez Hernández

C.I.- 18.551.594

Guatamare, Enero de 2014



DECANATO
DIRECCIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO
T.S. DE 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 Titledo: "PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL OCEANO AZURRO JS MAR TOURS C.A. MUNICIPIO ANTOLIN DEL CAMPO, ESTADO NUEVA ESPARTA", realizado por la Bachiller: MARTINEZ HERNANDEZ LORENA DEL VALLE, C.I. V-18.551.584, para optar al título de TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto

APROBADO

ECON. JOSE PINO
Asesor Académico

L.C.D.A. YULMARY MARIVAL
Jurado

L.C.D.A. MARIA ELENA MOLINA
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

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



PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO JC
MAR TOURS C.A, MUNICIPIO ANTOLÍN DEL CAMPO, ESTADO NUEVA
ESPARTA

Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial para optar al
Título de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas

Br. Lorena del Valle Martínez Hernández

C.I: 18.551.594

Autora

Msc. José Pino

C.I: V-9.302.549

Asesor Académico

Lic. Alfredo Bastidas

C.I: 3.883.210

Asesor Laboral

DEDICATORIA

En la vida siempre habrá sueños por los cuales debemos luchar, y el logro de ellos será satisfactorio para mí y para quienes desean que mi meta fuese alcanzada.

Por lo tanto, en este momento tan especial, que llena de alegría mi vida quiero dedicarles este triunfo tan importante en mi vida, primeramente A Dios todopoderoso y a la Virgen del Valle que siempre me acompañan, A mi esposo e hijo maravilloso le regalo mi triunfo por luchar cada día para alcanzar esta meta.

*A los pilares fundamentales de mi formación, mis padres: Ángel Martínez y Yubelis de Martínez, por siempre estar allí guiando mis pasos, por orientarme, aconsejarme y apoyarme, por todos los valores inculcados a lo largo de mi vida, No habrá palabras para expresar lo significativo que es para mí que se sientan orgullosos de este gran logro, son mi motivo de inspiración y desvelo
Para ustedes va dirigido este triunfo.*

De igual forma quiero dedicarlo a mi abuela† Magali Marín y a mis tías Yohannys Karina y Odilis Filomena † que aunque no estén físicamente lo están espiritualmente y me ayudan a seguir adelante.

Gracias a mis padres, hermanos, abuela/os, tío/as, amiga/os y a mi hermano Leoangel por estar conmigo en las buenas y en las malas motivándome para no dejar de estudiar y por ayudarme en la culminación de mi trabajo de grado por sus consejos muy valiosos en mi vida, a mi suegra dolores ,esposo, Gabriela, nohelith, Edgar,

mama y papa por ser uno de mis más grandes apoyos al cuidar de mi hijo cuando más lo necesite para culminar mi carrera, por estar siempre conmigo en todos los momentos de mi vida para llegar a esta meta.

A mis amiga/os, Nohelith, yeanleth, Adriana, Eliangel, Berlyn, Yescarly Y a mis amigas y amigos de estudio Luisana, Jhosmairis, Roselennys, Carlos Guzmán, Alberto, Daniel, Emilio, Diego, Johnny, José Por haberme apoyado siempre, acompañándome y aconsejándome en todos los momentos de mi vida, gracias por siempre brindarme su apoyo incondicional, los quiero mucho. A una persona muy especial e importante para mí, por su apoyo y comprensión en los momentos que más lo he necesitado, A mí Amado esposo Edwar Aguilera e hijo Ángel Eduardo Aguilera Martínez, Los Amo con todo mi corazón que “ Dios me los Bendiga y los Proteja Siempre”.

A todos les dedico este gran éxito con cariño y muchísimo orgullo.

AGRADECIMIENTOS

A dios y a la virgen del valle que me acompañan en todo momento, porque me dieron la fuerza y voluntad para culminar esta gran meta. y guiar de mis pasos a lo que siempre he querido y he conseguido.

A mis padres Ángel Martínez y Yubelis de Martínez por ser mi gran apoyo para siempre conseguir lo que me he propuesto en la vida por enseñarme el valor de las cosas, los principios morales para saber comportarme hacia los demás, los amo les estaré eternamente agradecida.

A mis hermanos Leoangel, Leomar, Luisangel por formar parte de mi vida y compartir juntos todo cuanto nos ha dado y enseñado la vida.

A mi tía, Lisbeth Martínez por demostrarme su cariño y apoyarme y aconsejarme en lo que he querido hacer en mi vida.

A mi asesor académico, José Pino y gracias a usted pude culminar esta última y tan importante etapa en mi carrera profesional. Gracias por aceptar ser mi asesor académico, haber invertido su valioso tiempo en guiarme y orientarme para la elaboración de mi trabajo de grado.

A mi hermano Leoangel Martínez por su gran apoyo y ayuda prestada para la culminación de mi trabajo de grado estoy inmensamente agradecida. Te quiero hermanito gracias por todo...

A mi casa de estudio, la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, por haberme brindado la oportunidad de realizar mis estudios superiores y a todos los profesores que constituyeron parte de mi formación profesional impartíendome los conocimientos necesarios en especial la querida profesora Maribel Larez También agradezco todas las enseñanzas recibidas en las aulas de clases y su cariño como madre y amiga. Le deseo todas las bendiciones del mundo por ser excelentes profesionales y buenas personas.

A mi asesor laboral, Licdo. Alfredo Bastidas, por permitir desarrollar mi período de pasantía dentro del departamento de administración y su tiempo dedicado y orientación brindada.

A todo el personal que labora dentro del Hotel Océano Azzurro Municipio Antolín del Campo, en especial a Alfredo, Juliana, Gregorio y Geraldine las actividades llevadas a cabo en esta Oficina y en aspectos fundamentales para la elaboración de mi trabajo de grado, Lucy, Haydée, Ali, Antonio, Marcela, Francisca y Aldrin

A todos mis amigos y compañeros de estudios, Luisana Fernández, Jhomairis Rivera, Alberto Rodríguez, por el apoyo y cariño quiero agradecerles lo unidos que fuimos en esta etapa de nuestra vida para llegar al logro de ser futuros profesionales.

Agradezco a todos por haber participado en el logro de uno de mis más grandes anhelos al culminar esta meta, para mi es importante aquel ser humano que

día a día luche por alcanzar lo que quiera en la vida sin temer a los obstáculos que se presenten.

Es importante para mí que todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido al logro de mis objetivos hallan estado allí para apoyarme en las buenas en las malas, estaré eternamente agradecida a dios y la virgen del valle y a todos se les quiere mucho.

Muchas Gracias...

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
LISTA DE CUADROS	xi
LISTA DE FIGURAS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO.....	8
1.1.- Ubicación	9
1.2.- Reseña Histórica	10
1.3.- Visión.....	11
1.4.- Misión	12
1.5.- Valores	13
1.6.- Objetivos de la Empresa	15
1.7.- Servicios Ofertados.....	16
1.7.1.- Tarifas por Habitaciones	21
1.8.- Relación de la Empresa con el Entorno	24
1.8.1.- Entorno Interno	25
1.8.2.- Entorno Externo	26
1.9.- Estructura organizativa	29
1.10.- Funciones Generales de las Unidades Jerárquicas que Constituyen el Organigrama.....	33
1.10.1.- Fuerza de Trabajo del Hotel “Océano Azzurro”	37
1.11.- Relación Interdepartamental	38
1.12.- Marco Normativo que Rige el funcionamiento del Hotel Océano Azzurro.	42
1.12.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	43
1.12.2.- Decreto con Rango, Valor y Fuerza De Ley Orgánica de Turismo.....	44
1.12.3.- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)	44
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	46
2.1.- Administración Hotelera.....	47

2.2.- Administrador de Empresas Hoteleras	49
2.3.- La Administración Hotelera y sus Aspectos Financieros	50
2.4.- Formas de Administración de las Empresas Hoteleras.....	51
2.4.1.- Administrado por el mismo dueño	51
2.4.2.- Contrato de Administración.....	51
2.5.- Las Funciones de la Administración Hotelera.....	52
2.6.- Objetivos presentes en la Administración Hotelera.....	53
2.7.- Importancia de la Administración dentro de las empresas Hotelera	54
CAPÍTULO III: FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO	56
3.1.- Departamento de Administración	57
3.2.- Importancia del Departamento de Administración.....	57
3.3.- Funciones del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.	58
3.4.- Estructura Organizativa del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.....	67
3.5.- Descripción de las Funciones de los Cargos en el Departamento de Administración.....	68
3.5.1.- Gerente General	68
3.5.2.- Contador	69
3.5.3.- Administrador	70
3.6.- Descripción de las Actividades y Procedimientos Realizados por la Pasante para la Obtención de los Conocimientos Relacionados con el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.....	72
3.7.- Teoría y praxis	78
3.8.- Debilidades y Fortalezas Encontradas en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.....	78
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	86
ANEXOS:	89

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°1 Tarifas de las Habitaciones del Hotel Océano Azzurro 2013.	21
Cuadro N° 2. Tarifas de las Habitaciones del Hotel Océano Azzurro 2013.	22
Cuadro N° 3. Principales Proveedores del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A.	29
Cuadro N° 4. Distribución de Empleados Activos del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.	37

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1. Ubicación Satelital del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.	9
Figura N° 2. Servicio de Habitación	20
Figura N 3. Servicio de Restaurante	23
Figura N 4. Instalaciones del Hotel Océano Azzurro G Mar Tours, C.A.	24
Figura N° 5. Organigrama General del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A. .	32
Figura N° 6. Relación Interdepartamental del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.....	38
Figura N° 7. Estructura Organizativa del Departamento de Administración	68
del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.....	68

LISTA DE ANEXOS

ANEXO N°1. ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA APLICADA AL ADMINISTRADOR DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO JG MAR TOURS C.A, MUNICIPIO ANTOLÍN DEL CAMPO, ESTADO NUEVA ESPARTA	90
ANEXO N°2. REGISTRO Y CONTROL DE COMPRAS	91
ANEXO N°3. CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO DE FACTURAS	92
ANEXO N°4. INVENTARIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	93
ANEXO N°5. CUENTAS POR PAGAR	94
ANEXO N°6. CONTROL DE INGRESO POR RECEPCIÓN	98
ANEXO N°7. ELABORACIÓN DE CONTRATOS PARA LOS PROVEEDORES	99
ANEXO N°8. ENTREGA DE PRODUCTOS Y EQUIPOS SEGÚN REQUISICIÓN	100
ANEXO N° 9. LA PASANTE REALIZANDO LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS POR EL ADMINISTRADOR DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO.....	101

INTRODUCCIÓN

El mundo siempre vive en un cambio constantes, donde el hombre se ha visto en la absoluta necesidad de cargar un registro fiel de todos sus movimientos financieros, lo que ha dado origen al nacimiento de la contabilidad y ha traído como consecuencia la implementación de Procedimientos Contables que hoy por hoy siguen creciendo y optimizando el funcionamiento de las empresas.

En la administración desde hace muchos años se habla de unos hechos contable tales como el ahorro personal, de cuáles son las técnicas que debe tener presente una persona a la hora de cualquier transacción que se quiera realizar en pro de sus beneficios, para la conservación y resguardo de sus patrimonios, con el objetivo de obtener un funcionamiento óptimo para proporcionar una mejor calidad de vida a las personas, así como también de las empresas que ellos posean para su desarrollo y sustentación, es de ahí que se le dio el nombre de administración.

La administración no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter universal, lo encontramos presente en todas partes. En el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todos los esfuerzos planeados.

Por otra parte, la administración dentro de toda empresa forma uno de los argumentos más significativos, debido a que por medio de ella se alcanza un excelente manejo y ejercicio en las operaciones o actividad que vaya a desarrollar la misma y así producir un registro equilibrado de los recursos utilizados.

Además, la administración debe ofrecer a los directivos en las empresas la información oportuna que sirva de base para prever y controlar el rumbo de las mismas. En tal sentido Fernández (2002:2) la define como:

La ciencia, técnica o arte que por medio de los recursos humanos, materiales y técnicos pretenden el logro óptimo de los objetivos mediante el menor esfuerzo para lograr una mayor utilidad. Pero la verdadera definición: es que la Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de los objetivos institucionales por medio de un mecanismo de operación y a través de un proceso contable.

La importancia de la administración a nivel social, se destaca porque dentro de toda entidad se deben tener programas, planes, distribución y control, también el autor muestra el vínculo entre los procesos contables con la administración. Para un sistema administrativo se requieren de recursos humanos y materiales, para los primeros se requiere de un personal valiosamente competentes para que puedan ejercer las funciones pretendidas y en lo material se necesitan equipos computarizados, programas, entre otros.

Es necesario que toda empresa deba manejarse de acuerdo a los procedimientos administrativos eficientes para conservar un nivel placentero en su entorno, es por ello que el hombre ha venido batallando por sus necesidades económicas adoptando continuamente prácticas cada día más complejas, a fin de facilitar los recursos financieros, materiales y de otras índoles. Al mismo tiempo de presentar notoriamente el resultado de sus operaciones y así satisfacer las exigencias de carácter legal, aparte le sirva como herramienta relevante en las decisiones que deben adoptar. Los procedimientos contables o la administración se aplican en todas las empresas sean éstas (turísticas y no turísticas).

Las empresas en Venezuela como en otros países en los últimos años han venido sufriendo diferentes cambios, debido a ciertos factores en relación a su entorno, como lo son hoy en día la globalización, la velocidad y magnitud de los cambios tecnológicos, la economía, entre otros factores que están influyendo en la gestión de las mismas. Es por ello, que para su buen funcionamiento las empresas cuentan con un personal capacitado, dedicado a la realización de diferentes actividades de acuerdo a sus funciones, las cuales se han visto obligadas a recurrir a diferentes estrategias operacionales y sobre todo a herramientas de planificación que vaya en consonancia con su filosofía de gestión, que les proporcionen los elementos precisos para satisfacer las necesidades de sus usuarios, manteniéndose en el mercado siendo competitivos y logrando así los objetivos organizacionales.

Venezuela, está conformado por varios estados, entre los cuales está el estado de Nueva Esparta, en donde se encuentra, la Isla de Margarita, Coche y Cubagua. Margarita es considerada como una de las principales zonas turística para el país, debido a que esta cuenta con espacios recreacionales y empresas turística como agencias de viaje, hoteles, posadas, empresas de transporte, bodegones, cyber cafés, entre otras, que buscan satisfacer cada una de las necesidades de los turistas, el cual cuenta con una variada gama de servicios primordiales, situación que ha permitido el desarrollo de la actividad hotelera en forma progresiva, generando así un significativo número de hoteles de diversas categorías en la región.

Cabe resaltar, que en la Isla de Margarita, específicamente el Municipio Antolín del Campo, se encuentra varias empresas de alojamiento entre ella está el Hotel Océano Azzurro, el cual no se escapa de esa realidad, puesto que es una empresa principalmente de alojamiento constituida por distintos departamentos importantes y necesarios para su total funcionamiento y desarrollo de la misma, entre ellos se encuentra el Departamento de Administración, que es de relevancia para la misma, debido a que es el responsable de llevar la gestión de todas las operaciones

financieras y contables de la empresa, para así tener un control y seguimiento constante de sus ingresos diarios percibidos.

El Departamento Administrativo es uno de los departamentos significativos dentro de una organización, por lo tanto Catacora, (1997:20), lo define como: “El Departamento encargado de controlar, organizar y revisar todas las transacciones financieras de la empresa”. Según lo antes expuesto puede decirse que el departamento de administración es el encargado de llevar un registro completo de cada una de las operaciones financieras de la empresa de manera planificada.

