



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

**PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS EN LA JEFATURA DE CUENTAS POR
COBRAR DEL “HOTEL VENETUR MARGARITA S.A”**

INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE
TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

REALIZADO POR:

BR. SALAZAR JHON JAIRO

C.I.: 20.903.273

GUATAMARE, ENERO 2015



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

En Conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de Pregrado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantías Titulado: **"PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS EN LA JEFATURA DE CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A"**, realizado por el Bachiller: SALAZAR, JHON JAIRD , C.I. V- 20.903.273, para optar al título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**.

Los miembros del jurado han acordado el siguiente veredicto:

APROBADO


ANTROP. PETRA AGUILERA
Asesora Académica



LCDA. MILAGROS GIL DE FARIÑAS
Jurado



LCDA. MARIA GABRIELA FERNANDEZ
Jurado

DEL PUEBLO VENIMOS/HACIA EL PUEBLO VAMOS

**PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS EN LA JEFATURA DE CUENTAS POR
COBRAR DEL “HOTEL VENETUR MARGARITA S.A”**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías, presentado como requisito parcial para optar
al título T.S.U. en Administración de Empresas Turísticas



Antrop. Petra Aguilera

Asesor académico



Lic. Karelys Montenegro

Asesor laboral



Autor

Br. Jhon J. Salazar

DEDICATORIA

Esta meta ha sido alcanzada con mucho sacrificio y dedicación, a pesar de las altas y bajas de esta vida, por eso dedico y comparto este éxito con:

En primer lugar doy gracias a Dios por cada día de vida y permitirme lograr esta meta, guiando mi camino y apartando todo lo malo que en élse presenta, sirviendo así de impulso para el alcance de esta nueva meta “gracias Dios”.

A mi madre María Salazar, la cual le debo todo y ha sido mi mayor ejemplo de perseverancia y constancia, llenando con sus consejos mi vida de buenas experiencias, pilar fundamental para ser el hombre de hoy en día y poder alcanzar mis metas con el mayor éxito posible, tanto en el día a día como en el ámbito académico.

A mi familia, la cual ha brindado el apoyo indispensable para no decaer y siempre seguir adelante derrumbando todos los obstáculos que se presenten, para así lograr con éxito la meta propuesta.

A mis amigos que han sido como hermanos que me han dado la mano cada vez que hacía falta para continuar este camino, sus consejos fueron de gran ayuda para lograr esta meta. “Gracias a todos, meta superada”

AGRADECIMIENTOS

- A los profesores de la Escuela de Hotelería y Turismo, que con mucha paciencia inculcaron todos sus conocimientos en la formación académica.
- A la Profesora Antrop. Petra Aguilera por su colaboración y apoyo en la elaboración del informe de pasantías.
- A Gustavo Rodríguez por la colaboración brindada.
- Al personal del Hotel Venetur Margarita S.A. por el apoyo y conocimiento brindado, en especial al Departamento de administración.
- A el equipo de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A., Karelys Montenegro (asesor empresarial), Karla Fermín e Ivon Baladí (analistas de cuentas por cobrar) gracias por su apoyo.

INDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros.....	x
Índice de figuras.....	xi
Introducción.....	xii
Capítulo I. Aspectos generales del Hotel Venetur Margarita S.A.	
1. Hotel Venetur Margarita S.A.	15
1.1. Reseña Histórica del Hotel Venetur Margarita S.A.....	16
1.2. Tipo de Empresa.....	17
1.3. Estructura Física del Hotel Venetur Margarita S.A.....	18
1.4. Ubicación del Hotel Venetur Margarita S.A.....	18
1.5. Entornos Macro y Micro del Hotel Venetur Margarita S.A.....	19
1.5.1. Macro Ambiente.....	19
1.5.2. Micro Ambiente.....	21
1.6. Misión del Hotel Venetur Margarita S.A.....	22
1.7. Visión del Hotel Venetur Margarita S.A.....	23
1.8. Objetivos del Hotel Venetur Margarita S.A.....	24
1.9. Políticas del Hotel Venetur Margarita S.A.....	25
1.10. Estándares de Calidad del Hotel Venetur Margarita S.A.....	26
1.11. Estructura Organizativa del Hotel Venetur Margarita S.A.....	27
1.12. Departamentos que Conforman el Hotel Venetur Margarita S.A.....	27
1.12.1. Gerencia General.....	27
1.12.2. Gerente de Contraloría.....	28
1.12.3. Gerencia de Operaciones.....	30
1.12.4. Gerencia de Recursos Humanos.....	30

1.12.5. Departamento de Recepción.....	31
1.12.6. Departamento de Ama de Llaves.....	31
1.12.7. Departamento de Ventas.....	32
1.12.8. Departamento de Contraloría.....	32
1.12.9. Departamento de Recursos Humanos.....	33
1.12.10. Jefe de Nómina.....	33
1.12.11. Coordinación de Adiestramiento.....	33
1.12.12. Departamento de Ingeniería.....	34
1.12.13. Departamento de Alimentos y Bebidas (A y B).....	34
1.12.14. Departamento de Seguridad.....	35
1.12.15. Áreas de Actividades.....	35
1.13. Servicios Ofrecidos	35
1.13.1. Alojamiento.....	35
1.13.2. Alimentos y Bebidas.....	37
1.13.2.1. Restaurantes.....	37
1.13.2.2. Bares.....	38
1.13.3. Salones de convenciones y eventos.....	41
1.14. Logo del Hotel Venetur Margarita S.A.....	43
Capítulo II. Aspectos generales del área de cuentas por cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.	
2.1. Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.	47
2.2. Misión del departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.....	48
2.3. Visión del departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita.....	49
2.4. Objetivos del departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.	50
2.5. Documentos Utilizados	50

2.6. Unidades que Intervienen en el Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.....	50
2.7. Reportes generados por el Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.....	51
2.8. Importancia de la Jefatura de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.	51
2.7. Organigrama de la Jefatura de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.	52
Capítulo III. Actividades desarrolladas en la jefatura de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.	
3.1. Inducción al sistema hotelero CQR (Gestión de Sistema Contable y Programas anexos a la Jefatura de Cuentas por Cobrar.....	57
3.2.Revisar los cálculos de tarifas y soportes de los movimientos diarios de cityledger y preparar la facturación de acuerdo a los estándares del departamento.....	58
3.3.Preparar el movimiento diario de todos los registros de pagos y Ajustes recibidos para ser entregados a auditoría de ingresos.....	58
3.4.Realizar gestión de cobranzas a las compañías Asignadas por el coordinador.....	59
3.5. Recibir, procesar y contabilizar solicitudes de reembolsos y cheques devueltos, además de gestionar la recuperación de dichos cheque.....	60
3.6. Reemplazar al coordinador de Cuentas por Cobrar en ausencia del Mismo.....	63
3.7. Contabilizar los pagos por hospedaje y cancelación de facturas recibidas directamente en la oficina de contabilidad por el cajero general y los prepagos por depósitos bancarios recibidos en reservaciones.....	64
3.8. Verificar que los contratos por ventas de eventos y grupos estén firmados y cumplan con las políticas establecidas.....	65