En las empresas de alojamiento turístico, y en el caso en estudio correspondiente al Hotel Océano Azzurro, el Departamento de Administración, coordina, ejecuta y controla los presupuestos determinados por el Gerente General.

Sin embargo, cabe resaltar que en el Hotel Océano Azzurro durante el período de la pasantía, específicamente en el Departamento de Administración, se pudo evidenciar ciertas debilidades, entre las cuales se pueden mencionar:

- Exceso de trabajo para las personas que laboran en la parte operativa y gerencial del hotel debido al poco personal.
- Ausencia de un manual de normas y procedimientos para la ejecución de las actividades realizadas en el Departamento de Administración.
- Retardo en la elaboración de informes, nomina, en vicio de fax y correos, entre otras actividades que están bajo la competencia del administrador, por estar realizando varias actividades de manera permanente, trayendo

consigo quejas del personal a la hora del pago de sus quincenas y otros incidentes.

- No cuentan con un sistema de información contable que permita prevenir irregularidades y garantizar la confiabilidad de los registros de los ingresos y egresos percibidos por los diferentes servicios en el hotel.

Por lo antes expuesto, este trabajo de pasantía tiene como objetivo principal exponer el desarrollo de los procedimientos y actividades llevados a cabo por el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, Municipio Antolín del Campo, Estado Nueva Esparta, La observación de las mismas fue realizada durante un lapso de nueve (9) semanas, cumpliendo así con las trecientas sesenta (360) horas establecidas por la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta, a través de la Subcomisión de pasantía. Lo que probablemente permitiría solventar las debilidades causadas en la gestión administrativa y organizativa dentro de la empresa, por la falta de personal en las diferentes áreas. De la misma manera proponer otras alternativas que permitan promover una gestión administrativa más eficiente de los recursos y cumplir con las metas fijadas por la empresa.

El objetivo general de este informe es describir los procedimientos y actividades desarrolladas en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A, Municipio Antolín del Campo, Estado Nueva Esparta. Para lograr el objetivo general planteado, es necesario plantearse unos objetivos específicos:

- 1.** Identificar los aspectos generales del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A.

2. Verificar los procedimientos contables utilizados en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A.
3. Describir los Procedimientos y actividades desarrolladas en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A.
4. Deducir las debilidades y fortalezas encontradas en la gestión del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A.

Por otra parte, la metodología utilizada para realizar este informe técnico fue basada en técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Arias, F., (1997), acota que: “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido”.

Puede decirse, que la recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el investigador para desarrollar la investigación, los cuales pueden ser por medio de entrevistas, encuestas, cuestionarios, observaciones, diagramas de flujo, diccionarios de datos, entre otros. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con el fin de buscar información que será útil para el desarrollo de la investigación.

A continuación se mencionaran una serie de técnicas e instrumentos que permitieron recopilar los datos necesarios sobre las diferentes situaciones existentes dentro del Departamento de Administración, la cuales son: la Revisión Documental, que es una técnica de revisión y de registro de documentos que fundamentan el propósito de la investigación que fue necesaria para conocer claramente todo lo relacionado con la administración hotelera. Ésta permitió el desarrollo del marco

teórico y/o conceptual, que se inscribe en el tipo de investigación relacionada con trabajo de pasantía seleccionado.

Por medio de esta técnica investigativa se busca estar actualizado en el tema que se explora. Es requisito de la revisión documental, indagar en los archivos documentales de la institución como lo es la biblioteca y hemeroteca, archivos digitales clasificados, entre otras.

Igualmente, está la Observación Directa, que es una técnica que se fue aplicada de manera constante en el lugar de pasantías, debido a que se tomara en cuenta la observación y el manejo de las diferentes situaciones positivas y negativas que ocurran dentro de la organización, para así realizar pequeñas notas de lo observado. Se debe tomar en cuenta que no se trata únicamente del registro de situaciones y elementos predefinidos, sino de un proceso complejo de inmersión en lo observado, con especial atención en los detalles y de registro de todo aquello que suceda en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, que pueda ser de interés para la elaboración del proyecto pasantía.

También, la Entrevista No Estructuradas, este tipo de entrevista es la más común. Es por eso que esta técnica fue aplicada varias veces al administrador del Hotel Océano Azzurro, para conocer todo lo relacionado a la organización, pero sobre todo lo referente al funcionamiento del departamento antes mencionado. Esta herramienta no posee un formato específico, ya que se realiza de manera espontánea (directa e informal), sin la necesidad de tener un cuestionario previamente elaborado, permitiendo así obtener información relevante para la elaboración del trabajo. (Anexo N° 1).

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL
OCÉANO AZZURRO



En este capítulo, se presentará una breve descripción del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A, Municipio Antolín del Campo, lugar donde fue realizada la pasantía y detectadas las debilidades que permitieron el desarrollo del presente trabajo, así como su ubicación, reseña histórica, la filosofía de gestión, objetivos, estructura organizativa, entre otros aspectos de gran relevancia para la investigación.

1.1.- Ubicación

El Hotel Océano Azzurro, se encuentra ubicado en la Av. 31 de Julio, intercepción con Calle Pelicanos, Urb. La Mira, a 200 mts del Bodegón de Jhonny, Sector Playa El Agua, Municipio Antolín del Campo, Isla de Margarita, Estado Nueva Esparta. (Figura N° 1).

Figura N° 1. Ubicación Satelital del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.



Fuente: Google Earth 2013.

1.2.- Reseña Histórica

El Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A. inicia sus operaciones el 08 de febrero de 2.011, en su apertura cuenta con 34 habitaciones, distribuidas en tres edificaciones. El hotel posee un estilo ecológico, propiciando ser de mucho interés para las personas que lo visitan.

Es una empresa de carácter privado que tiene por objeto dedicarse a la prestación de servicios de alojamientos turísticos, ésta realiza todo negocio de lícito comercio relacionado con el objeto antes descrito. El mismo, fue diseñado por la arquitecta ELISA ODREMAN de la empresa EMON, C.A.

Aún cuando el Hotel no está categorizado, según el tabulador y cantidad de servicios que se deben prestar a los huéspedes y los procesos establecidos para el otorgamiento de estrellas por la Corporación de Turismo del Estado Nueva Esparta (CORPOTUR).

Cabe mencionar, que este establecimiento se vende al mercado nacional e internacional como hotel turístico con categoría tres (3) estrellas y ofrece el servicio All Inclusive (todo incluido).

Su Registro de Información Fiscal es el N° J-29555564-4. Sus dueños son; JOSE GREGORIO GRATEROL Y GERALDINE CECILIA HERNANDEZ VIVAS, esposos, de nacionalidad venezolana. En la actualidad siguen acondicionando sus instalaciones y ofreciendo un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de los huéspedes.

1.3.- Visión

La visión de una organización se basa en saber dónde quiere que su empresa esté a largo plazo. En este sentido, Serna (1994:21). Define a la visión como:

La declaración amplia y suficiente de donde quiere que su empresa o área esté dentro de 3 a 5 años. No debe expresarse en números, ser comprometedor y motivante de tal manera que estimule y promueva la pertenencia de todos los miembros de la organización.

Quiere decir, que la visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa mediante planes estratégicos para proyectar la imagen futura de la organización que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo.

Cabe resaltar, que según información proporcionada por el administrador del El Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A., su visión se establece de la siguiente manera:

Trabajamos en pro de posicionarnos como una empresa emblemática en el mercado de tiempo compartido, caracterizada por ofrecer un servicio innovador con excelencia, esforzada en cumplir fielmente los objetivos establecidos, enfocado en fortalecer la confianza de nuestros clientes.

De la misma manera como señala Serna en el Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A., la visión es permanecer a largo plazo en el mercado mediante estrategias constantes, que le permitan a la empresa ofrecer un servicio de calidad y así cumplir con cada uno de sus los objetivos organizacionales.

1.4.- Misión

Toda empresa posee unos objetivos o metas que desea alcanzar, ya sea a corto o largo plazo, para ello, debe fijarse una misión el cual le permitirá identificar el negocio de la empresa y así brindar una atención óptima al usuario, Por este motivo, Serna (1994:21). Define a la misión como:

La fórmula explícita de los propósitos de la organización o del área funcional, así como la identificación de sus tareas y los actores participantes en el logro de los objetivos de la organización. Expresa la razón de ser de su empresa o área, es la definición “Del Negocio” en todas sus dimensiones. Involucra al cliente como parte fundamental del ser del negocio.

Según información proporcionada por el administrador del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A., su misión se establece de la siguiente manera:

Como empresa líder en el servicio de tiempo compartido, brindamos seguridad y confianza en el establecimiento de las asociaciones con nuestros clientes, ofreciéndoles respuestas rápidas y oportunas a sus requerimientos, con un personal altamente calificado para llevar una administración (desempeño) transparente, estable, eficaz y participativo. Con conciencia de crecimiento y superación, haciendo uso de las nuevas tecnologías y teniendo como estandarte la conservación de los recursos que se poseen.

De acuerdo a lo expresado por Serna el cliente es el factor fundamental para el logro de las metas de la empresa debido a que contribuye al beneficio económico. Además, otro de los elementos son los estándares de calidad en el desempeño del personal de la empresa, ya que de ellos depende el buen funcionamiento de la misma, permitiendo de esta manera crecer en el mercado hotelero.

1.5.- Valores

Los valores de una empresa lo constituye un personal con ética profesional que procure mantener el principio de satisfacer las exigencias de los clientes. Serna (1994:23) señala que: “Los valores son ideas abstractas que guían el pensamiento y la acción”.

Por otra parte, la ética de la empresa primordialmente radica en llenar todas las expectativas de disfrute de cada uno de sus accionistas y con el compromiso de ofrecer diferentes opciones que aporten todo lo necesario para la máxima comodidad de las mismas.

La presente información representa los valores empresariales que el Hotel Océano Azzurro ha establecido en donde describen se cultura y la imagen que desean ofrecer. Son fundamentales para impulsar a la empresa en la dirección adecuada. Estos valores son:

- Servicio: Dedicación esmerada a satisfacer y exceder constantemente las expectativas de nuestros clientes.
- Bienestar de nuestros colaboradores: Es prioridad dentro de nuestra organización velar y asegurar el bienestar de nuestros colaboradores, realizando actividades para el mejoramiento de la calidad de vida de ellos.
- Respeto: Lo constituye la base de nuestras relaciones humanas e implica la tolerancia a la diversidad, así como la apertura para la comprensión mutua. El respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, aceptar y comprender su forma de pensar aunque no sea igual que la nuestra,

debemos aprender a respetar y aceptar la forma de ser y pensar de los demás.

- Sentido de pertenencia: Empoderándonos en nuestro trabajo aportaremos incondicionalmente el conocimiento y habilidades, para el bienestar de la organización.
- Honestidad: Teniendo esta cualidad actuaremos siempre con base en la verdad y con auténtica justicia, siempre obrando con rectitud y nos veremos beneficiados de estos valores.
- Tolerancia: Mediante la comprensión de las acciones de las demás personas, todos los días crecemos más como seres humanos.
- Puntualidad: El valor que se construye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado. Es la mejor satisfacción a la hora de iniciar un evento.
- Empatía: El valor de la empatía nos ayuda a recuperar el interés por las personas que nos rodean y a consolidar la relación que con cada una de ellas tenemos.
- Solidaridad: Este valor está enmarcado en la mayor colaboración posible que tendrá un compañero en los casos de infortunio o extrema necesidad.
- Equidad: Es importante resolver situaciones y hacer nuestras operaciones del día a día en las mismas condiciones, cantidades y características, por parte de nuestros colaboradores.
- Constancia: Día tras día demostramos pasión por nuestro trabajo y buscamos la excelencia a través de cada una de nuestras acciones.

- Crecimiento: Perseguimos el crecimiento sostenido tanto económico como humano, garantizando la prosperidad de nuestros negocios.
- Comunicación: Convicción de la importancia que el conocimiento de estrategias, políticas y objetivos del consorcio proporciona la clave del éxito.

1.6.- Objetivos de la Empresa

El concepto de objetivo guarda especial interés en el ámbito empresarial debido a que es parte esencial en la formulación estratégica. Serna (1994:21) señala que: “Los objetivos son resultados a largo plazo que una organización espera lograr para hacer real la Misión y Visión de la empresa, o área de negocio”. Entonces se puede decir, que un objetivo sirve para que toda organización oriente y planifique acciones con el propósito de conseguir una meta. El Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A., propone lograr los siguientes objetivos:

- Brindar y garantizar la satisfacción de las necesidades de los huéspedes a través de un servicio de calidad.
- Mantener una buena relación con las instituciones públicas y privadas, a nivel local y estatal.
- Velar por el bienestar del medio ambiente, disminuyendo el impacto negativo que se pueda generar por cualquier actuación por parte de la empresa.
- Mejorar cada vez más la imagen del hotel a nivel local e internacional.
- Establecer y mantener las condiciones necesarias para el desarrollo y la satisfacción del personal.

- Diseñar políticas de comercialización que propicien un alto nivel de ocupación en el hotel.
- Contribuir en la conformación de la oferta turística del destino de la isla de Margarita y su afianzamiento en el mercado nacional e Internacional.
- Conocer las necesidades de los huéspedes y cubrir sus expectativas de una forma eficiente y oportuna
- Vigilar que los servicios de habitación, alimentos y bebidas ofrecidas a los huéspedes y clientes sean de óptima calidad.
- Captar, mantener y desarrollar el recurso humano capacitado para lograr los objetivos de la organización.
- Planear, organizar y coordinar las técnicas de motivación más idóneas para promover el desempeño eficiente del personal.

Sin embargo, los objetivos definidos por el Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A., no se lograron cumplir en su totalidad, debido al desconocimiento de la filosofía por parte del personal que labora en la misma generando con esto una deficiencia en la calidad del servicio y por ende una limitada fidelización de los clientes y bajo posicionamiento en el mercado.

1.7.- Servicios Ofertados

El Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A., es una empresa de alojamiento turístico, establecimiento que a pesar de cumplir con los requerimientos para ser categorizado tres estrellas aun no lo está por el organismo de turismo competente. En esta ofrecen una serie de servicios y facilidades a todos aquellos clientes que se hospeden en sus instalaciones, con el propósito de satisfacer los gustos y necesidades, los cuales son los siguientes:

- **Hospedaje**

El Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A., cuenta con un total de treinta y cuatro (34) habitaciones, las cuales muestran una decoración ecológica muy acorde con el lugar, para el disfrute y descanso de los huéspedes y están distribuidas en 3 torres.

Las paredes de las habitaciones y el baño lucen de color blanco, los edredones que visten las camas son de color (verde o blanco), las cortinas que adornan la habitación son azul claro, y los cuadros son azules con estampados blancos y unas redes con caracoles, los baños tienen una decoración muy moderna y sofisticada. (Figura N° 2)

Es importante mencionar, que el hotel posee tres (3) torres (A, B Y C), en la torre “A” se encuentra ubicada una Tienda, el Departamento de Recepción, el Restaurante y otras áreas. Las habitaciones Single se encuentran en la torre “B” en la planta alta (2) y baja (1) y en la torre “C” planta alta (1) y baja (2), las habitaciones Dobles están en la torre “B” planta alta (2) y baja (3) y en la torre “C” planta alta (2) y baja (3), las Triple en la torre “B” planta alta (4) y baja (1) y en la torre “C” planta alta (3) y baja (2), las habitaciones Cuádruple en la torre “B” planta alta (1) y baja (1) y en la torre “C” planta alta (2) y baja, (2), las habitaciones Superiores en la torre “C” planta alta (2) y baja (2) según la distribución de las habitaciones en las torres estas no poseen un orden específico por su tamaño y característica. Por otra parte, las habitaciones no poseen teléfono y si un huésped requiere de una cuna se le coloca y todas cuentan con agua caliente. Las mismas se clasifican en:

- **Single (Tipo 1):**

Cuenta con un total de seis (6) habitaciones de esa categoría y de siete (7) metros de largo por cuatro (4) metros de ancho aproximadamente, están equipadas de la siguiente manera: una (1) cama individual, un (1) televisor, un (1) baño con secador de cabello, una (1) terraza, una (1) peinadora, dos (2) mesas de noche, dos (2) lámparas de noche, un (1) closet pequeño, una (1) caja de seguridad, un (1) cuadro, un (1) aire acondicionado, una (1) nevera ejecutiva con una (1) jarra y un (1) vaso.

- **Doble (Tipo 2):**

Cuenta con un total de diez (10) habitaciones de este tipo y de siete (7) metros de largo por cuatro (4) metros de ancho aproximadamente, estas cuentan con una (1) cama matrimonial, una (1) peinadora, dos (2) mesas de noche, dos (2) lámparas de noche, un (1) closet pequeño, un (1) televisor, una (1) caja de seguridad, una (1) peinadora con una (1) butaca, un (1) cuadro, un (1) baño con secador de cabello, una (1) nevera ejecutiva con una (1) jarra y dos (2) vaso, un (1) aire acondicionado, una (1) amplia terraza.

- **Triple (Tipo 3):**

Cuenta con un total de diez (10) habitaciones de esa clase y de diez (10) metros de largo por cuatro (4) metros de ancho aproximadamente, están equipadas de la siguiente manera: tres (3) camas una (1) Matrimonial más una (1) cama individual, un (1) baño con secador de cabello, dos (2) mesas de noche, un (1) cenicero, un (1) televisor, dos (2) lámparas, un (2)

closet pequeños, una (1) peinadora con una (1) butaca, un (1) cuadro, una (1) nevera ejecutiva con una (1) jarra y tres (3) vasos, una (1) caja de seguridad, una (1) amplia terraza, un (1) aire acondicionado, un (1) closet grande.

- **Cuádruple (Tipo 4):**

Cuenta con un total de ocho (4) habitaciones de este tipo y de doce (12) metros de largo y cuatro (4) metros de ancho aproximadamente, cuenta con dos (2) camas matrimoniales, un aire acondicionado, una (1) peinadora con butacas, un (1) closet grande, una (1) mesas de noche, una (1) lámparas, un (1) cenicero, un (1) baño con secador de cabello una (1) nevera ejecutiva con una (1) jarra y cuatro (4) vasos, un (1) cuadro, un (1) televisor, una (1) caja de seguridad, una (1) amplia terraza.

- **Superior:**

Cuenta con un total de cuatro (4) habitaciones de este tipo y de catorce (14) metros de largo y seis (6) metros de ancho aproximadamente, cuenta con muebles empotrados, tres (3) camas matrimoniales, un aire acondicionado, una (1) peinadora con butacas, un (1) closet grande, dos (2) mesas de noche, dos (2) lámparas, dos (2) cenicero, una (1) sala de baño completa con secador de cabello, una (1) nevera ejecutiva con una (1) jarra y seis (6) vasos, dos (2) cuadro, un (1) televisor, una cocina incorporada con todos los utensilios, una (1) caja de seguridad, una (1) amplia terraza. Estas habitaciones se diferencian de las demás, por ser lujosas y grandes, adaptadas a las necesidades de los clientes en un momento dado.

Todas estas habitaciones están totalmente equipadas, con TV a color por cable, agua caliente, aire acondicionado, caja de seguridad, terraza y nevera

ejecutiva. Por otra parte, lo que diferencia a las habitaciones es por el tamaño de las mismas, la cantidad de camas, por los servicios.

Cabe mencionar, que las tarifa de las habitaciones y otros servicios adicionales pueden variar de acuerdo a la temporada (alta o baja), al tipo de habitación y a la capacidad.

Figura N° 2. Servicio de Habitación



Fuente: Martínez L. 2013.

1.7.1.- Tarifas por Habitaciones

El Hotel océano azzurro ofrece diferentes tipos de planes y tarifas para el alojamiento de sus huéspedes; que son: habitación por noche, por persona estas tarifas varían según la temporada.

A continuación se muestran dos modelos de las tarifas del Hotel océano azzurro, en este caso pertenecen a la Promoción Nacional correspondiente a este mismo año 2013. Elaborada para la temporada de septiembre y diciembre (Cuadros N° 1 y 2)

Cuadro N°1 Tarifas de las Habitaciones del Hotel Océano Azzurro 2013.

Temporada Desde El 16-09-2013 AL 19-12-2013						
	TODO INCLUIDO		DESAYUNO-CENA		SOLO DESAYUNO	
HABITACIONES	ESTANDAR	SUPERIOR	ESTANDAR	SUPERIOR	ESTANDAR	SUPERIOR
SENCILLA	780	830	625	675	545	660
DOBLE	640	690	510	560	430	480
TRIPLE/CUADRUPLE	610	660	485	535	385	590
NIÑOS DE 7 A 12 AÑOS	320	345	255	280	215	240
NIÑOS <7 AÑOS	NO PAGAN					
TERCERA EDAD	5% DESCUENTO ADICIONAL					
PRECIOS POR NOCHE POR PERSONA						

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

Cuadro N° 2. Tarifas de las Habitaciones del Hotel Océano Azzurro 2013.

Temporada Desde El 20-12-2013 AL 12-01-2014						
HABITACIONES	TODO INCLUIDO		DESAYUNO-CENA		SOLO DESAYUNO	
	ESTANDAR	SUPERIOR	ESTANDAR	SUPERIOR	ESTANDAR	SUPERIOR
SENCILLA	1030	1080	875	925	795	910
DOBLE	890	940	760	810	680	730
TRIPE/CUADRUPLE	849	899	725	775	610	660
NIÑOS DE 7 A 12 AÑOS	445	470	380	405	340	365
NIÑOS < 7 AÑOS	NO PAGAN					
TERCERA EDAD	5% DESCUENTO ADICIONAL					
	PRECIOS POR NOCHE POR PERSONA					

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

Podemos observar, que en los presentes cuadros se muestra una descripción detallada del costo del hospedaje y otros servicios adicionales que se ofrecen en el Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A, estas tarifas están basadas en los meses de septiembre y diciembre, ya que el flujo de turista en estas fechas es bastante alto. Los precios están sujetos a cambios según la temporada, a la capacidad y al tipo de habitación. El alquiler de las habitaciones incluye el desayuno más el 1% del Impuesto Turístico.

- **Alimentos y Bebidas**

En las instalaciones del Hotel Océano Azzurro, se ofrecen el servicio (todo incluido) de comidas y bebidas nacionales, con variada gastronomía, El Restaurante cuenta con un personal calificado en servicio de atención al cliente, donde los

huéspedes se sienten a gusto. En el restaurante “Inmensidad del Mar” se ofrece comida tipo Buffet, y tiene un horario comprendido para el desayuno de 7:30 a.m a 10:00 a.m, almuerzo de 12:30 a.m a 2:30 p.m. y las cenas de 7:30 a.m a 9:30 p.m. todos los días, con capacidad para 160 personas. (Figura N 3)

Figura N 3. Servicio de Restaurante



Fuente: Martínez L. 2013.

- **Servicios Complementarios**

Para complemento de sus servicios cuenta además con dos (2) piscinas una (1) para adultos y la otra para niños con servicio de tumbonas y toallas, un (1) jacuzzi, en las cuales podrán realizar diferentes actividades recreativas para ambos, además cuentan con un bar cerca del área de la piscina, un (1) parque infantil y área de juegos.

También ofrece un (1) club de playa frente al mar, en el cual tendrá la oportunidad de disfrutar de los servicios de bebidas nacionales y podrá hacer uso de los toldos y sillas, el hotel igualmente cuenta con una (1) Lavandería y planchado, un (1) ascensor, escaleras, espacios creados para el paso de personas con discapacidad, un (1) Spa (Terapias de sanación holística, masajes terapéuticos entre otros), una (1) Mesas de pool, un (1) Estacionamiento privado, una (1) Tienda de regalos, Wifi en todo el hotel, Alquiler de vehículos y excursiones, Full Day de 10:00 am a 4:00 pm comidas y bebidas nacionales, entre otros servicios. (Figura N 4)

Figura N 4. Instalaciones del Hotel Océano Azzurro G Mar Tours, C.A.



Fuente: Martínez L. 2013.

1.8.- Relación de la Empresa con el Entorno

Según Audirac (1994:124) señala que: “Un Sistema abierto es aquel que tiene ambiente, es decir, se relaciona, intercambia y comunica con otros sistemas abiertos”. Toda empresa es considerada un sistema abierto, puesto que mantiene relación con un entorno interno y otro externo. El hotel mantiene relación con los siguientes entornos:

1.8.1.- Entorno Interno

Según Marcic (2009:50) define al entorno interno como “El medio que influye en los sectores que realizan las operaciones frecuentes dentro de los límites de la organización”. De acuerdo con lo expresado por el autor, se puede decir, que se refiere a todo lo que está internamente en la organización, como los trabajadores, el clima organizacional, la cultura organizacional, entre otros elementos.

Con respecto a la relación interna, el Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours C.A., se centraliza principalmente en sus clientes y empleados.

- **Clientes:** ésta como prestadora de servicios de alojamiento pretende que todos sus clientes y huéspedes, se sientan a gusto, ofreciéndole servicios que satisfagan todas sus necesidades y expectativas, que se sientan indispensables para la empresa, y de esta forma mantener una buena rentabilidad. Los clientes con los que opera el hotel proceden de distintos países como: España, Brasil, Francia, Chile, Suiza y Venezuela, entre otras nacionalidades.
- **Empleados:** El Hotel trata en lo posible de mantener una buena relación con cada uno de sus empleados a través de la Alta Gerencia, para que el personal se sienta contento y satisfecho e identificado con sus puestos de trabajos y con la empresa, la misma lleva dos (2) años operando con una

gran parte de sus empleados fijos, procedentes del mismo municipio, lo cuales han sabido cumplir correctamente con sus funciones laborales.

1.8.2.- Entorno Externo

Según Marcic (2009:49) Define el entorno externo como “la capa externa, ampliamente dispersa y que tiene una afectación indirecta en las organizaciones”. Según lo antes expuesto, puede decirse que el entorno está compuesto, por todo aquello que se encuentra afuera de la organización y que se relacionan con ella de algún modo.

Por otra parte, el Hotel Océano Azzurro está relacionado con el entorno externo que altera la naturaleza en el que se desarrolla la actividad organizacional entre esos aspectos se pueden mencionar los siguientes:

- **Económico:** En el Hotel Océano Azzurro, por el índice inflacionario que se han venido desarrollando en el país, ésta se ha visto en la necesidad de analizar y estudiar las listas de los proveedores con los que mantiene contacto al instante de realizar las compras, ya que éste ha venido causando repercusiones significativas en los estados financieros, por su carácter de inestabilidad.

El hotel favorece a la economía del Municipio Antolín del Campo, ya que al comenzar a operar la empresa solicitó su patente de libre comercio en la alcaldía y se relaciona con la misma con frecuencia, puesto que está obligada a cancelación de los impuestos nacionales correspondientes.

- **Social:** El Hotel Océano Azzurro mantiene una apropiada y estrecha relación con sus empleados, proveedores y sobre todo con los clientes que

lo visitan. También brindan oportunidades de empleo primordialmente para las comunidades cercanas.

La empresa donde opera presenta una participación moderada de ocupación en temporadas bajas y elevadas sostenidamente en temporada alta, por lo que requiere de la contratación de personal eventual para trabajar durante ese tiempo.

Por otra parte, últimamente en el municipio se ha venido desatando la delincuencia con frecuencia y es por ello que como medidas se ha contratado más personal de seguridad para la protección de los huéspedes, personal y de sus objetos materiales. También se han colocado cámaras de vigilancia en todo el hotel.

- **Ambiental:** El Hotel Océano Azzurro, mediante un apropiado mantenimiento de sus espacios y adyacencias contribuye a mantener un ambiente limpio y no se vea afectada la salud de quienes visitan y transitan por dicha zona.

No obstante, existen problemas en el Municipio Antolín del Campo, con el aseo urbano, no pasa con frecuencia, lo que genera la acumulación de desechos sólidos en la región y una imagen negativa tanto para los visitantes y turistas como para los mismos residentes. Y por ello la empresa se ha visto obligada en varias ocasiones a contratar un camión para que la recoja y se lleve la basura.

- **Político:** El Hotel Océano Azzurro, en cuanto a la situación política del país, el personal ha mantenido constantemente una posición ecuánime,

respetuosa, cortes para con las personas que estén vinculados con ese contexto y trata en lo posible de mantenerse al margen de todo lo relacionado con ello, sólo procura como toda empresa de hospedaje, tratar en lo posible de ofrecer un servicio de calidad.

- **Competencia:** La Zona de Playa el Agua, cuenta con una gran cantidad de establecimientos de alojamiento que forman parte de cadenas hoteleras nacionales e internacionales, como lo son; El Hesperia Playa El Agua, Costa Linda Beach, Le Flamboyant, Palm Beach, Coral Caribe, Sunsol Playa El Agua, entre otros. El Hotel Océano Azzurro se distingue de los demás por su estilo ecológico y también por mantener una tarifa acorde a las necesidades de los clientes, por tal razón, esta empresa se mantiene durante todo el año con una ocupación moderada.
- **Proveedores:** El Hotel Océano Azzurro, procuran mantener una adecuada y estrecha relación, con sus proveedores, impidiendo cualquier tipo de discrepancia o complicación que puedan surgir entre ellos. Técnicas

Ésta como toda empresa de hospedaje, necesita de servicios y suministros de materias primas para su operación diaria, por lo tanto requiere de diversas compañías que ofrezcan buenos precios para que así no se eleven los costos de la misma y de esta manera lograr los objetivos y metas fijadas por la empresa. (Cuadro N°3).

**Cuadro N° 3. Principales Proveedores del Hotel Océano Azzurro JG
Mar Tours C.A.**

ALIMENTOS	BEBIDAS
Distribuidora Mi Queso	Bodegón Johnny
Distribuidora Mi Pollo C.A	Distribuidora Suarez Álvarez
Agro Carne	John Dewar & Sons C.A
D'todo	Inversiones Valray Ca
Coca cola	
Inversiones Bencomar C.A	
SUMINISTROS	SERVICIOS
La Tienda Del Pintor	Corpoelec
Inversiones Stefy	Hidrocaribe
Distribuidora Dicobar C.A	Tricada Gas C.A
Sis Global C.A	Cantv
Vital	Inter
Papelería Oriente	Mampresa

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

1.9.- Estructura organizativa

La estructura organizativa es de suma importancia para las empresas, puesto que constituyen todas sus partes, donde se puede conocer la distribución de los órganos y equipos de la empresa. La estructura organizativa se encuentra diferenciada por la gerencia, y algunas son sub-divididas en departamentos, en donde se encuentran los Operativos y los No operativos. Según Mestres (1995:48) señala que:

La estructura organizacional es un conjunto de normas que concretan los cargos de la empresa, las funciones que corresponden a cada uno de ellos y por último las líneas de

dependencias jerárquicas de cada uno de los cargos y las relaciones de dependencias que lo ligan entre sí.