3.10. Proyectar cobros estimados para un período, gestionar la recuperación Anual de Comprobantes de ARCV(Impuestos Sobre la Renta).....	66
3.11. Hacer seguimiento de cobros de la cartera de clientes y atender personalmente a las grandes cuentas.....	67
3.12. Archivar facturas de los diferentes clientes en la cartera física de clientes.....	69
3.13. Otorgamiento de créditos a nuevos clientes.....	70
Capitulo IV. Conclusiones y recomendaciones	
Conclusiones.....	73
Recomendaciones.....	75
Glosario.....	76
Bibliografía.....	81

INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1. Habitaciones Ofrecidas por el Hotel Venetur Margarita.....	35
Cuadro N° 2. Record de Gestión de Cobranzas.....	59

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1. Estructura Física del Hotel Venetur Margarita S.A.....	18
Figura N° 2. Ubicación del Hotel Venetur Margarita S.A.....	19
Figura N° 3. Estructura Organizativa del Hotel Venetur Margarita S.A.....	29
Figura N° 4. Servicio de Alojamiento.....	36
Figura N° 5. Restaurant los Uveros.....	37
Figura N° 6. Restaurant las Marinas.....	38
Figura N° 7. Restaurant la Pérgola.....	39
Figura N° 8. Lobby Bar.....	39
Figura N° 9. Áreas de Esparcimiento del Hotel Venetur Margarita S.A.....	41
Figura N° 10. Gran Salón.....	42
Figura N° 11. Salón Nueva Cádiz.....	43
Figura N° 12. Logo del Hotel Venetur Margarita S.A.....	44
Figura N° 13. Organigrama de la Jefatura de Cuentas por Cobrar.....	53
Figura N° 14. Sistema Hotelero CQR.....	57
Figura N° 15. Análisis de Cobranza.....	60
Figura N° 16. Carga de Formularios de Cuentas por Cobrar.....	61
Figura N° 17. Carga de Formularios de Cuentas por Cobrar.....	62
Figura N° 18. PROFILE del Cliente.....	66
Figura N° 19. Ventana de sistema (CQR).....	68
Figura N° 20. Resumen de facturas pendientes.....	68
Figura N° 21. Análisis de Vencimiento de la cartera de clientes.....	69

INTRODUCCIÓN

Venezuela es un país que está conformado por grandes atractivos turísticos, los cuales causan gran atención al público tanto nacional como internacional, debido a su belleza natural y contenido histórico, esto ha llevado a posicionar a Venezuela como uno de los principales destinos turísticos del mundo.

Dentro de estos grandes destinos se destaca el estado Nueva Esparta el cual posee gran variedad de atractivos entre los cuales se encuentra, playas y sitios históricos que atraen la atención de residentes y visitantes por su belleza y comodidad, este estado ubicado al norte de Venezuela integrado por tres islas Margarita, Coche y Cubagua y en sus alrededores se pueden observar diversidad de costas y playas con gran belleza, además de atractivos naturales, posadas, hoteles que brindan comodidad al turista; conformando a esta región como un fuerte en el mercado turístico.

Debido al flujo de turista que se trasladan a este estado se hacen necesario la existencia de empresas que permitan una estadía confortable al turista. Entre estas se encuentran las de alojamiento las cuales van desde hoteles posadas entre otros, conforme a la gran atención que causa Nueva Esparta a la actividad turística, este estado está conformado por grandes cadenas hoteleras y posadas para hacer más cómoda la estadía de turistas en la misma los cuales varían de acuerdo al servicio brindado.

Dentro de estas empresas que ofrecen alojamiento destaca el hotel Venetur Margarita S.A, el cual es propiedad del Gobierno Bolivariano de Venezuela tras la expropiación de bienes e inmuebles del antiguo Hotel Hilton Margarita & suite, tras este proceso el hotel paso por cambios administrativos y organizacionales.

El informe fue desarrollado con experiencias adquiridas en las pasantías desarrolladas dentro del Hotel Venetur Margarita S.A. en un transcurso de 360 horas las cuales transcurrieron durante la fecha del 7 de abril al 6 de julio del 2014 en el que se describen en general los procedimientos aplicados en el área de cuentas por cobrar, por lo que se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Conocer los procedimientos y funciones que se desempeñan en el área de cuentas por cobrar del hotel Venetur Margarita, S.A.
- Describir las actividades realizadas dentro del área de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.
- Realizar recomendaciones para el mejor desempeño de las funciones del departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

La metodología utilizada para desarrollar el informe de pasantías fue investigación documental y de campo, ya que esta posee la cualidad de obtener datos directamente del objeto en estudio y su realidad, este método permite una mejor descripción, recolección y análisis de las tareas realizadas.

El informe se estructura de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Aspectos generales del Hotel Venetur Margarita S.A.

CAPÍTULO II: Aspectos generales del área de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

CAPÍTULO III: Actividades realizadas en el área de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

CAPÍTULO IV: Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo I

Aspectos Generales del Hotel Venetur Margarita S.A.

1. Hotel Venetur Margarita S.A.

El hotel Venetur Margarita ha pasado mediante una variedad de procesos para conformarse como un recinto turístico de gran renombre y comodidad para el público en general, obteniendo así las cinco estrellas que lo conforman y lo hacen resaltar entre los demás recintos turísticos de la isla, El hotel Venetur margarita está conformado por dos edificaciones las cuales llevan por nombre Venetur margarita y Venetur suites ofreciendo diversidad de servicio para la comodidad de sus huéspedes, además de su ubicación estratégica, al poseer en sus cercanías diversidad de centros comerciales y playas.

1.1. Reseña histórica del hotel Venetur Margarita.

Venetur Margarita inicia su operación el 13 de octubre del año 2009 a través de un decreto presidencial se decidió la transferencia de propiedad del hotel Margarita Hilton (Inversiones Pueblamar), a propiedad de la República, con la finalidad de conformar un centro de capacitación de turismo para que todo el pueblo venezolano pudiese gozar del complejo hotelero.

Según Pazos (1996), expresa el concepto de turismo de la siguiente manera: “turismo es una actividad socio económica caracterizada por el desplazamiento de personas fuera de su residencia habitual por un lapso mayor a 24 horas y con fines recreativos principalmente” (p.37).

El turismo es una actividad que tiene su esencia en la acción de trasladarse a diferentes lugares adyacentes a su residencia por un lapso mayor a 24 horas en busca de la recreación y esparcimiento.

1.1.1. Historia Empresarial

El Hotel Venetur Margarita S.A., ofrece una ubicación perfecta y cercana a una gran variedad de playas en la urbanización más importante de la isla de Margarita, Costa Azul y está situado en la calle Los Uveros, a solamente cinco (5) minutos del Puerto Libre y 25 minutos del Aeropuerto Internacional del Caribe Santiago Mariño, fue inaugurado oficialmente el 3 de junio del año 1989 como Hotel Hilton Margarita, contando con 280 lujosas y cómodas habitaciones, incluyendo 11 suites. Pero fue necesario realizar otros proyectos de modernización y se gestó la torre Hilton Suites(RCI), que se inauguró el 13 de diciembre de 1996 con 154 habitaciones y 45 suites adicionales, pero es en diciembre de 1997, que el Hotel pasa a llamarse Hilton Margarita & Suites.

Después de la II Cumbre América del Sur-África, efectuada a finales del mes de septiembre de 2009, en las instalaciones de este complejo Hotelero y que reunió a Jefes de Estado y representantes de más 60 países, el presidente Hugo Chávez decretó la medida de expropiación en Consejo de Ministros celebrado el 6 de octubre de 2009, de la adquisición de los activos, bienes, muebles e inmuebles, y bienhechurías del Complejo Margarita Hilton & Suites, “propiedad de las Empresas Inversiones Pueblamar, Desarrollos MBK, C.A.” Esta noticia fue dada conocer el 13 de octubre de 2009.

Esta decisión ejecutiva, fue publicada en la Gaceta Oficial numero 39.282 a través del decreto número 6.962, y fue la primera realizada sobre la actividad turística del país.

El objetivo de esta normativa es convertir la instalación en centros para el Desarrollo Social del Sector Turístico y Hotelero del estado Nueva Esparta, con el fin de impulsar el desarrollo socio-económico del área". También en esta disposición se precisa que "los bienes expropiados pasarán libres de gravamen o limitación al patrimonio de la República" por órgano del Ministerio del Turismo Dichos bienes serán transferidos a la empresa Venezolana de Turismo

VENETUR S.A., ente adscrito a ese despacho. Y corresponderá a la Procuraduría General de la República tramitar la expropiación prevista en la ley por causa de utilidad pública o social. Un mes después de la expropiación se llamó a complejo Hotelero “Macanao”, que fue sede del III Congreso Mundial de Crudos Pesados.

El 22 de Junio del año 2010, el ministro del Poder Popular para el Turismo (MINTUR). Alejandro Fleming presentó la nueva denominación e imagen de la cadena de hotel de Venezolana de Turismo (VENETUR), y el Hotel Macanao asume su nueva denominación como Hotel VENETUR Margarita definiendo su misión y visión.

1.2.Tipo de empresa.

Venetur es una empresa propiedad del gobierno que se encarga de comercializar productos turísticos proyectando al turismo como un factor estratégico para el desarrollo socio productivo y sustentable del país, que busca satisfacer a usuarios tanto residentes como visitantes brindando servicios de calidad en cuanto a recreación y esparcimiento a precios accesibles.

Venetur es una empresa del Estado, cumpliendo con el mandato constitucional, proyectan al turismo como un factor estratégico para el desarrollo socio productivo y sustentable del país, basado en los principios de justicia social, equidad, no discriminación, solidaridad, protección del ambiente y productividad.

Del mismo modo, gestiona y administra una amplia red de 14 hoteles ubicados en los estados (Zulia, Mérida, Falcón, Carabobo, Distrito Capital, Nueva Esparta, Anzoátegui, Monagas, Sucre y Bolívar) prestando servicios cinco (5) estrellas, ubicados en estratégicas locaciones cerca de los principales atractivos naturales y urbanos de Venezuela

1.3. Estructura física del Hotel Venetur Margarita S.A.

El Hotel Venetur Margarita S.A. está conformado por dos (2) edificaciones las cuales llevan por nombre Venetur Margarita y Venetur Suites, conformando así una extensión de 3.600 mts², en sus edificaciones incluye habitaciones, suites, restaurantes, tiendas, áreas verdes además de una piscina que posee 180 mts² la cual asemeja forma de río con canales en forma de cascada. (Figura 1).

Figura 1. Estructura Física del Hotel Venetur Margarita S.A.

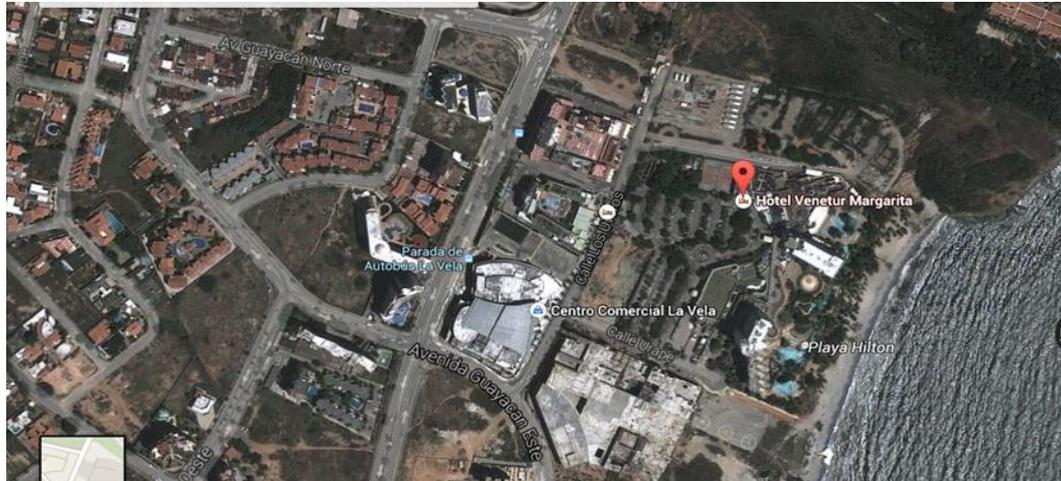


Fuente: <http://www.tuhotelvirtual.com/ap/veneturmargarita/hoteles%20venetur>. (2014)

1.4. Ubicación.

El Hotel Venetur Margarita S.A. está situado en la calle Urape y Los Uveros, Urbanización Costa Azul, diagonal al Centro Comercial La Vela, ofrece una ubicación perfecta, en la ciudad de Porlamar, Municipio Mariño, Isla Margarita, Estado Nueva Esparta, en la República Bolivariana de Venezuela, situándose a 25 min del Aeropuerto Internacional Santiago Mariño y a tan solo cinco min del centro comercial de Porlamar. (Figura 2).