En tal sentido, la intención de una estructura organizativa es establecer un sistema en el que se combinan los recursos materiales y humanos para lograr los objetivos planeados a plenitud tratando siempre que la información fluya de arriba hacia abajo y viceversa.

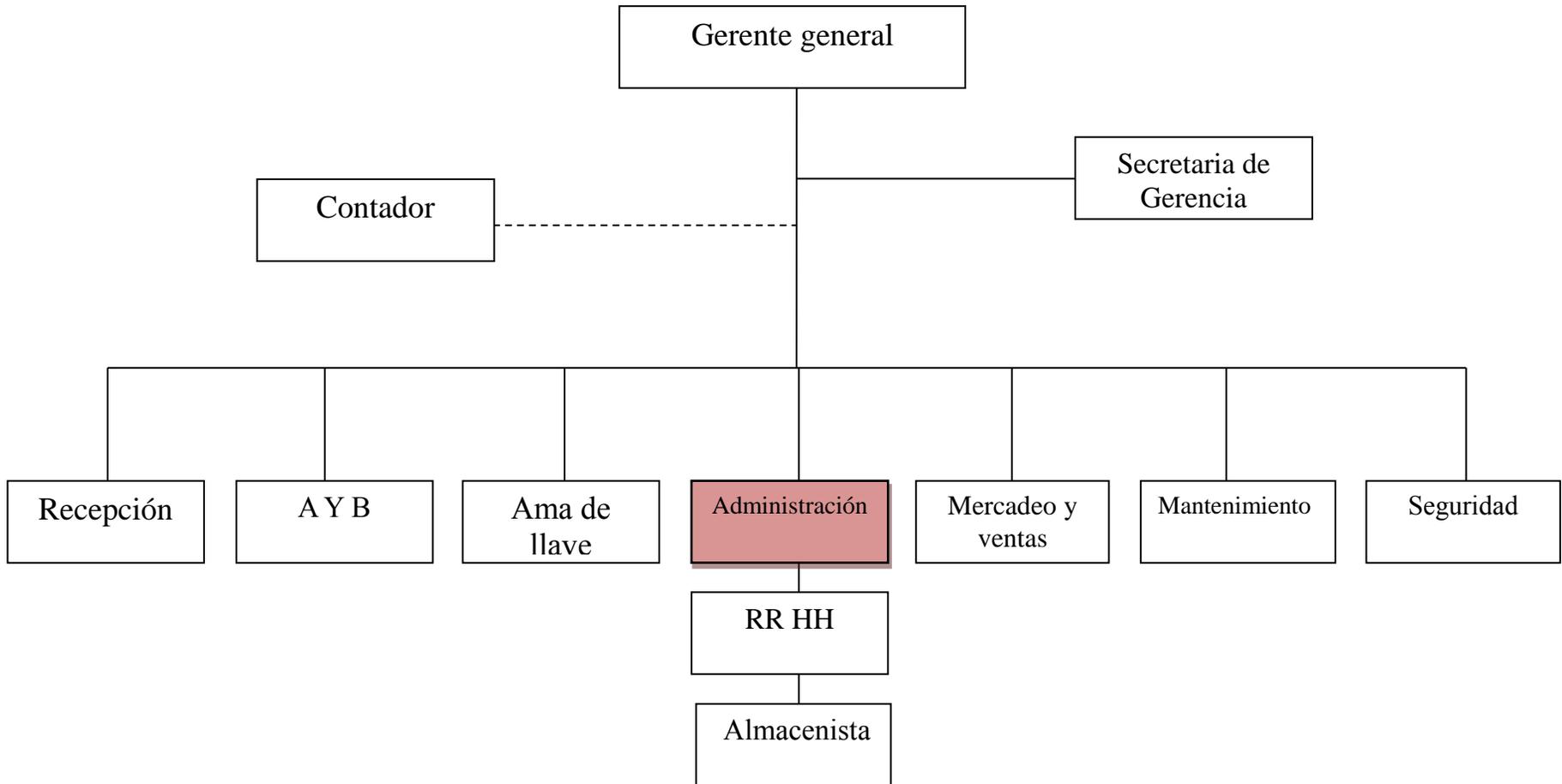
Los organigramas cumplen un rol fundamental en la organización, los mismos permiten realizar una distribución de cargos por orden jerárquicos. Con la finalidad de que los empleados conozcan a quien deben reportar y cuáles son los niveles administrativos continuos que llegan a la cima de la organización.

Por otra parte, de acuerdo a la información suministrada por el administrador referente a la estructura organizativa del Hotel Océano Azzurro, se logró determinar que su organigrama es de tipo vertical, dado que el nivel de superioridad es de arriba hacia abajo de forma descendente, en el cual están identificados de manera jerárquica, desde el Gerente General seguido de la secretaria de gerencia, el de administración entre otros cargos, en donde son delegadas las funciones y cada uno de estos es responsable del área en que se desempeña.

El Hotel Océano Azzurro, es una empresa pequeña, el cual no posee un manual de normas y procedimientos, así como tampoco un Organigrama General, debido a esta falta, la pasante se vio en la necesidad de diseñar un Organigrama adaptado a lo observado durante el lapso de pasantía. En la actualidad, la empresa cuenta con veintiocho (28) empleados directos y aproximadamente dieciséis (16) empleados indirectos, entre los cuales se encuentra: Guías turísticos, Músicos, azafatas, entre otros.

La empresa es dirigida por un Gerencia General, la cual es responsable de los diferentes Departamentos presentes en la empresa, como lo son; el de Administración, Contralor externo, Mercadeo y Ventas, Recursos Humanos, Seguridad, Recepción, Ama de Llaves, Mantenimiento, Alimentos y Bebidas, entre Otros. Cada una con sus respectivas secciones, como lo podemos ver en la siguiente Figura. N° 5.

Figura N° 5. Organigrama General del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

1.10.- Funciones Generales de las Unidades Jerárquicas que Constituyen el Organigrama

- Gerencia General

El Gerente General supervisa, dirige, organiza, planifica y controla todas las operaciones funcionales y operativas del hotel. El mismo está obligado a superar las expectativas operacionales en cuanto a ingresos, estándares de servicio, satisfacción del cliente, relaciones públicas, motivación de los empleados, mantenimiento de la infraestructura hotelera, entre otros.

- Secretaria de Gerencia:

Es la persona encargada de realizar todas las actividades requeridas por el Gerente General y además la misma está encargada de redactar memorándum al personal que labora en el hotel, planifica, coordina las citas y entrevistas para el Gerente General, elaborar y entregar cheques a proveedores, además de recibir llamadas telefónicas de Gerencia General y realizar cualquier otra actividad requerida por la Gerente.

- Contador

Personal externo que asiste a la empresa cuando es necesario supervisar y controlar la gestión de todas las operaciones financieras y contables efectuadas por el administrador del hotel, con el propósito de garantizar el uso eficiente de los recursos y salvaguardar los intereses de la organización.

- **Departamento de Recepción**

Es el encargado de que los procedimientos, políticas y objetivos establecidos por la gerencia de habitaciones sean llevados a cabo por el personal del departamento. Este departamento es de gran importancia, de ella depende la primera imagen que el huésped recibe del hotel; éste mantiene el contacto directo con el público y brinda la orientación que los huéspedes y demás visitantes requieran, entre otras funciones.

- **Departamento de Alimentos y Bebidas**

Es un área de suma importancia para el establecimiento hotelero, es responsable del servicio de todos los clientes o personas que hacen uso de los diferentes puntos de ventas, tales como restaurantes, bares, pastelería, así mismo supervisa el control de la calidad de los alimentos que en general se sirven en el hotel.

- **Departamento de Ama de Llaves**

El departamento de Ama de Llaves, tiene la responsabilidad de asegurar los estándares de pulcritud e higiene de las habitaciones, baños, restaurantes, bares, oficinas, estacionamiento, áreas del personal y cuidado de otros espacios públicos del hotel y funcionamiento de los mobiliarios y equipos que estén bajo su mando.

- **Departamento de Administración**

En esta dependencia se planifica, organiza y dirige todas las actividades relacionadas con la gestión económica y financiera de la empresa, supervisa el trabajo del personal a su cargo, lleva el control de inventario de mercancía del hotel, evita la pérdida de bienes muebles, cumple con todas las obligaciones para fiscales

establecidas en la ley y en los tiempos adecuados, coordina junto con el Gerente General la presentación y pago de las diferentes declaraciones de impuestos.

- **Departamento de Recursos Humanos**

Son los encargados de brindar apoyo al resto de los departamentos con relación a los recursos humanos a través de la asesoría permanente en procesos como reclutamiento y selección, adiestramiento, evaluación, remuneración, reconocimiento, desarrollo organizacional, planes y beneficios pactados, además, evalúa conjuntamente con los jefes de cada departamento, la actuación de cada empleado según sus responsabilidades con la autorización del gerente general y jefe del departamento, también motiva a los empleados, controla la asistencia y puntualidad, faltas, permisos, vacaciones, horas extras de todo el personal del hotel

- **Departamento de Almacén**

El departamento de almacén es muy importante y representativo para toda la empresa, este es el encargado de las compras, del almacenamiento diario de mercancía y provee a todos los departamentos del hotel en todo aquello que necesiten, para una buena prestación del servicio. El almacenista debe procurar que los artículos salgan en buen estado de los almacenes y de trabajar en estrecha colaboración con el comprador, a fin de mantener un inventario pequeño en el almacén, de modo que se evite la acumulación de productos antiguos.

- **Departamento de Mercadeo y Ventas**

En este departamento principalmente se planifica y organiza las actividades que permitan promover las ventas y publicidad del hotel a nivel nacional e internacional,

aquí es donde se contacta a los clientes y se les presenta la empresa para ofrecerles los servicios, a fin de garantizar la ocupación durante todo el año.

- **Departamento de Mantenimiento**

Es el personal que vela por el mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos e instalaciones del hotel, con la finalidad de mantener la empresa en óptimas condiciones para prestar un buen servicio.

- **Departamento de Seguridad**

Este es el departamento encargado de proporcionar bienestar y seguridad a los huéspedes y empleados que laboran en la empresa, así como de sus bienes, tratando en lo posible de minimizar los posibles riesgos, también tiene la responsabilidad de cuidar los activos y dependencias que conforman la planta física del hotel, brinda apoyo y está dispuesto a solucionar cualquier emergencia que suceda dentro de las instalaciones.

Cabe resaltar, que las funciones descritas anteriormente de cada uno de los departamentos que conforman la estructura organizativa del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A., fue obtenida a través de la observación directa durante el periodo de pasantía en la empresa, la cual no cuenta con un manual de normas y procedimientos que describa y se adapte a las funciones o actividades a realizarse de manera adecuada en los distintos departamentos.

1.10.1.- Fuerza de Trabajo del Hotel “Océano Azzurro”

Analizada el registro de trabajadores que hacen posible la vida operativa del Hotel Océano Azzurro para el período Junio de 2013 a Agosto del mismo año, se puede determinar de la siguiente manera: (Cuadro N° 4)

Cuadro N° 4. Distribución de Empleados Activos del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.

CARGO / DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PERSONAS
Gerente general	1
Secretaria de Gerencia	1
Contador	1
Recepción	3
A y B	10
Ama de Llaves	5
Administración	1
RR HH	0
Almacenista	0
Mercadeo y Ventas	1
Mantenimiento	2
Seguridad	3
TOTAL DE PERSONAL	28

Fuente: Elaboración propia, mediante información suministrada por el administrador del Hotel Océano Azzurro 2013.

Como se indicó anteriormente en el cuadro N° 4, el Hotel Océano Azzurro, cuenta con diez (10) departamentos, los cuales se encuentran constituidos aproximadamente por veintiocho (28) personas que se encargan de diferentes funciones y los mismos están supervisados constantemente por sus respectivos Jefes de departamento.

1.11.- Relación Interdepartamental

El Departamento de Administración, tiene relación con los diferentes departamentos del hotel, trabajo en equipo, brindándole asesoría y apoyo en el momento que así lo requiera para cumplir sus labores correctamente y así lograr los objetivos organizacionales fijados por la misma. (Figura N° 6).

Figura N° 6. Relación Interdepartamental del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el administrador del Hotel Océano Azzurro 2013.

- **Relación con el Gerente General**

El Departamento de Administración mantiene una relación estrecha con el Gerente General, puesto que éste es el que tiene la autoridad para la firma de cheques

presentados por el Departamento de Administración para cumplir con los pagos de los proveedores, también comunica al Gerente todo lo relacionado a los ingresos y egresos obtenidos, mediante los formatos de Ingresos Diarios y Comprobante de Egresos con el propósito de que tenga conocimientos acerca de la situación actual de la Empresa.

- **Relación con la secretaria de Gerencia**

Mantiene relación el Departamento de Administración con la secretaria de Gerencia, ya que es la persona que sustituye al Gerente General cuando está ausente en la empresa y por tal razón ésta es la autorizada para firmar cheques, aprobar órdenes de compra y pagos. Además de procesar la facturación a los agentes de turismo, por lo cual verifica las transacciones y depósitos en las cuentas que el hotel tiene en diferentes entidades bancarias, dichas facturas son procesadas por la persona encargada del Departamento de Administración.

- **Relación con el Contador**

Estos tienen una gran relación, ya que el Departamento de Administración, realiza todo un conjunto de actividades, como el registro de cada uno de los ingresos y egresos, entre otras actividades diarias y el contador es el responsable de que se lleven correctamente los registros contables efectuados por el administrador y que se entreguen sus respectivos respaldos. Así como también de la preparación de los informes financieros que sean necesarios, a través de una revisión exhaustiva con la finalidad de que todo esté correctamente y cuando no haya duda alguna de los movimientos contables presentados por el administrador este tiende a firmarlos como constancia de que los resultados de los informes analizados fueron realizados

adecuadamente y si en dado caso que algún resultado no concuerde el contador está obligado a indicarle al administrador donde está el error cometido para que realice las correcciones necesarias.

- **Relación con el Almacenista**

El Departamento de Administración mantiene mucha relación con el departamento de Almacén, ya que el administrador es quien elabora los cheques para el pago de cada uno de los proveedores que venden mercancía al hotel como: amenidades, alimentos, artículos de limpieza, papelería, entre otros, para proveer los diferentes departamentos y así seguir cumpliendo responsablemente con la prestación de los servicios. El administrador es quien les entrega los pagos personalmente a los proveedores y éste lleva anotado cada una de las cancelaciones efectuadas. Y en dado caso que no esté el administrador lo realiza el encargado del almacén.

- **Relación con el Recursos Humanos**

El Departamento de Recursos Humanos tiene que consultar con el administrador antes de contratar un nuevo trabajador que se requiera en cualquier área, debido a que este es quien analiza y aprueba la nómina del personal, y el Departamento de Recursos Humanos, le envía a administración una carpeta con todos los datos del aspirante (planilla de solicitud de empleo, currículum vitae) para estudiar y dar la autorización pertinente.

- **Relación con Mercadeo y Venta**

El Departamento de Administración, no posee casi relación con Mercadeo y venta, únicamente cuando Ventas recibe pagos a cuenta o depósitos para la

Confirmación de la Reservas, éstos se reciben, y son registrados por Ventas al instante y archivados por el Departamento de Administración, para registrarlos como Ingresos. Entre los formatos utilizados por venta están los depósitos bancarios y los cheques.