Figura 2. Ubicación del Hotel Venetur Margarita S.A.



Fuente: <https://www.google.com/maps/place/Hotel+Venetur+Margarita/>(2014)

1.5. Macro y micro entorno del hotel Venetur Margarita

El valor del micro y macro ambiente en el trabajo colectivo del Hotel Venetur Margarita S.A tiene como objetivo la satisfacción de sus huéspedes, contando con un gran equipo de talento humano altamente calificado.

1.5.1. Macro ambiente

En el Hotel Venetur Margarita S.A. su macro ambiente está conformado por agentes externos que complementan al desarrollo de su entorno natural, demográfico, económico cultural, social, político y legal; haciendo énfasis que sobre estos agentes exteriores no ejerce ningún control, sin embargo, cualquier cambio en estos afecta de manera directa el funcionamiento del establecimiento hotelero en su conjunto.

El macro ambiente del Hotel Venetur Margarita S.A. se puede definir:

Entorno Físico o Natural: La jurisdicción del Municipio Mariño muestra gran complejidad de recursos naturales donde sobresalen las playas como son Bella Vista, Concorde, Varadero, Moreno, entre otras; y el entorno climático se caracteriza por ser de orden tropical, este Municipio presenta una extensión de 179.9 kilómetros

cuadrados y limita con los Municipios Maneiro y García. Existe una situación de gran preocupación para los habitantes del Municipio debido a la presencia de desechos sólidos (basura) en las calles, avenidas y en playas, lo cual trae como consecuencia que los turistas que se hospedan en el Hotel Venetur Margarita S.A. hagan uso de playas fuera del municipio.

Entorno Demográfico: El Municipio Mariño según censo del año 2011 tiene una población de 97.830 habitantes, la cual es eminentemente joven, lo que significa un gran potencial para la utilización de recurso humano para la actividad productiva de la localidad.

Entorno Económico: En cuanto a la dinámica económica el Municipio Mariño es el de mayor actividad comercial, donde existe la mayor cantidad de tiendas de puerto libre reconocidas históricamente en los bulevares Gómez y Guevara, avenida 4 de Mayo, avenida Santiago Mariño y los centros comerciales ciudad Traki, Sigo la proveeduría, Rattan y la vela, los cuales se encuentran a pocos minutos del hotel Venetur Margarita, ayudando a la actividad turística en el Municipio Mariño donde existe la mayor oferta de habitaciones que según cifras de Corpotur 2012 son de 18.125 plazas.

Entorno Cultural y Social: El Hotel Venetur se caracteriza por las actividades culturales de la Isla de Margarita a través de su música, donde se manifiesta el Galerón, La Jota Margariteña, El Polo, entre otros. La comida típica margariteña, las atracciones y diversiones culturales. En el ámbito social se observa que es el Municipio con mayor dinámica en el tránsito vehicular y ofrece gran cantidad de empleo.

Entorno Político y Legal: El Hotel Venetur Margarita S.A. en cuanto al marco legal debe cumplir con las leyes de la República Bolivariana de Venezuela expuestas

principalmente en la Constitución Nacional en sus artículos N° 299, 301, Ley Orgánica de Turismo, Ordenanzas Municipales y la ley del trabajo.

1.5.2. Micro ambiente

Son factores que una empresa puede intentar controlar y por los cuales se pretende lograr el cambio deseado. Entre ellas tenemos a los proveedores, la empresa en sí, intermediarios, clientes y públicos. A partir del análisis del Micro-ambiente nacen las fortalezas y las debilidades de la empresa.

A continuación se desarrollan los factores micro ambiental del hotel Venetur Margarita S.A.:

- **Proveedores:** Constituyen los entes que suministran los recursos al hotel Venetur Margarita S.A.; Compañía Anónima Nacional de Teléfonos (CANTV), Hidrológica del Caribe (HIDROCARIBE), Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC), Ministerio del Turismo (MINTUR), Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos (PDVAL), Mercado de Alimentos (MERCAL), Lácteos los Andes, Aceites DIANA; además de ellos, las empresas que suministran los artículos de oficinas como las librerías Avance, Papelería Oriente, finalmente, para el suministro y artículos de limpieza el supermercado, SIGO la Proveeduría.
- **Huéspedes del hotel:** Se hace necesario indagar sobre la opinión que poseen algunos de los huéspedes del Hotel Venetur Margarita S.A., es decir, su satisfacción en cuanto a los servicios que el hotel ofrece, y en qué estado se encuentran las instalaciones. En lo referente a las observaciones de los turistas sobre los servicios del hotel como lo son A y B, alojamiento, recreación y banquetes, expresaron que el servicio ha decaído en relación a cuando este establecimiento pertenecía a la anterior cadena, sin embargo, todavía este cuenta con excelente infraestructura y además los precios son muy solidarios.

- **Obreros o empleados:** En el micro ambiente institucional del Hotel Venetur Margarita S.A. es sumamente significativa la formación del empleado a través de pasantías interdepartamentales como ciudadanos y ciudadanas, de allí lo importante de un posicionamiento permanente en las relaciones humanas.

1.6.Misión

La misión señala el propósito o razón de ser de una empresa u organización, para así dar a conocer a que público está dirigido, que necesidades satisface y el tipo de servicios ofrece. Goodstein y otros (1999.), definen a la Misión como

Un enunciado breve y claro de las razones que justifican la existencia, propósitos o funciones que la organización desea satisfacer, su base de usuarios o consumidores y los métodos fundamentales para cumplir con este propósito. Como quiera que se defina, la Misión es la declaración que sirve para saber cuál es nuestro negocio o razón fundamental de ser y operar. Es el primer paso y uno de los elementos críticos para realizar una planeación estratégica. (p. 58).

En el Hotel Venetur Margarita S.A. su misión se expresa de la siguiente forma:

Hotel Venetur Margarita S.A. Ofrecer un servicio hotelero profesional y de calidad mediante procesos innovadores, para alcanzar excelentes niveles de eficiencia en la organización, a fin de satisfacer las expectativas de los huéspedes y visitantes, que garanticen su retorno, con un talento humano motivado y comprometido, contribuyendo con el turismo como actividad de desarrollo estratégico, en concordancia con las políticas del estado venezolano y el ente rector de la política turística del país.

El hotel Venetur Margarita S.A. busca brindar una excelente atención a sus huéspedes cumpliendo con los parámetros que se siguen para la elaboración de una misión, utilizando así el turismo como una actividad de desarrollo estratégico mediante procesos innovadores.