- **Relación con Recepción**

El personal de recepción, facilitan al Departamento de Administración diariamente todos los ingresos percibidos por la venta de Habitaciones, Telefonía, Internet, entre otros servicios utilizados, para que el administrador los revise y registre en el sistema, así como también en la recepción utilizan el formato de Ingresos Diario, facturas de ventas las cuales poseen el logotipo del hotel

- **Relación con A Y B**

En el hotel el Departamento de Alimentos y Bebidas es el que más gasto genera, y por ello el Departamento de Administración se encarga de revisar y autorizar todos los pedidos, con la finalidad de no exceder los límites de costos establecidos. Este departamento le envía al administrador un reporte de las ventas para que lleve un control de los ingresos.

- **Relación con las Amas de llaves**

El Departamento de Administración mantiene relación con las Amas de llaves, puesto que el administrador elabora los registros de todos los gastos generados por concepto de suministros de limpieza y de servicio de lavandería, entre otros, para

hacer los pedidos al almacenista, se utiliza un formato de Requisición de Materiales, en el cual colocan la descripción de la cantidad de todo lo que requieren para la realización de sus labores.

- **Relación con Mantenimiento**

La relación entre estos dos departamentos es de suma importancia, debido a que existen muchos gastos generados por Mantenimiento que son considerados y registrados por el Departamento de Administración como lo son: la reparaciones de edificios, egresos por reparación de vehículos, muebles, compra de todo tipo de repuestos, entre otros, son gastos de sumas significativas, y por tal razón el Departamento de Administración tiene que hacer un seguimiento muy riguroso de las facturas que están relacionadas en la caja chica.

1.12.- Marco Normativo que Rige el funcionamiento del Hotel Océano Azzurro.

El trabajo de una empresa debe regirse por el cumplimiento de aspectos legales precisos para el correcto manejo de las condiciones laborales de sus trabajadores, la seguridad de sus clientes y de sus compromisos para que pueda alcanzarse un nivel óptimo en su operación y servicio.

Las empresas de alojamiento turístico para poder operar adecuadamente deben cumplir con una serie de reglas y obligaciones legales. Como está estipulado en el tabulador de servicios.

Por ser el Hotel Océano Azzurro, una empresa dedicada a ofrecer servicio de alojamiento y otros adicionales a todas aquellas personas que se encuentran fuera de su lugar de residencia. Esta empresa cuenta con políticas y normas, por las cuales debe regirse el personal y los visitantes para el uso adecuado de sus instalaciones y recursos.

El Hotel Océano Azzurro está inscrito legalmente en el Registro Turístico Nacional del MINISTERIO DE TURISMO, bajo la denominación de Comercial “OCEANO AZZURRO JG MAR TOURS, C.A.” Inscrita ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Nueva Esparta, con fecha 08 de febrero de 2.008, bajo el No.34, Tomo 16-A-Sdo. A continuación se mencionará el marco normativo por el cual se rige el Hotel.

1.12.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

En la Constitución de la República están establecidos los lineamientos para la operatividad de cualquier empresa de carácter público o privado, de acuerdo con la investigación el Hotel Océano Azzurro, se rige por lo establecido en lo siguiente:

Artículo N° 310. El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo. El Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

De acuerdo, con lo expresado en el artículo señalado puede decirse que está orientado a coordinar el desarrollo de la actividad turística como factor de fomento socio económico del sector turismo dentro del país.

1.12.2.- Decreto con Rango, Valor y Fuerza De Ley Orgánica de Turismo

En esta ley se encuentran las normativas que rige a las empresas y actividades turísticas, entre los artículos por lo que se rige el Hotel Océano Azzurro, están los siguientes:

Artículo N° 1. El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza De Ley Orgánica de Turismo tiene por objeto promover, organizar y regular la actividad turística, la organización y funcionamiento del Sistema Turístico Nacional, como factor estratégico de diversificación socio económica y desarrollo sustentable y sostenible el país, mediante la creación de normas que garanticen la orientación, fomento, desarrollo coordinación, control de la actividad turística, estableciendo los mecanismos de concertación, cooperación, asistencia y solidaridad de los órganos y entes de la Administración Pública, instituciones privadas y mixtas de esta actividad, orientadas al desarrollo, participación y protagonismo de las comunidades; logrando así una actividad turística basada en los principios de justicia social, equidad, no discriminación, solidaridad, protección del ambiente y productividad.

Este artículo establece que el turismo es elemento importante de transformación socio-económica del país, con participación de las comunidades, con miras a mejorar su calidad de vida según lo establecido en el artículo. En Ley de Turismo están presentes una serie de artículos que define el sistema turístico nacional, Condiciones para la creación de empresas hoteleras, entre otras.

1.12.3.- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Las empresas deben contemplar entre su marco normativo lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, LOPCYMAT (2005), la cual tiene como objeto establecer las instituciones, normas y

lineamientos de las políticas, los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo apropiado, entre otras.

El marco legal establece las políticas nacionales en correspondencia con los objetivos que permitan así regular y controlar la calidad de vida laboral del personal de una empresa en referencia a prevención y seguridad laboral, y también otros aspectos que puedan beneficiar a los trabajadores y trabajadoras. Igualmente en la misma ley existe un artículo que hace referencia a la capacitación de los trabajadores y trabajadoras el cual es el siguiente:

Artículo 58. El empleador o empleadora, el o la contratante o la empresa beneficiaria según el caso adoptarán las medidas necesarias para garantizar que, con carácter previo al inicio de su labor, los trabajadores y trabajadoras reciban información y capacitación adecuadas acerca de las condiciones inseguras de trabajo a las que vayan a estar expuestos así como los medios o medidas para prevenirlas.

Lo que quiere decir, que al momento de la contratación de los empleados es preciso que tengan una inducción sobre las condiciones en las que se encuentra la empresa para que los mismos estén al tanto sobre como es el funcionamiento y las operaciones dentro de la organización de forma que se evite cualquier tipo accidente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL



En este capítulo se **precisan y organizan las ideas así como los conceptos que servirán de base para la** investigación; se desarrollan las Bases Teóricas en comparación con la realidad del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro.

Dentro del proceso de elaboración del objeto de estudio, una vez que se ha reducido el problema a términos precisos y explícitos; es decir restringido y delimitado a unas dimensiones manejables, es necesario situar el marco de referencia teórica que orienta el estudio en todos sus aspectos. En este sentido, Acuña (2006:77), define los aspectos teóricos de la siguiente manera:

El marco teórico, contiene la ubicación contextual del problema en una determinada situación histórico social, sus relaciones con otros hechos o problemas, las vinculaciones de los resultados por obtener con otros ya conseguidos; pero además, las definiciones de nuevos concepto reformulaciones de otros, clasificaciones, tipologías por usar etc. Deben señalarse que los conceptos que se han de emplear en el marco de la investigación.

Es por ello, que en el presente proyecto de pasantías, para su mejor interpretación se sustentan de ciertos aspectos teóricos como se describen a continuación.

2.1.- Administración Hotelera

Según Scheel, (1986: 66) El concepto de administración hotelera tiene su origen desde la función básica que posea un administrador de empresas y es importante que se considere que se encuentra inicialmente limitada a la planificación y a la distribución eficientemente realizada de todos los fondos necesarios para cubrir aquellas operaciones que le corresponden a un negocio empresario de este estilo.

De todas formas, este concepto acerca de la administración hotelera, ha sufrido una evolución drástica de tal manera que, si en una empresa hotelera se implementa una secuencia lógica de los procedimientos aplicados eficientemente para la administración hotelera, es posible que mediante la misma se pueda lograr el alcance de todos aquellos objetivos que sean fijados por una empresa al momento de su constitución, especialmente cuando se planifica y coordinan los procesos actualizados, en la que los responsables de la empresa hotelera toman las decisiones correspondientes que incluyen todas las actividades que se desarrollan en el hotel en cuestión.

Entonces puede decirse que donde exista una empresa allí estará presente la administración, debido a que esta se ha considerado como el proceso aplicado en las empresas hoteleras para lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente, en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficiencia, eficacia y lograr así fines determinados.

Por tal razón, toda empresa debe tener entre sus objetivos personales mantener satisfecho a sus empleados para que estos se sientan felices y se esmeren en realizar las actividades adecuadamente para el buen funcionamiento de la empresa. Además estas necesitan contar con la presencia de una persona que sea capaz de planear, coordinar, dirigir y supervisar todas las funciones y tareas diarias que vayan en función de una buena administración de los recursos de las empresas.

Asimismo, en el Hotel Océano Azzurro, para la administración de sus recursos se realizan una serie de actividades y procesos contables pero no son llevados de manera permanente, estos procedimientos se adaptan muy poco a la teoría expuesta por Scheel y otros autores consultados por la pasante, debido a que no se mantiene

una secuencia lógica en los procedimientos aplicados. Además para cumplir con todos los objetivos fijados por la organización, se debe implementar la aplicación de estrategias de planificación para llevar un control adecuado de sus ingresos y egresos diarios percibidos por la prestación de los diferentes servicios ofrecidos por la misma.

2.2.- Administrador de Empresas Hoteleras

Para Scheel, (1986: 63) el Administrador de Empresas Hoteleras es quien vela por la operación eficiente de los establecimientos, principalmente en el sector privado de la economía. Formula planes, programas, presupuestos, estrategias, métodos y procedimientos de trabajo para garantizar la utilización racional de los recursos humanos, financieros y materiales disponibles.

Cabe resaltar, que en el Hotel Océano Azzurro el administrador es quien tiene el compromiso de contribuir y garantizar el control adecuado de los recursos financieros de la empresa. Entre las funciones del administrador están las siguientes: preparar las nóminas y pre nóminas, elaborar mensualmente conciliaciones bancaria, relación de ingresos y egresos, cancelación de impuestos a la Alcaldía y a Inatur, pagos del personal, pagos a proveedores de mercancías, interpretación de balances contables, planificación y control de los recursos percibidos por la prestación de los diferentes servicios del hotel, archivar las correspondencias recibidas y emitidas para así tener un control y disponibilidad de información a la hora de ser solicitada por un jefe superior, entre otras.

Sin embargo, en ocasiones las funciones del administrador se han visto afectadas debido a la falta de personal en la empresa, por tal razón el mismo ha tenido que realizar diferentes actividades y funciones que corresponden a otros cargos, lo

que está ocasionando retardo en la elaboración de informes, nóminas y pre nóminas, entre otras actividades que están bajo sus competencias por tener exceso de trabajo.

2.3.- La Administración Hotelera y sus Aspectos Financieros

Scheel, (1986: 73) La administración hotelera sobre la actividad financiera de una empresa, puede clasificarse en diferentes áreas que resultan ser muy importantes cuando se trata de la toma de decisiones por parte de los altos ejecutivos; mientras se desarrolla el proceso de administración hotelera. Estas áreas comprenden los campos de inversiones, el campo financiero y el campo correspondiente a la distribución de todos los dividendos.

El análisis aplicado en cada uno de estos campos, va a depender siempre de la meta básica que posea la empresa, teniendo en cuenta que la combinación de estos tres campos de decisión, representa la forma mucho más eficiente de poder elevar el valor, que posee una empresa para sus accionista, a un nivel máximo, es por eso que resulta tan importante que la administración hotelera sea desarrollada mediante un método que resulte eficaz y eficiente.

El Hotel Océano Azzurro, no se escapa de esta realidad, debido a que esta empresa cuenta con diferentes áreas operativas en las que el personal desarrolla diferentes actividades determinadas para alcanzar los objetivos organizacionales, los cuales no han sido los adecuados para propiciar la obtención eficiente de los mismos. Por otra parte, en cada departamento cuenta con un jefe que debe orientar y supervisar las funciones fijadas para cada uno de sus subordinados. Además tienen la potestad para tomar decisiones y realizar cualquier cambio que sea necesario para el éxito de la empresa.

Además, los jefes departamentales le brindan al Gerente General o a los propietarios sugerencias con la intención de que haya unos cambios, bien sea en sus instalaciones o en la planificación de actividades que se ha venido desarrollando y que así permita que la empresa sea mucho más atractiva en el mercado para los turistas, inversión que puede ocasionar buenos resultados para la misma.

2.4.- Formas de Administración de las Empresas Hoteleras

Para Scheel, (1986:70) Este criterio, se refiere a la relación entre propietario y administrador. Muchos hoteles sobre todo los pequeños son administrados por sus propios dueños; pero también es común que un hotel tenga por dueño a una persona o personas y lo administren otras. Por otra parte, principalmente la relación propietario - administrador puede ser de dos tipos tales como:

2.4.1.- Administrado por el mismo dueño

Es la posesión directa de una o más propiedades por una persona o compañía. Los hospedajes y pequeños hoteles que pertenecen y son operados por un matrimonio o una familia, son ejemplos comunes de este tipo de propiedad. Una cadena es un grupo de hoteles que pertenecen o son administrados por una compañía. En general, tres o más unidades constituyen una cadena, pero las principales cadenas hoteleras tienen de 300 a 5000 propiedades.

2.4.2.- Contrato de Administración

Mediante un contrato de administración, el dueño de una propiedad contrata a una compañía administradora de hoteles para operar el establecimiento. La compañía administradora debe presentar reportes financieros periódicos a los dueños y cumplir

con las políticas referentes a la operación, administración, mantenimiento, contratación de personal y apariencia del hotel.

Los contratos de administración liberan a la extensa cadena de las dificultades de administrar cientos de propiedades en diversas localidades. La empresa administradora local generalmente conoce mejor el mercado, las condiciones económicas, las mejores ubicaciones, los precios de los inmuebles y la escala de sueldos del área.

Todos los hoteles, independientemente de sus características, desempeñan de una manera u otra las mismas funciones básicas: Funciones administrativas, planeación estratégica, control de ingresos y egresos, contratación de recursos humanos, funciones operativas, servicio al cliente, limpieza y mantenimiento, alimentos y bebidas.

Por otra parte, a través de la observación directa realizadas en el Hotel Océano Azzurro se pudo conocer que la empresa a pesar de ser pequeña no está siendo administrada por su propietario, sino que se ha contratado a una persona para que se encargue de administrar los recursos del mismo, para así llevar un control de las cuentas y transacciones respectivas a la operación diaria del hotel.

2.5.- Las Funciones de la Administración Hotelera

Según Scheel, (1986: 79) La función primordial de la administración es producir ganancias al dueño. Para realizar esta operación, la administración debe efectuar las siguientes actividades:

- Planeación a corto y largo plazo.

- Mantener una imagen positiva y un servicio de buena calidad.
- Implantar políticas y procedimientos operativos.
- Mantener al máximo la ocupación de las habitaciones por medio de la publicidad, la promoción y el pronóstico preciso de ventas.
- Mantener comunicación efectiva entre los departamentos del hotel.
- Asegurar que el hotel tenga el personal adecuado y que estos, estén debidamente capacitados, motivados y supervisados.

El administrador del Hotel Océano Azzurro trata en lo posible de dar lo mejor de sí mismo en cada una de la actividades realizadas, para mantener el buen funcionamiento dentro de la misma y que la ocupación del hotel se mantenga en las distintas temporadas del año moderadamente, para que esto genere entradas de dinero para continuar con la operaciones diaria de la empresa y obtenga ganancias su propietario.

2.6.- Objetivos presentes en la Administración Hotelera

Para Scheel, (1986: 84) La administración hotelera persigue dos importantes objetivos que poseen una prioridad diferente. Por ejemplos; Si hablamos del objetivo primario diremos que se trata de la maximización de todas aquellas acciones que están en pro del bienestar económico de las personas propietarias de la empresa hotelera.

Es importante tener en consideración que este objetivo de la administración hotelera se interpreta como la maximización del precio con las que se costean las acciones comunes, algo que implica una diferencia con respecto a la maximización correspondiente a la ganancia por acción o a la ganancia neta.