1.7. Visión del Hotel Venetur Margarita S.A.

La visión busca expresar lo que la empresa busca intentar ser en un futuro basándose en el puesto al que quiere posicionarse dentro de la rama en que se desempeña Fred R. David (2003) define la visión como:

“los gerentes y los ejecutivos deben estar de acuerdo con la visión principal que la empresa intenta hacer realidad a largo plazo. Una declaración de la visión debe responder a la pregunta básica “que queremos llegar a ser?” una visión definida proporciona el fundamento para crear una declaración de la misión integral. Muchas empresas poseen tanto la declaración de la visión como de la misión, pero la declaración de la visión debe ser corta, formada de preferencia por una oración y desarrollada por tantos gerentes como sea posible (p. 56).

La visión del Hotel Venetur Margarita S.A. se expresa así:

Hotel Venetur Margarita S.A. Posicionarnos nacional e internacionalmente como el hotel socialista cinco (5) estrellas, modelo en calidad de servicio, tecnología, profesionalismo y rentabilidad. Logrando brindar el mejor servicio a nuestros huéspedes y visitantes, como una herramienta estratégica para profundizar el desarrollo endógeno y fuente de bienestar de la comunidad neoespartana y del país”.

El Hotel Venetur Margarita S.A. fija como su rumbo brindar el mejor servicio y bienestar a la comunidad neoespartana, para así posicionarse nacional e internacionalmente en el ámbito turístico, cumpliéndose así el concepto común de una visión empresarial.

1.8. Objetivos del hotel Venetur Margarita S.A.

El Hotel Venetur Margarita S.A. plantea una diversidad de objetivos para que el servicio prestado sea el mejor a los residentes y visitantes de la isla de Margarita los cuales se desarrollan a continuación

- Prestar un servicio de alojamiento de óptima calidad de manera que satisfaga las necesidades de todos sus clientes.
- Mantener el primer lugar dentro de los hoteles 5 estrellas de la isla, siendo líderes en cuanto a los servicios y calidad humana.
- Formar un espíritu de pertenencia y familiarización entre los miembros de equipos del hotel, buscando así el equilibrio entre el ámbito laboral y familiar.
- Prestar un servicio de alojamiento de óptima calidad de manera que satisfaga las necesidades de todos sus clientes.
- Implementar programas de capacitación, productividad y mejoramiento de la calidad para alcanzar la excelencia en las operaciones de cada uno de sus servicios
- Ofrecer un turismo de altura, productos y servicios de calidad hechos a la medida y a precios insuperables para dar a conocer y enaltecer las maravillas culturales, tradiciones y hermosos paisajes que sólo Venezuela puede ofrecer.
- Incrementar la llegada de turistas a la Isla de Margarita, así como promover el desarrollo turístico binacional para lograr posicionar al destino con una amplia oferta y una excelente calidad de servicios.

1.9.Políticas del Hotel Venetur Margarita S.A.

Como en la mayoría de las empresas que se desarrollan la actividad turística el hotel Venetur Margarita S.A. se rige por una serie de políticas, las cuales ayudan al mejor desenvolvimiento y alcance de las metas establecidas en la empresa

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

- Mejorar la calidad e innovación de los servicios a través de la actualización tecnológica que permita altos niveles de eficiencia en la organización y optimizando constantemente la infraestructura turística que promueva la sustentabilidad.
- Desarrollo continuo y capacitación de los trabajadores y trabajadoras que contribuyan a la superación personal coadyuvando a la excelencia en la prestación del servicio.
- Evaluar constantemente los aspectos ambientales significativos para el hotel, y establecer medidas que sirvan para disminuir el impacto ambiental que se pueda producir.
- Fortalecer las relaciones del hotel con el entorno o comunidad que promueva el bienestar social de la misma.
- La captación y selección del personal se realizara tomando en cuenta el perfil de los cargos y los trabajadores y trabadoras activos tendrán derecho a la promoción dentro del hotel, de acuerdo con el mismo.

1.10. Estándares de calidad del Hotel Venetur Margarita S.A.

En el Hotel Venetur Margarita S.A. la presencia del personal y la atención al huésped son la prioridad para el buen desempeño de la actividad turística para ello se siguen unos estándares para con los clientes para que la comunicación sea recíproca y efectiva buscando así eficiencia y la comodidad del huésped, para esto la empresa pauta unos estándares de calidad que ayudan a q esto se dé efectivamente.

- Cada miembro de equipo saluda con una sonrisa genuina a cada cliente interno y/ o externo con el que entra en contacto.
- Cada llamada telefónica es contestada antes del tercer repique, identificando el departamento, saludando e informando su primer nombre.
- Cada cliente externo y/o interno es llamado por su nombre siempre y cuando exista una manera de identificarlo.
- Cada trabajador está debidamente aseado y presentado, de acuerdo a los estándares de su departamento.
- Ningún trabajador del hotel fuma, come ni usa teléfonos celulares en las áreas de trabajo, esto incluye pasillos y oficinas.
- Respetamos el área de huéspedes y utilizamos los pasillos comunicantes.
- Sugerimos, NO ORDENAMOS.

1.11. Estructura organizativa del Hotel Venetur Margarita S.A.

La estructura organizativa de un establecimiento hotelero consiste en la división sistémica de sus unidades de trabajo atendiendo el objeto de su creación, la cual se representa a través de un organigrama (**fig. 3**) Al respecto, Robbins, citado por Díaz (2012) señala:

La estructura organizacional define el modo en que se dividen agrupan y coordinan los trabajos de las actividades, estos a su vez se dividen en especialización del trabajo que esta este es el grado en que las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados. Después de ellos se realiza la departamentalización que es la base para agrupar puestos en una organización.

En la (Figura 3), se muestra expresada la estructura organizativa del Hotel Venetur margarita S.A.

1.12. Departamentos que conforman el Hotel Venetur Margarita S.A.

El Hotel Venetur Margarita S.A. está conformado por varios departamentos los cuales en conjunto conforman el recurso humano de la empresa los cuales están divididos de la siguiente manera según el manual de procedimientos de Cuentas por Cobrar.

1.12.1. Gerencia general

Tiene bajo su responsabilidad tomar las decisiones más importantes, establecer directrices, políticas generales y estrategias, para lograr eficazmente los objetivos propuestos; a su vez tiene bajo su cargo todos los departamentos y áreas correspondientes.

Funciones:

- Establecer los objetivos que debe alcanzar la organización.
- Autorizar las contrataciones con las operadoras turísticas.
- Operar y dirigir correctamente todas las actividades llevadas a cabo en el hotel.

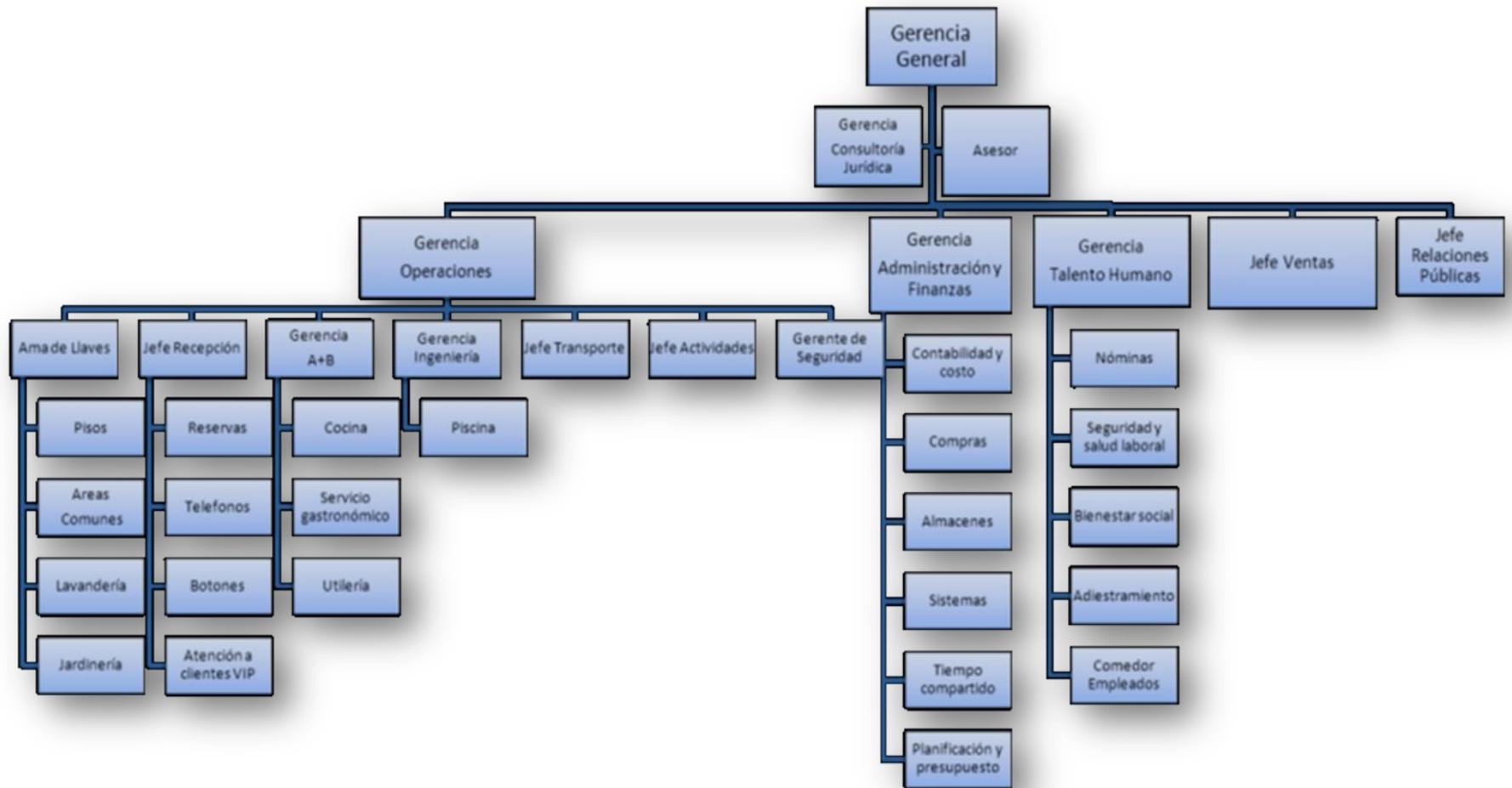
1.12.2. Gerente de contraloría

Es el responsable de controlar los ingresos y registros financieros del hotel y proveer un control efectivo de todos sus activos.

Funciones:

- Supervisar y avala las funciones contables y legales, realizadas por el departamento de contraloría.
- Supervisar los presupuestos solicitados por los distintos departamentos y avala los gastos de la empresa.
- Avalar frente a la administración la contabilidad de la empresa.

Figura n°3. Estructura Organizativa del Hotel Venetur Margarita



Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. Abril (2014)

1.12.3. Gerencia de operaciones

Tiene como obligación fortalecer y manejar todas las políticas de operatividad de la empresa, para así brindar un servicio de calidad en las distintas áreas que ofrece el establecimiento: alojamiento, alimentos y bebidas, recreación, eventos y convenciones y así cumplir con las exigencias de los huéspedes.

Funciones:

- Supervisar que se cumplan las normas que permitan el buen funcionamiento del hotel.
- Manejar, designar y controlar los recursos humanos y materiales adecuados a sus actividades y proyectos.
- Lograr el máximo de satisfacción de los huéspedes y clientes a través de la motivación de los recursos humanos y de la calidad del servicio.

1.12.4. Gerencia de recursos humanos

Está dedicada a la captación, supervisión y dirección del talento humano.

Funciones:

- Supervisar el departamento de Talento Humano y el área de Nómina en la liquidación de sueldos, jornada laboral, capacitaciones, faltas, horarios del personal.
- Supervisar la distribución del personal en las distintas áreas.
- Convocara reuniones por motivos laborales como aumento salarial, despidos, quejas de los huéspedes, etc.

1.12.5. Departamento de recepción.

Es el área encargada de realizar la supervisión y control de todas las personas que entran y salen del hotel. De igual manera se encarga de realizar y manejar las llamadas y mensajes a los huéspedes.

Funciones:

- Atender las sugerencias y quejas de los huéspedes, llevar el control de las llaves de las habitaciones
- Operar en estrecha coordinación con el personal del departamento de limpieza.

1.12.6. Departamento de ama de llaves

El Departamento de ama de llaves tiene la tarea de mantener en excelentes condiciones higiénicas el Hotel, en sus diferentes áreas (habitaciones, áreas comunes).

Funciones:

- Realizar la limpieza de las áreas públicas del mismo, prepara las habitaciones para los huéspedes recién llegados y mantiene limpias y acondicionadas la de los huéspedes ya alojados.
- Reponer los artículos propios de las habitaciones, como por ejemplo las sábanas y toallas.

1.12.7. Departamento de ventas.

El área de ventas esta dedica a la reserva y venta de servicio del Hotel,El proceso de reservas es el primer contacto importante entre el huésped y el hotel.

Funciones:

- Se encargan del marketing de la empresa, es decir, de la promoción y comercialización y distribución del establecimiento como un producto turístico.
- Brindar información clara y precisa a los posibles clientes.
- Realizan reservaciones de habitaciones, banquetes, bodas, convenciones, congresos, entre otros.