El segundo objetivo claro que tiene que ver con la aplicación de la administración hotelera es, definitivamente, el lograr la satisfacción tanto de los empleados como de la comunidad en la cual la empresa lleva a cabo sus actividades, por ende, es común asociar esto con los objetivos personales de la empresa. Sin embargo, si se habla de la administración hotelera desde un punto de vista financiero, generalmente el mismo resulta tener una relevancia mucho menor es cuando a la maximización de los precios correspondientes a las acciones.

Asimismo, como toda empresa que quiere expandirse en el mercado nacional e internacional y obtener ganancias para su propietario, el Hotel Océano Azzurro, ha establecido diferentes objetivos organizacionales que tienen como propósito velar por el bienestar de los clientes mediante la satisfacción de sus distintas necesidades, los cuales no se lograran cumplir en su totalidad debido al desconocimiento de la filosofía por parte del personal que labora en la misma, generando con esto una deficiencia en la calidad del servicio.

2.7.- Importancia de la Administración dentro de las empresas Hotelera

Scheel, (1986: 89) La administración es un proceso para lograr eficientemente los objetivos organizacionales, a través de coordinar todos los recursos y con la colaboración del factor humano. La administración se da donde quiera que exista una organización.

El éxito de una empresa hotelera, se debe a la buena administración que posea. Para las grandes empresas, la administración es esencial para todo tipo de empresa grande, pequeña y mediana, la manera más indicada de competir con otras es el mejoramiento de su administración, dicho en otras palabras, tener una mejor coordinación de sus recursos incluyendo al humano.

Para lograr un incremento en la productividad, dependerá de una adecuada administración. Para las organizaciones que están en vías de desarrollo, el principal elemento para desarrollar su productividad y su competitividad con otras es mejorar la calidad en su administración.

Sin duda alguna, la administración para el Hotel Océano Azzurro, es fundamental, debido a mediante ella se coordina y controla las diferentes actividades desarrolladas por el personal en la misma, lo que por tal razón implica la aplicación de técnicas determinadas para alcanzar los objetivos organizacionales.

**CAPÍTULO III: FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO**



En este capítulo se definirá el Departamento de Administración e Importancia y se describirán los procedimientos y actividades que realizan en el Departamento de Administración de Hotel Océano Azzurro, información obtenida mediante, la observación directa y entrevistas no estructurada realizada al Administrador, durante el período de pasantía cumplida en la empresa.

3.1.- Departamento de Administración

El Departamento Administrativo es uno de los departamentos más significativos dentro de una organización, por este es el encargado de llevar diariamente el control financiero de la empresa. Catacora, (1997:20), define el Departamento de Administración como: “El Departamento encargado de controlar, organizar y revisar todas las transacciones financieras de la empresa”. Según lo antes expuesto, con relación a la teoría, puede decirse que en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, juega un papel fundamental para su funcionamiento del mismo, puesto que este departamento coordina, ejecuta y controla los presupuestos.

Igualmente, éste tiene la responsabilidad de suministrar a tiempo, todos los reportes e informes que sean requeridos por los propietarios o la gerencia con relación a la empresa y debe asesorar al Gerente General en las firmas de convenios y transacciones que impliquen gastos o ingresos del hotel.

3.2.- Importancia del Departamento de Administración

Sin duda alguna, la importancia del Departamento de Administración para la empresa, radica en que éste controla y supervisa las ventas de consumo de servicios, cobranzas, compras y el manejo de efectivo, mediante la aplicación de técnicas y

procedimientos estratégicos que permitan llevar un adecuado registro e interpretación de las actividades productivas que se desarrollen en la misma, como el pago de nómina, entre otros gastos diarios que se generen.

Es necesario, que el Departamento Administrativo mantenga eficientemente la aplicación de las políticas y procedimientos administrativos y contables. De igual forma tenga una buena relación con los otros departamentos existente en el hotel para el lograr de los objetivos organizacionales fijados por la misma.

Cabe resaltar, que en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, se realizan de cualquier manera, sin un orden específico, las operaciones financieras y de otras índoles que ocurren dentro de la empresa. Así como lo es mantener la contabilidad del hotel al día, reportar los estados financieros y proporcionar los análisis financieros del hotel a los propietarios cuando sean requeridos, supervisar al personal, además éste gestiona las actividades de índole legal, entre otras.

Sin duda alguna, los procedimientos y actividades administrativas son de gran importancia para el Hotel Océano Azzurro.

3.3.- Funciones del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.

En el Departamento de Administración las funciones son muy variadas dependiendo del nivel en el que se situó el administrador, ya que vive con la rutina y la incertidumbre diaria del nivel ocupacional, por ello se ve obligado a llevar una adecuada planificación, organización, dirección y control de cada una de las actividades de su departamento.

A continuación, se describen los procedimientos y actividades principales que realiza el personal en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, los cuales son las siguientes:

- **Archivar documentos.**

Durante sus jornadas de trabajo el administrador diariamente archiva documentos como facturas, registros, permisos, faltas, exámenes médicos y certificados entre otros. Por lo tanto cada documento es guardado en carpetas identificadas con sus respectivos nombres y así llevar el control del mismo para que al momento de requerir cualquier información sea más fácil de conseguir.

- **Inscripción del Seguro Social y Militar**

Se inscriben a los trabajadores por medio de la página web del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), en el cual se le es asignado a cada uno un número de registro que estos deben tener y que además posee una serie de once (11) dígitos, luego la constancia inscripción de dicho seguro rápidamente se imprime y se registra en la base de datos y inmediatamente se guarda en su expediente.

Por otra parte, se hace una base de datos de los trabajadores para registrar a todo personal de la empresa que tenga el registro militar y luego se le archiva con sus documentos personales, debido a que este es un requisito fundamental y exigido por la ley en el país, en que los empleados de toda empresa tanto pública como privada lo posean.

- **Constancia de trabajo / vales de Pago**

Se realiza por medio de un formato, en la cual se coloca nombre y apellido del trabajador, cédula de identidad, fecha de ingreso, nombre de la empresa, departamento donde labora, firma y sello de la Gerente de Recursos Humanos. Los empleados solicitan con frecuencia un adelanto su dinero al administrador, el cual es descontado el día que se realice el pago de sus quincenas, pero antes de darle el préstamo tienen que firmar un recibo en donde quede constancia del anticipo que se le ha dado, este recibo posee los datos de la persona como la fecha, nombre, apellido y cedula, su firma y una descripción de la cantidad de dinero que esté recibiendo en ese momento.

- **Envío de Fax y Correo Electrónicos**

Este proceso, se realiza dependiendo de la situación que se presente, es decir: para enviar información a través del fax, pueden ser requerimientos realizados tanto por clientes como agencias de viajes y turismo, para conocer el costo del hospedaje por día y otros servicios complementarios ofrecidos por la empresa, igualmente se utiliza para enviarle información al dueño del hotel si se encuentra de viaje para que este conozca todo lo concerniente a los movimientos administrativos o contables (ingresos y egresos), obtenidos en ese momento, así como también de cualquier hecho que esté involucrada a la empresa.

Por otra parte, en el departamento de administración y en otros, cuenta con el servicio de internet con que el personal se ve favorecido para mantenerse informados y la herramienta más utilizada por ellos es la Outlook para el envío de correos electrónicos que se realiza con mucha frecuencia, ya que mediante ellos se le envía a

los clientes y otros agentes que así lo requiera, cualquier información de presupuestos o confirmaciones para el hospedaje en el hotel.

- **Utilización de la Fotocopiadora y Teléfono**

En ocasiones necesarias, para tener constancia o soporte de cada una de las facturas y otros papeles importantes del hotel se le saca copia y se archiva en sus respectivas carpetas. El teléfono es importante para la empresa, por medio de él se llaman a clientes para dar información acerca de tarifas o reservaciones y también a los proveedores cuando se requiere de materiales para continuar con la operación diaria de la misma, entre otras funciones.

- **Supervisión Ejecutiva**

Entre las funciones del administrador está realizar una supervisión en las diferentes áreas del hotel en ciertas horas por día, cuando este tenga el tiempo justo para hacerlo y así verificar que todo esté tranquilo y que el personal esté cumpliendo correctamente con sus labores asignadas y evitar cualquier acción indebida que por parte de ellos como lo es el hurto de cualquier recurso que posee la misma. Además este cuando realiza este tipo acciones en las áreas no lleva consigo una planificación así como tampoco un formato para registrar cualquier hecho sucedido, en dado caso que vea algo que no le agrada y que sea considerado desfavorable para la empresa le llama la atención al instante a esa personas para que no vuelva a ocurrir y si es algo aún más grave este tomara las medidas que sean consideradas necesarias en ese momento.

- **Elaboración y Pago de Nómina**

El administrador es el encargado de elabora las vacaciones, prestaciones sociales, bonos y liquidaciones. Además prepara amonestaciones o sanciones al personal cuando estos comentan algún tipo de falta, también hace las requisiciones de materiales de oficina precisos para el buen funcionamiento de la empresa.

Igualmente, el administrador elabora la nómina, la cual es realizada cada 13 días antes de llegar la quincena y la duración es de un día máximo, también elabora los cheques y los recibos de pago, luego se corrobora que el monto estipulado en los mismos coincida con la cantidad que se encuentra en la nómina al momento de pagarle al personal, al finalizar se procede a llamar vía telefónica a cada departamento para efectuar el pago correspondiente y en ese momento el administrador hace entrega al trabajador de un recibo de pago original para que firme en conformidad con lo recibido y estos son archivados como comprobante de pago.

Asimismo, éste registra en la computadora toda la información señalada en los puntos anteriores y en el Departamento de Administración, no cuentan con un sistema automatizado para la realización de la nómina, la información es llevada en un formato en Excel. Todos estos procedimientos de pago como la nómina son supervisados por el Gerente General.

Por último, cabe resaltar, que antes de la elaboración de la nómina se confecciona la pre nómina, la cual es un adelanto del registro de todo lo referente a las jornadas de trabajo de los empleados del hotel con base al reporte de tiempo suministrado por cada jefe de departamento.

- **Control de Horario del Personal / Solicitudes de Vacaciones**

Todos los departamentos del hotel semanalmente están en la obligación de pasar un formato con sus horarios semanales al departamento de Administración, estos deben estar firmados por el Gerente General, en estos se especifican tanto las horas como el número de trabajadores que laborarán durante la semana correspondiente. Estos horarios luego de ser entregados al departamento como medio de control son archivados en una carpeta con nombre y horario del personal. Los horarios son fundamentales para la empresa, debido que estos permiten llevar el control en cada quincena de las horas y días trabajados por el personal que integran los diferentes departamentos.

Con relación a las solicitudes de vacaciones por parte de los empleados en el tiempo próximo a cumplirse sus vacaciones, el administrador se encarga de registrar en un libro de apertura y sellado por la inspectoría del trabajo, en el que lleva el nombre del empleado, la fecha de ingreso y período de vacaciones, sueldo integral y la firma del trabajador.

Luego, se le saca una copia al documento y se le notifica al Gerente General para que esté al tanto de ello y emita el cheque, para la cancelación y el empleado debe firmar en ese instante el recibo como recibido.

- **Elaboración de Cheques y Memorándum**

En el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, llevan por medio de un formato claramente los diferentes gastos en cuanto a personal contratado, mantenimiento, servicios básicos y compras realizadas en la semana o al mes.

El administrador envía la relación de pagos junto con la factura del proveedor o comprobante del recibo, comprobantes de gastos y los cheques emitidos para que el Gerente General revise los datos del cheque y si coinciden con la información de la factura. En el caso que los datos no coincidan los mismos son devueltos al administrador para su anulación, y elabore de nuevo el cheque, y se realice el pago correspondiente a los proveedores. El gerente es quien firma los cheques, ya que es el quien decide el momento indicado cuando se procederá a hacer el pago correspondiente.

El memorando es un formato utilizado para hacer anuncios significativos, igualmente se usa para hacer algunas quejas que estén afectando el funcionamiento del Hotel. Este se usa también para comunicar a otras empresas acerca de un tema determinado. Este formato contiene la siguiente información: para quien es dirigido, de, quien lo elabora, fecha de elaboración, asunto a tratar.

- **Encargado de Cobranza y Cuentas por Pagar**

El administrador en el hotel es el encargado de la cobranza y cuentas por pagar. Éste ordena y controla la facturación diaria de las cuentas por cobrar, también vela por la oportuna gestión de las cuentas a cobrar y verifica los montos de las facturas de habitaciones de cuentas por cobrar, recibe los recaudos correspondientes al pago de proveedores. Registra y ordena las facturas de compras en el sistema, correspondiente a la fecha de las mismas.

Del mismo modo, éste interviene en la problemática de las cuentas a cobrar morosas en el momento que sea necesario de acuerdo a lo establecido por ambas partes. También mantiene al día los registros de cuentas por cobrar en formatos

creados para el registro permanente de los mismos, y de su correcto archivo en carpetas.

- **Auditor de Ingresos**

El administrador, se encarga de verificar el trabajo de los recepcionistas por turno, revisando el libro de control cada reporte realizado por los mismos y recibe los ingresos que se generaron durante sus horas de trabajo y luego de revisión el administrador conforme y aclarado con el origen de las información emitida por el recepcionista de lo faltante y sobrante, firma el libro de registros de incidencias de recepción.

También, realiza el cuadro de caja con el personal de recepción y revisa los puntos de ventas para extraer las facturas y así conocer la cantidad de dinero que ha entrado por tarjetas de crédito y débito, Luego éste elabora un informe de lo recibido.

Por otra parte, el administrador prepara los depósitos bancarios y obtiene los recibos emitidos por el mismo. Igualmente verifica y compara las facturas de habitaciones con el reporte de habitaciones y en las facturas de habitaciones el tipo de huésped, la fecha de llegada y salida, tipo de habitación, número de personas y cargo de tarifa. Y, que los montos cargados sean correctos.

En definitiva, si el administrador en un momento duda de los reportes emitidos por los recepcionistas éste puede conocer o confirmar la verdad de los mismos a través de la verificación del registro de habitaciones de ama de llaves, y realiza debida comparación entre los reporte de ocupación de habitaciones.

- **Encargado De Almacén**

El hotel cuenta con dos (2) almacenes, uno se encuentra en la cocina y el otro en el segundo piso que está arriba de la recepción, los cuales son de tamaño relativamente grande, en los mismos se guardan materiales y productos estrictamente necesarios, para la operación diaria del personal, así como: los artículos de oficina, la comida, productos de limpieza y materiales de departamento de mantenimiento.

La persona encargada del almacén, vela por el correcto y adecuado almacenamiento de mercancías, así como de su entrega al personal que lo requiera en un momento dado. Éste está en la obligación de comunicar al administrador los productos que están siendo necesarios, para abastecer el almacén. Luego realiza el inventario diario de mercancías para mantener un control de las mismas. Y si la mercancía presenta algún tipo de deterioros, roturas, sin movimiento y cualquier otra situación que afecte el estado de la mercancía almacenada, éste realiza un informe como respaldo de lo ocurrido.

- **Pago a Proveedores**

Una vez que el administrador obtiene los cheques firmados por el Gerente General procede a realizar los pagos a los diferentes proveedores los días acordados con los proveedores. Cuando el proveedor se presenta en el departamento, el administrador le solicita la factura original al mismo, se extrae el cheque de la carpeta de cheques por entregar y confirma que los datos de la factura coincidan con los datos del cheque, también se le entrega un recibo al proveedor para que firme en conformidad con el pago recibido, y así quede constancia en el departamento de que el pago fue cancelado, luego se anexa factura original al recibo y se hace la entrega del cheque al proveedor.

- **Chofer – Mensajero**

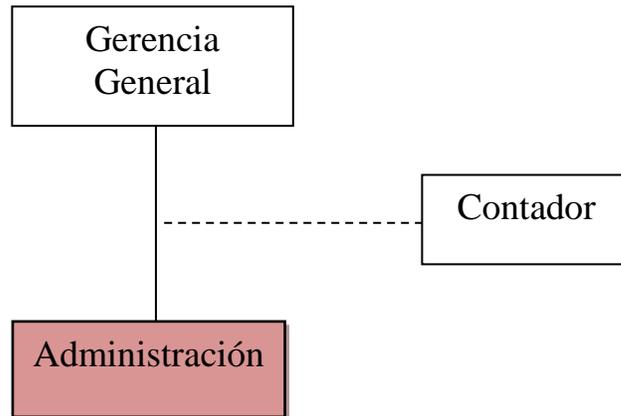
El administrador cumple constantemente con labores de mensajero en la empresa, este realiza los depósitos bancarios, así como también las compras solicitadas por el personal cuando se presenta alguna emergencia en la misma y cualquier otra actividad requerida por la Gerencia en un momento dado.

Además, el administrador efectúa trabajos de chofer para trasladar a los turistas a cualquier lugar dentro del municipio, bien sea la playa u otros sitios de interés, los cuales son recargados que se hacen a la habitaciones que ocupen esas personas, deuda que será cobrada por el recepcionista al momento que estos se retiren del hotel.

3.4.- Estructura Organizativa del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.

La estructura organizativa de este departamento está integrada por tres cargos el gerente general, el contador externo y el administrador, siendo el administrador quién se encarga de llevar el control permanente de los recursos financieros de la empresa. Cabe destacar, que en la distribución está presente el contador, que es una persona externa contratada para visitar la empresa en ocasiones con fin de asesorar, supervisar y controlar el trabajo realizado por el administrador. Por otra parte, la estructura organizativa de este departamento está conformada verticalmente, ya que los cargos están de forma descendente. (Figura N° 7)

Figura N° 7. Estructura Organizativa del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.



Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

3.5.- Descripción de las Funciones de los Cargos en el Departamento de Administración

Scheel (1986:112) para el buen funcionamiento de las empresas hoteleras describe una serie de funciones que deben estar bajo las competencias de cada uno de los departamentos que constituyen la misma y entre los cuales se encuentra los siguientes cargos que se mencionaran a continuación:

3.5.1.- Gerente General

Es el responsable de efectuar las fases del proceso administrativo, es el encargado de guiar, dirigir y vigilar el rendimiento del trabajo efectuado por los empleados. Sus funciones principales son las siguientes:

- Fijar los objetivos, las políticas, programas y presupuestos de la empresa en general, y de cada departamento en particular.
- Alcanzar los objetivos trazados por la organización.
- Verificar el fiel cumplimiento de las políticas y normas del hotel.
- Dirigir y coordinar las funciones de los distintos departamentos de la empresa.
- Establecer y actualizar los precios y tarifas del hotel.
- Revisar y verificar los estados financieros (estados de ganancias -pérdidas y resumen del cajero general).
- Definir junto con la Junta Directiva las actividades y parámetros a ejecutar, los cuales sean convenientes para el hotel.
- Delegar responsabilidades a sus colaboradores.
- Dirigir y evaluar la gestión de los jefes de cada departamento.
- Mantener vínculos con los organismos gubernamentales, medios de comunicación y representantes hoteleros.
- Velar que los pagos a entidades de gobierno se efectúen en las correspondientes fechas, evitando en lo posible pago de multas e intereses.
- Aprobar los vales de pago.
- Evaluar las diferentes cotizaciones de proveedores y autorizar la compra.
- Revisar las nóminas de pago y realizar las transacciones al banco, por medio del sistema computarizado vía Internet.

3.5.2.- Contador

Es la persona externa responsable en materia contable de llevar el control administrativo y financiero de todos los ingresos y egresos generados en el hotel por la prestación de los diferentes servicios, con la intención de garantizar eficientemente

el uso de los recursos y proteger los intereses de la organización. Entre sus funciones están:

- Elaborar la información financiera que refleja el resultado de la gestión realizada por el administrador.
- Examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa, con la finalidad de expresar una opinión objetiva sobre los estados financieros.
- Diseñar sistemas de información (contable y gerencial) mejorándolos y documentándolos.
- Analizar los resultados económicos, detectando áreas críticas y señalando cursos de acción que permitan lograr mejoras.
- Llevar a cabo estudios de los problemas económicos y financieros que aquejen a la empresas.
- Asesorar a la gerencia en aspectos fiscales, planes económicos y financieros, tales como presupuestos.

3.5.3.- Administrador

Es la persona que tiene como objetivo principal garantizar el control y la administración eficiente de los recursos financieros de la empresa. Entre sus funciones se mencionan las siguientes:

- Adquiere bienes, insumos y servicios.
- Maneja valores e ingresos relacionados con la operación de la empresa.
- Asegura márgenes de costo y utilidad cumpliendo con las metas financieras.
- Analiza los resultados contables y financieros.

- Vela que se mantengan los controles internos permanentemente en práctica, que la contabilidad del hotel esté siempre al día y que la misma sea confiable.
- Revisa la propiedad de comprobantes de egresos y revisar su codificación.
- Velar que las deudas contraídas por el hotel no excedan del límite previsto.
- Tener actualizadas las cuentas de la contabilidad.
- Revisa los saldos de las cuentas contables y hacer los ajustes necesarios para que las mismas siempre sean confiables.
- Realizar las conciliaciones bancarias.
- Velar por el estricto cumplimiento de las políticas contables y de control interno, adoptadas por el hotel.
- Mantener al día los registros contables y resguardar en lugar seguro los documentos y archivos directamente relacionados con los mismos.
- Auditar permanentemente las cuentas y transacciones relativas a la operación del hotel.
- Revisar los estados financieros mensuales y elaborar un informe, explicando las más destacadas variaciones ocurridas entre las cifras de los estados financieros y las presupuestadas y/o del mismo periodo del año anterior.

Cabe mencionar, que mediante la observación directa y conversaciones realizadas con cada persona que integra el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, durante el período de pasantía cumplida en el mismo, se pudo determinar que no todas las funciones y actividades descritas por Scheel se cumplen en la empresa por los cargos mencionados anteriormente.

Sin embargo, entre alguna de las funciones que estos cumplen en la empresa está que el Gerente General dirige y vigilar el rendimiento del trabajo realizado por

los empleados, así como el Contador que es un personal externo que examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa, para llevar un control administrativo y financiero de los recursos que posee la empresa y el Administrador se encarga de garantizar el control y la administración de los recursos financieros de la empresa las cuales no están siendo efectuadas de manera adecuada, debido a que este hotel nuevo que tiene poco tiempo en el mercado y que por la falta de personal en ciertos departamentos alguno de los empleados están realizando otras actividades retrasando varias actividades que están bajo su competencia.

Por otra parte, la empresa aún no cuenta con un manual descriptivo de cargos, donde se establezcan claramente las actividades a realizarse por cada uno de los empleados que integran los diferentes departamentos, no quiere decir con esto que las operación de la empresa se haya detenido por no tenerlo o que personal no tenga algún conocimiento de las funciones que deban cumplir, debido a que en cada departamento su jefe inmediato le asigna las tareas que este deba efectuar en el área que se encuentre, la carencia de este dificulta que el personal no conozca con exactitud en su totalidad las funciones que están bajo su competencia en cada área y que por el desconocimiento de las mismas no se cumplen diariamente junto con las que estos han venido realizando continuamente en la empresa.

3.6.- Descripción de las Actividades y Procedimientos Realizados por la Pasante para la Obtención de los Conocimientos Relacionados con el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.

Se describirán a continuación, las actividades realizadas por la pasante, las cuales fueron asignadas por el administrador, durante el período de pasantía cumplida en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro.

- **Registro y control de compras**

Durante el período de pasantía la autora observó todo el proceso que se lleva a cabo en el departamento de administración referente al registro y control de compras técnicas que permitió recopilar información para el desarrollo del trabajo final, a través de la participación en las siguientes actividades asignadas por el administrador. Ésta fue la encargada de hacer semanalmente la inspección detallada con un formato a la mano creado por el administrador para llevar el registro y control de compras de cada uno de los productos de alimentos y bebidas en el área de almacén y cocina, formato en el cual se coloca el número de cada producto, nombre, fecha de factura, concepto, unidades y entre otras exigencias, para determinar con exactitud con cuantos insumos contaban dentro de las instalaciones.

Así mismo, deberá hacerle llegar al administrador para que él se encargue de hacer un presupuesto de todo y la sumatoria total de los gastos que esto originara, por esta razón se deberá llamar a los distintos proveedores para solicitarle los productos y bebidas correspondientes a la empresa encargada. Esta al día siguiente que llevaran el pedido para luego la pasante deberá estar con ellos para pesar y revisar cada uno de los víveres estén completos, según la requisición del mismo. Además deberá llevar todos los bienes a la despensa para ordenarlos en su respectivo sitio.

También, se verifico el registro y control de compras, los cuales fueron realizados constantemente por la pasante en un formato en Excel para llevar un control de las compras realizadas por el administrador. (Anexo N° 2)

- **Clasificación de archivo de facturas**

La pasante en el departamento de Administración recogió constantemente en el buzón todas las facturas guardadas para revisarlas una por una de manera organizada, ya que éstas deben ser clasificadas por mes, las copias en su respectivo archivero deben ser resguardadas, así mismo las facturas originales deberán ser archivadas en una carpeta azul, para luego ser entregadas a la contadora para que se realice el debido registro contable.

Por otra parte, las copias de las facturas se registraban en un formato de Excel, donde se deben identificar obligatoriamente los siguientes datos: nombre de las empresas o proveedores, número de factura, monto, estado, fecha de emisión, fecha de vencimiento. Además, debe estar al pendiente de las fechas de vencimiento, para poder tomar previsión de que deben ser las primeras por pagar en la semana siguiente a los distribuidores.

De la misma manera, deberá recordarle al administrador los pagos que debe registrarse en un formato de Word, para luego ser entregados al gerente, para que éste los revise y de la orden de los pagos que correspondan. Finalmente se deberá informar a los proveedores para que pasen a las oficinas y soliciten los cheques. (Anexo N° 3).

- **Inventario de alimentos y bebidas**

La pasante antes de inspeccionar semanalmente el almacén para la revisión y conteo de los víveres y bebidas, imprimía un formato creado en Word con los respectivos nombres de los productos y la cantidad, para llevar un control de forma manual de cada uno de los productos presentes, luego de registrar en la planilla los

nombres y cantidad dada de insumos faltante, se procede a llamar por teléfono a los vendedores para que estos se acerquen a la empresa, nos muestren las lista de los utensilios y así pedir los que hagan falta y que tengan precios más accesible para luego hacer las compras necesarias, y que tampoco se eleven los costos en el hotel. Es necesario tomar precaución de todos los equipos y productos necesarios para que la actividad del servicio se cumpla normalmente. (Anexo N° 4)

- **Cuentas por pagar**

La pasante regularmente, todos los días tenía que revisar el formato en Excel en la computadora, para observar las fechas de vencimiento, así fijar las fechas topes correspondientes a quienes se le deberá cancelar con tiempo. Además de ayudar al administrador a sacar los pagos atrasados los días viernes, para luego hacer entrega al Gerente General de una planilla que posee los datos de cada uno de los proveedores más la suma y resta de los equipos que no fueron traídos por inconvenientes, él es quien los revisa minuciosamente y toma la decisión de aprobar los pagos a los diferentes proveedores y así lo aprueba se procede a llenar los cheques con los nombres de la empresa y su respectivos montos, cuando estén todos listos son llevados a la oficina de la gerencia para que sean firmados y entregado cuando estos lo crean conveniente. (Anexo N° 5)

- **Control de ingreso por recepción**

En el departamento de Administración, la pasante verificó en la computadora cada uno del registro de huésped para estar al tanto de la cantidad de clientes que se encontraban hospedados en el hotel y de los servicios que estaban siendo utilizando por los mismos, para determinar el costo por servicio (alimentos y bebidas), debido a que esta es la encargada de registrar en un formato en Excel de manera ordenada al

final del mes todos los datos requeridos de las tarjetas de entrada y salida del huésped, entre los cuales están sus datos personales, como nombre y apellido del cliente, número de noches, número de personas, tipo de servicio, nacionalidad, correo, entre otras exigencias.

Toda esta información es recopilada para conocer con exactitud cuáles son los servicios más requeridos por los huéspedes y así buscar otras alternativas para mejorar en cuanto a los servicios que se prestan en el hotel. (Anexo N° 6)

- **Elaboración de contratos para los proveedores**

En el transcurso del periodo de pasantía la autora elaboraba los contratos para los proveedores, mediante indicaciones por parte del administrador. Estas planillas contienen una serie de datos que el proveedor debe llenar como requisito fundamental para llevar a cabo formalmente el trato entre las dos partes y éste se haga responsable de entregar la mercancía a tiempo en el instante que sea requerido. Los contratos no tienen fecha de vencimiento, en dado caso que en el hotel no quieran seguir trabajando con cualquier proveedor simplemente se le comunica y se le explica las razones del por qué no seguirán haciendo uso de sus servicios.

Por otra parte, al momento de recibir la mercancía en el hotel, los proveedores entregan la factura la cual es firmada por el administrador o la pasante como comprobante de que los productos fueron recibidos por ellos y así éstas sean archivadas en las carpetas por mes y registradas en la computadora en el formato en Excel creada para ello, con el propósito de estar al pendiente de los pagos que correspondan según su vencimiento.

Igualmente, en ocasiones la pasante se encargó de llamar a los distintos proveedores para que estos se presentaran en el departamento de Administración y muestran de manera detallada la lista de los productos y así tomar la decisión de las órdenes de compra. (Anexo N° 7)

- **Entrega de productos y equipos según requisición**

Según la requisición emitida por los jefes de cada departamento la pasante o el administrador les hace entrega de cada uno de los productos solicitado por los mismos en un momento dado para poder realizar sus labores diarias.

Estos antes de hacer entrega de los productos deben pedirle al solicitante que le firme la planilla en donde se especifica el nombre y la cantidad de productos suministrados. El administrador o la pasante realizaban una inspección de las áreas de los distintos departamentos para saber que todo esté en orden y que se esté trabajando con el material solicitado previo a esto, sabrá que si se presenta un proveedor a la empresa, deberá solicitar o no un pedido o esperar a que sea necesario, esto dependerá de la mercancía almacenada. Además, se les recuerda deberán elaborar su inventario de lo que requieran semanalmente.

No obstante, si es necesaria la compra de productos, se elabora una orden de compra, luego le informa al administrador de que hace falta mercancía, por lo tanto se elabora registro presupuestal de acuerdo a la orden de compra y se la muestra al administrador para que firme y se ordene productos solicitados al proveedor, este hace llegar el pedido según solicitud anexando la factura; después se elabora el ingreso de la mercancía a la empresa. Luego se le pasa la orden de compra al Gerente General y éste firma los cheques para que la pasante efectuara el pago y archive la documentación. (Anexo N° 8)

3.7.- Teoría y praxis

Durante el transcurso de la carrera de Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas, curse varias asignaturas como: transporte turístico I y II, teoría administrativa, gestión de recursos humanos, empresas de alojamiento, destinos turísticos, entrenamiento profesional, entre otras, que por su extenso contenido referente al turismo y a las actividades y procedimientos administrativos que se realizan en las empresas turísticas, me brindaron los conocimientos necesarios que sirvieron de guía y orientación para la elaboración del Informe de Grado, modalidad pasantía, realizado en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A. Municipio Antolín del Campo, estado Nueva Esparta.