1.12.8. Departamento de contraloría

Se encargade administrar las ganancias del hotel, pagar los sueldos, impuestos, créditos, reinvertir.

Funciones:

- Manejar funciones contables y legales, por lo cual debe estar muy bien asesorado.
- Realizar estadísticas, presupuestos, inversiones, etc.
- Apoyar la administración con cálculos financieros, los cuales deben estar avalados por el contralor general.

Este departamento a su vez está conformado por el área de nómina cuyas actividades se definen a continuación.

1.12.9. Departamento de Recursos Humanos.

Esta sección trabaja con todo lo relativo al personal, desde el botones hasta el gerente del hotel.

Funciones:

- Administrar conjuntamente con el área de nómina el desembolso de sueldos y salarios, comisiones, capacitaciones, faltas, horarios del personal; entre otros.
- Asignar el personal de las distintas áreas; realiza los comunicados de reuniones, etc.
- Apoyar al personal mediante adiestramientos en el hotel.

1.12.9.1. Jefe de nómina.

Es la persona dedicada única y exclusivamente a facilitarles el pago o remuneración económica a los trabajadores, de acuerdo a lo estipulado en la legislación vigente y a la contratación colectiva.

Funciones:

- Realizan la liquidación de sueldos y salarios, comisiones, capacitaciones, faltas,
- Elaborar horarios del personal y velar su cumplimiento.

1.12.10. Coordinación de adiestramiento

Es el área que se dedica a la capacitación y motivación del personal a través de cursos, pasantías, becas educativas, rifas, fiestas, entre otros.

Funciones:

- Organizar las distintas actividades motivacionales para el empleado así como, fiestas de fin de año, día del trabajador, los cumpleaños del mes. Entre otros.

1.12.11. Departamento de ingeniería.

Se encarga de la reposición de los elementos de trabajo de cada una de las áreas del Hotel, es decir, todo lo relativo al mantenimiento, prevención, control de equipo y materiales de la instalación.

Funciones:

- Realiza el mantenimiento de las instalaciones del hotel.
- Repara y mantiene en buenas condiciones los ascensores, piletas, canchas de golf, tenis, jardines, instalaciones eléctricas, etc.

1.12.12. Departamento de Alimentos y Bebidas(A Y B)

Este departamento ofrece servicios de gastronomía para todos los huéspedes del complejo hotelero, a lo largo de variadas opciones de restaurantes y bares, tanto para clientes internos como externos al hotel.

Funciones:

- Brindar platos típicos de la región, cocina internacional y especialidades variadas, servicio de cafetería y Coctelería para el deleite de los huéspedes.
- Realizar las comidas para reuniones y convenciones.
- Registrar los consumos de los huéspedes, ya sea que pertenezcan al hotel de ese restaurante como de otro hotel del complejo.
- Emitir los pedidos y realiza el control de los productos que van a ser utilizados en los distintos platos a preparar.

1.12.13. Departamento de seguridad

Este departamento vela por la seguridad de los huéspedes y de las personas que trabajan en el hotel.

Funciones:

- Velar por la seguridad de los objetos personales y da consejos sobre cómo mantenerlos seguros.
- Realizar y direccionar salvavidas en caso de incendios, amenazas de bomba, terremoto, entre otras catástrofes.

1.12.14. Áreas de actividades

Está conformada por las distintas personas que dedican a entretener a los huéspedes mediante, cantos, bailes, deportes, entre otros.

Funciones:

- Recrear a los huéspedes a través de juegos, bailes, actividades físicas, entre otros.
- Tratar con amabilidad a los clientes y prestarle la colaboración necesaria.

1.13. Servicios ofrecidos por el hotel Venetur Margarita S.A.

El Hotel Venetur Margarita S.A. posee a la disposición de sus huéspedes una variedad de servicios para el confort y entretenimiento, siempre pensando en el disfrute del cliente en los cuales podemos describir.

1.13.1. Alojamiento

El Hotel Venetur Margarita S.A. pone a disposición de sus huéspedes 487 (Cuadro 1). habitaciones y suites hoteleras que ponen a disposición de los huéspedes diversidad de servicios en su interior los cuales son placenteras camas, cerradura

magnética, aire acondicionado, TV por cable, caja de seguridad, baño privado, teléfono con discado directo para un mejor confort, estas se encuentran distribuidas de la siguiente manera.

Cuadro 1. Habitaciones Ofrecidas por el Hotel Venetur Margarita

TIPO	CANTIDAD
Sencilla	166
Doble	156
Suite	10
Suite junior	75
Tipo estudio	70
Presidencial	9
Para discapacitados	1
Day pass	Área de piscina

Fuente: elaboración propia de acuerdo a datos obtenidos por el hotel(2014).

Figura 4. Servicio de Alojamiento



Fuente: http://margarita.travel/jomres/uploadedimages/74/slideshow/0/venetur_margarita_hab2.jpg(2014)

1.13.2. Alimentos y bebidas.

El Hotel Venetur Margarita S.A. ofrece una gran variedad gastronómica tanto nacional como internacional para el disfrute de su clientela en cómodos y lujosos bares y restaurantes brindando la más cordial y exigente atención, estos están distribuidos en varias áreas del hotel que se especifican a continuación:

1.13.2.1. Restaurantes

- **Restaurante Los Uveros:** ubicado en el interior de la torre principal del hotel (figura 5), con una excelente vista a la piscina, en donde podrá degustar del mejor desayuno de la isla, en cualquiera de sus presentaciones: americano, continental o tradicional. Y en la noche se convierte en un exclusivo lugar de encuentro para disfrutar de la cena con un menú Internacional a la carta y el mejor ambiente musical con una capacidad de 140 personas.

Figura 5 Los Uveros



Fuente:[http://www.sitours.com/files/gallery/hoteles/24/800x600/restaurante%20\(3\).jpg](http://www.sitours.com/files/gallery/hoteles/24/800x600/restaurante%20(3).jpg)
(2014)

- **Restaurante las Marinas:** Ofrece el servicio del almuerzo, con un menú variado internacional (figura 6); su estilo informal es ideal para disfrutar de la excelente vista al Mar y a la Piscina con una capacidad de 70 personas.

Figura 6 Las Marinas



Fuente: Hotel Venetur Margarita(2014)

- **La Scala:** Restaurante Gourmet, abierto para eventos especiales. (Bodas, cenas institucionales, desayunos corporativos, grupos). Capacidad para 120 personas.