3.8.- Debilidades y Fortalezas Encontradas en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro JG Mar Tours, C.A.

Luego de describir todas las actividades y funciones del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, se hace necesario señalar las diferentes debilidades y fortalezas que se hallaron durante el periodo de pasantía, las cuales fueron detectadas mediante una entrevista no estructurada al administrador y también mediante la observación directa, entre los cuales se pueden mencionar:

Inicialmente, en el Departamento de Administración se pudo percibir el exceso de trabajo para las personas que laboran en la parte operativa y gerencial del hotel debido a la falta de personal, ya que desde hace meses, exactamente el 10 de enero de este mismo año renunció el almacenista y el gerente de recursos humanos, durante ese tiempo el administrador ha venido realizando diferentes funciones como el reclutamiento y selección del personal, la promoción y ventas del hotel, chofer de los turistas, así como también se encarga de la compra de mercancías para proveer a la empresa y de la supervisión en los distintos departamentos existentes en el hotel para

verificar el desempeño de las funciones realizadas por el personal, entre otras actividades, esta situación genera incomodidad y agotamiento.

En segundo lugar, cabe mencionar, que en el departamento de administración, se están generando ciertas fallas, en las cuales se pueden destacar: Retardo en la elaboración de informes, nomina, envío de fax y correos, entre otras actividades que están bajo la competencia del administrador, por estar realizando varias actividades de manera permanente. Trayendo consigo quejas del personal a la hora del pago de sus quincenas y otros incidentes. Además, el administrador no está percibiendo ningún tipo de beneficios extras por estar cumpliendo con diferentes actividades relacionadas con la empresa.

Por otra parte, el Departamento de Administración, no cuenta con un sistema contable automatizado para llevar sus operaciones, por tal razón el registro de los ingresos diarios son llevados de manera manual, en formularios, formatos y libros auxiliares.

Igualmente, en el Departamento de Administración aún no se cuenta con un manual descriptivo de cargos, donde se establezcan claramente las actividades a realizar por cada uno del personal que laboran en los departamentos. La carencia de éste, dificulta que el personal conozca de los elementos que debe tener presente a efectos de realizar las funciones que le han sido asignadas, lo que trae como consecuencia falta de planificación en sus actividades diarias.

Por tal motivo, luego de haber señalado las debilidades encontradas dentro del Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, se hace necesario mencionar todas aquellas fortalezas presentadas durante la realización de las diferentes actividades realizadas en este.

No obstante, se pudo apreciar la existencia de equipos tecnológicos avanzados tales como; computadoras, teléfonos, impresoras, fax, fotocopadoras, archivadores, entre otros, estos son los necesarios para el buen funcionamiento del departamento.

Asimismo, el Departamento de Administración cuenta con una estructura física amplia en buen estado, lo que les permite mayor desenvolvimiento y mejor orden en cuanto a los documentos y archivos. De igual manera el departamento cuenta con un personal con conocimiento en las diferentes áreas, por su experiencia laboral en las empresas de hospedaje, a pesar de que no existe un manual descriptivo de cargos donde se establezcan las funciones que deben llevarse a cabo por parte del personal de este departamento.

Por último, en cada departamento de la empresa cuentan con un jefe que se encarga de asignar las actividades de trabajo diarias que deben efectuar cada uno del personal que está bajo su cargo, a la vez que se acuerda que si llegara a faltar algún empleado los otros por su experiencia laboral tienen conocimientos de las habilidades y responsabilidades a desarrollar, pudiéndolo sustituir, para que de esa forma no exista un atraso en las labores de algunos departamentos dentro del mismo y así lograr cumplir con las labores diarias.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

Una vez finalizada el lapso de la pasantía, específicamente en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, se determinaron las siguientes conclusiones:

El Hotel Océano Azzurro, cuenta con un organigrama tipo vertical están identificadas de manera jerárquica los diferentes cargos donde son delegadas las funciones y responsabilidades del área en que se desempeña también se ampara en un Marco Legal Vigente como lo es la Constitución de la República de Venezuela, Ley de Turismo, Ley Orgánica de Prevención y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), e inscrito en el registro turístico nacional.

Sin duda alguna, el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro es de gran relevancia para el buen funcionamiento del mismo, mediante éste se planifica y vigila constantemente cada uno de los recursos que posee la empresa, para llevar un control de los mismos, el cual también cuenta con la ayuda de un contador público en carácter de asesoría.

Cabe destacar, que muchos de los procedimientos y actividades desarrolladas en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, no tienen una planificación específica por día para el cumplimiento de las mismas.

En el Departamento de Administración el control de los registros contables se llevan diariamente de manera manual y computarizada (en formatos creados en Microsoft Word y Excel), pero no cuenta con un Sistema De Información Contable que permita llevar el registro de los ingresos y egresos de la empresa, garantizando la confiabilidad de los mismos.

En el hotel no cuentan con un manual de normas y procedimientos que describa y se adapte a las funciones o actividades a realizarse en los distintos departamentos, así como tampoco se implementan programas de capacitación e incentivo para los trabajadores de la empresa.

Por otra parte, desde hace varios meses por problemas personales, el almacenista y el de recursos humanos renunciaron a las labores que desempeñaban dentro del Hotel Océano Azzurro, lo que generó incomodidad para el personal, debido a que surgió de manera imprevista, y hasta el momento no se ha contratado el personal necesario para que se encargue de ocupar dichos cargos, por lo que estas funciones están siendo realizadas por el administrador, lo que está ocasionando retardo en la elaboración de informes, nómina, pre nómina, entre otras actividades que están bajo sus competencias por tener exceso de trabajo.

Finalmente, se observó en la empresa una deficiente planificación enfocada en los aspectos relacionados a la prestación del servicio, ya que las decisiones principales dependen del Gerente General del hotel.

RECOMENDACIONES

En función a las conclusiones, se formulan las siguientes recomendaciones a implementarse en el Hotel Océano Azzurro:

Es fundamental, que en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro, se planifiquen las actividades y procedimientos por día a la semana para que se logre cumplir con cada una de ellas, sin pasar por alto las mismas y así evitar cualquier tipo de retardos e inconvenientes que se puedan presentar a futuro.

Colocar un sistema de información contable que permita la agilidad en el registro de las operaciones que se realizan día tras día en el Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro y alcanzar un mayor rendimiento de su personal en la organización.

Diseñar un manual de normas y procedimientos donde se describan las funciones de cada uno de los empleados del hotel lográndose de esta manera determinar dónde comienza y termina las responsabilidades para que de esta manera los trabajadores puedan desenvolverse adecuadamente y así evitar confusiones en sus labores diarias.

Implementar cursos de actualización y capacitación para el personal, para que los mismos se desarrollen aún más como profesionales y motivarlos con incentivo más a menudo para que los mismos se sientan satisfechos y puedan desempeñar mejor sus funciones de tal modo garantizar que la prestación del servicio sea óptima, de modo que los cliente se sientan satisfechos.

Es necesario que en el Hotel Océano Azzurro se contrate inmediatamente un personal para el departamento de Almacén y de Recursos Humano, para que así

disminuya la carga laboral que tiene el administrador en la actualidad, dado a que éste está cumpliendo con esas labores dentro de la empresa y no se sigan originando retardos en las actividades que le competen y así las operaciones diarias sean eficientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ACOSTA, A., FERNÁNDEZ, N. Y MOLLÓN, M.** (2002). **“Recursos Humanos en empresas de Turismo y Hotelería”**. Editorial Pearson Educación, S.A, Madrid, España.
- ACUÑA, M.** (2006) **Cómo se elabora el proyecto de investigación (Para estudios formulativos o explorativos, descriptivos, diagnóstico, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles)** 6ta edición. Caracas, Venezuela: Consultores Asociados.
- ARIAS, (1997).** **“Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos”**. Colombia Mc Graw Hill.
- ARIAS, F.** (2004) **“Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica”**. 4ta edición. Caracas: Editorial Episteme.
- AUDIRAC, C. Y OTROS.** (1994). **“ABC del Desarrollo Organizacional”**. México: Editorial Trillas.
- CATACORA, F.** (1997) **“Sistemas y Procedimientos Contables”**. Ediciones McGraw-Hill. Caracas.
- FERNÁNDEZ, A.** (2002). **“Principios de Contabilidad”**. México: Editorial. MC Graw Hill.
- MARCIC, D. y RICHARD.** (2009). **“Introducción a la Administración”** 6ta edición. Editorial trilladas, S. A. de C. V., México.

MESTRES S. JUAN. (1995). **“Técnicas de Gestión y Dirección Empresarial”**.
Primera Edición. Editorial OFICE. Barcelona.

SCHEEL, A. (1986). **“Organización y Gestión Contable para Hoteles y Restaurantes”**. (2TA) Edición. Bogotá: Editorial Serie Finanzas.

SERNA G. HUMBERTO. (1994). **“Planeación y Gestión Estratégica”**. Fondo Editorial Legis, S.A. Colombia.

LEGALES:

“Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”. Publicada en Gaceta Oficial del jueves 19 de 2009, N° 5.908

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de **“Ley Orgánica de Turismo”**. (2008)
Publicada en Gaceta Oficial N° 5.999

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, LOPCYMAT, (2011) Publicada en Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela, N° 39.627 (Extraordinaria)

Ley Orgánica del trabajo, de los trabajadores y trabajadoras. (2012) Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 6.076 (Extraordinaria)

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS:

Ubicación geográfica del Hotel Océano Azzurro, Municipio Antolín del Campo
Página Web. Disponible en <http://www.googleearth.com>.

ANEXOS:



ANEXO N°1. ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA APLICADA AL
ADMINISTRADOR DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO JG MAR TOURS C.A,
MUNICIPIO ANTOLÍN DEL CAMPO, ESTADO NUEVA ESPARTA

1. ¿La empresa posee una Reseña Histórica, Misión Visión, Valores, estructura organizativa?
2. ¿Cuáles son los servicios ofertados por la empresa?
3. ¿Cuáles son las normativas legales por la que se rige la empresa?
4. ¿La empresa cuenta con un manual de normas y procedimientos?
5. ¿Cuáles son las funciones del Departamento de Administración?
6. ¿Emplea usted algún tipo de estrategias para lograr los objetivos del Departamento de Administración?
7. ¿Cómo es el proceso para el registro y control de las transacciones diarias?
8. ¿Cómo es el proceso de archivo de los documentos en la empresa?
9. ¿Cuáles son los mecanismos para efectuar la supervisión de las actividades del personal?

ANEXO N°3. CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO DE FACTURAS



Fuente: Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

GASTOS GENERALES

INSUMOS

MANTENIMIENTO

CONSTRUCCIÓN

PUBLICIDAD Y MCDEO					

EXTRAORDINARIOS					

Fuente: Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

ANEXO N°6. CONTROL DE INGRESO POR RECEPCIÓN

 MAYO -13				
DETERMINACION DE COSTO POR SERVICIOS (ALIMENTOS)				
NOMBRE	NOCHES	N° DE PERSONA	TIPO SERVICIO	N° DE SERVICIO
LISSETH MONROY	04 N	2	DC	2
JUAN CARLOS DA SILVA	04 N	3	TI	3
MARIA LOPEZ	04 N	4	TI	3
MARTHA BEAN	04 N	3	TI	3
LUZ RODRIGUEZ	04 N	4	TI	3
JHONY MATA	04 N	2	TI	3
WWEA VALERA	03 N	2	TI	3
MARTHA VALERA	03 N	2	TI	3
JOSE A DURAN	01 N	4	SH	
JESUS DIÑA	04 N	3	TI	3
MARIA CASAS	03 N	2	TI	3
HANNE HANANIA	02 N	2	DC	2
YOELI HANANIA	02 N	2		
LOURDES MARTINEZ	03 N	2	TI	3
JOHANNA M ALVARADO	03 N	2	TI	3
DENNYS MADRID	02 N	1	D	1
CLEIDY TARAZONA M	07 N	3	TI	3
MIGUEL CAHUANA C	02 N	2	DC	2
ISABEL ESPADA	04 N	3	TI	3
ADELMIS COLINA	04 N	2	TI	3
BELLA SEVILLA	04 N	2	TI	3
SUSANA MONAGAS	04 N	2	TI	3
MASSIMILIANO MAGNONI	04 N	3	TI	3
GABRIEL ROMERO	04 N	2	TI	3
LUIS CARLOS APONTE	04 N	2	TI	3
LINEY SERPA	04 N	3	TI	3
IRIS CARRERO	04 N	2	TI	3
RAFAEL ORTEGA	04 N	3	TI	3

Fuente: Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

ANEXO N°7. ELABORACIÓN DE CONTRATOS PARA LOS PROVEEDORES

	FICHA DE PROVEEDORES		
NOMBRE:			
DOMICILIO:			
LOCALIDAD:			
TELEFONO:			
E-MAIL:			
FAX:			
NIF:			
CP:			
PRODUCTOS O SERVICIOS QUE SUMINISTRA			
CONDICIONES COMERCIALES			
PRECIO	DESCUENTO	FORMA DE PAGO	PLAZO DE ENTREGA
TRANSPORTE	DESCUENTO	FORMA DE PAGO	PLAZO DE ENTREGA

Fuente: Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

ANEXO N°8. ENTREGA DE PRODUCTOS Y EQUIPOS SEGÚN REQUISICIÓN



REQUISICION DE MATERIALES

N°: _____

ENTREGA
A: _____

FECHA: _____

APROBADO
POR: _____

CARGAR A: _____

ARTICULO	CANTIDAD	NUMERO	DESCRIPCION	CANTIDAD EMITIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
						FECHA REC:
LLAMADO POR:	COTIZADO POR:			RECIBIDO POR:		

Fuente: Departamento de Administración del Hotel Océano Azzurro 2013.

ANEXO N° 9. LA PASANTE REALIZANDO LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS POR EL ADMINISTRADOR DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO.



Fuente: Martínez L. (2013)

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL OCÉANO AZZURRO JG MAR TOURS C.A, MUNICIPIO ANTOLÍN DEL CAMPO, ESTADO NUEVA ESPARTA
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Lorena del Valle Martínez Hernández	CVLAC: 18.551.594 E MAIL: lorenamartinez1988@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:ProcedimientosActividadesDepartamentoAdministración

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

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
ECON. JOSE PINO	ROL	CA	AS	TU X	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
LCDA. YZULMARY MARVAL	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
LCDA. MARIA ELENA MOLINA	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2014	01	28
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

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

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_D_Grado_Lorena_Martinez	.docx
Trabajo_D_Grado_Lorena_Martinez	.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 R UNIVERSITARIO

ÁREA DE ESTUDIO:

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO DE NUEVA ESPARTA



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, ^{5/6} 1 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. BOLAÑOS CURVELO
Secretario



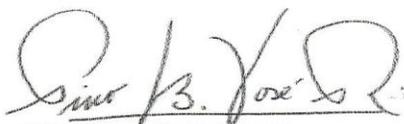
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/manuja

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

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

Br. Lorena del Valle Martínez

AUTOR

ECON. JOSE PINO
Tutor Académico



LCDA. YZULMARY MARVAL
Jurado



LCDA. MARIA ELENA MOLINA
Jurado

POR LA SUBCOMISION DE TESIS