1.13.2.2. Bares

- **Bar Snacks la Pergola:** Ubicado en el área de la piscina (figura 7). donde encontrara servicio de sándwich, hamburguesas y pizzas; además de una gran variedad de jugos naturales, cocteles y licores

Figura 7 La Pergola.



Fuente: www.veneturmargarita.imagen.barpergola.gob.ve(2014)

- **El lobby bar:** Especial para cerrar las noches bajo un ambiente musical relajante y con estilo acompañado con las mejores marcas en bebidas alcohólicas y no alcohólicas(figura 8), y su variada carta de cocteles que no debe dejar de probar con una capacidad de 60 personas

Figura 8 Lobby bar



Fuente: http://www.tripadvisor.com.ve/Hotel_ Áreas de recreación y esparcimiento(2014)

El Hotel Venetur Margarita S.A. en busca de la recreación y confort de sus huéspedes ofrece áreas de esparcimiento que se definen a continuación:

- Piscina de 180 metros de longitud y forma irregular que bordea la estructura del hotel dando apariencia de río cristalino y agregándole más belleza a los jardines frondosos que encontrara en las áreas externas del hotel.
- Gimnasio, disponible para aquellos viajeros que deseen mantener su rutina de ejercicios aun en vacaciones.
- Dos canchas de tenis, con iluminación nocturna.
- Centros de estética.
- Churuata.
- Parque infantil.
- Bodegón.
- Tiendas de souvenir.

Además el Hotel Venetur Margarita S.A. ofrece dentro de sus instalaciones (Figura 9) agencia de viaje, alquiler de vehículo, floristería, tiendas de ropas y artículos del hogar, oficina comercializadora de Venetur, servicio de taxi y zona WiFi.

Figura 9. Áreas de esparcimiento del hotel Venetur Margarita S.A.



Fuente:http://mlv-s2-p.mlstatic.com/semanas-hotel-venetur-margarita-1-7-y-7-13-de-agosto-2014-14288-MLV20085067478_042014-O.jpg(2014)

1.13.3. Salones de convenciones y eventos

El Hotel Venetur Margarita S.A. ofrece un área de convenciones y eventos los cuales brindan la comodidad y capacidad conveniente de acuerdo al evento a realizar como conferencias, banquetes, juntas, fiestas y reuniones. Ofreciendo una amplia experiencia en la organización y ejecución de eventos, con un personal ampliamente calificado encargado de cada detalle del montaje, pasando por decoración, catering, iluminación, audio, video y cualquier otro requerimiento especial que solicite el cliente, los salones que ofrece el hotel son:

- **Gran Salón:** Posee una capacidad de 570 personas (figura 10), el cual se distribuye en tres partes las cuales son:
 - **Gran Salón (A):** Con una capacidad de 190 personas.

- **Gran Salón (B):** Con una capacidad de 190 personas.
- **Gran Salón (C):** Con una capacidad de 190 personas.

Figura 10. Gran Salón



Fuente: www.veneturmargarita.imagenransalon.gob.ve(2014)

- **Salón Nueva Cádiz completo:** Posee una capacidad para 318 personas (Figura 11) distribuida de la siguiente manera:
 - **Salón Nueva Cádiz (Occidente):** Con una capacidad para 30 personas.
 - **Salón Nueva Cádiz (Oriente):** Con una capacidad para 240 personas.
 - **Manzanillo:** Con una capacidad para 48 personas.

Figura 11. Salón Nueva Cádiz



Fuente: Hotel Venetur Margarita(2014)

➤ **Otros salones:**

- **El Tirano:** Con una capacidad para 30 personas.
- **La Restinga:** Con una capacidad para 20 personas.
- **Macanao:** Con una capacidad para 20 personas.
- **Guayamurí:** Con una capacidad para 20 personas.
- **Paraguachí:** Con una capacidad para 20 personas.
- **Guaiquerí:** Con una capacidad para 30 personas.
- **Auditorio:** Con una capacidad para 140 personas.

1.14. Logo del Hotel Venetur Margarita S.A.

En el logo del Hotel Venetur Margarita S.A. se visualiza un isotipo y un logotipo los cuales se definen como:

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

Logotipo: Está constituido por la palabra VENETUR, siglas de la empresa estatal Venezolana de Turismo S.A.(Figura 12), el logotipo reposa sobre una línea de base que denota una mejora visual al nombre que va acompañado de las cinco estrellas que definen la categoría de nuestro hotel.

Figura 12. Logo hotel Venetur Margarita



Fuente: Hotel Venetur Margarita.(2014)

CAPITULO II

***ASPECTOS GENERALES DEL ÁREA DE CUENTAS POR
COBRAR DEL HOTEL VENETUR MARGARITA S.A.***

2. Área de cuentas por cobrar

Al referirse a las Cuentas por Cobrar, se habla de una cuenta que registra importes vinculados a servicios ofrecidos por una empresa para ser pagadas en un lapso de tiempo determinado y acordado por ambas partes, siendo así, utilizado el servicio y luego es cancelado ya sea a corto o a largo plazo.

Estas cuentas otorgan a la empresa el derecho de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago del servicio ofrecido o deuda documentada, es decir, estas cuentas por cobrar son beneficios a futuro.

Entre estas cuentas por cobrar podemos encontrar:

- Cuentas por cobrar al cliente: este tipo de cuenta por cobrar se utiliza cuando el cliente toma crédito con la empresa.
- Cuentas por cobrar a empleados y funcionarios: estas son proporcionadas por anticipos de sueldo y otros criterios.

Las cuentas por cobrar forman parte del balance general de las organizaciones como parte de su Crédito o Haber, ya que con el tiempo se convertirán en efectivo para la compañía, es importante conocer que el proceso de cuentas por cobrar se compone básicamente de dos fases o pilares fundamentales. Por un lado, está lo que sería la facturación, y por otro, los pagos.

El otorgamiento de productos o servicios a crédito es una de las herramientas que tienen las empresas para conservar a los clientes actuales y captar nuevos. Dichos créditos se reflejan en las cuentas a cobrar, aun cuando presenten distintas condiciones y formas de pago; es fundamental tener claro que estas cuentas por cobrar son importantes y requieren que la empresa las tenga perfectamente anotadas y registradas. Por ello en muchos casos se opta por realizar auditorías para la comprobación de esta acción, en las cuales se realizarán tareas tales como verificar lo que sería la identidad de los deudores incobrables.

A continuación se describen las actividades realizadas en el departamento de cuentas por cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

2.1. Departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

El área de Cuentas por Cobrar adscrito al departamento de administración del Hotel Venetur Margarita S.A. es el encargado de llevar el control de los créditos que otorga la empresa a sus clientes por los servicios prestados, además de esta también existen otras funciones dentro del hotel según el manual de procedimientos del departamento aunque algunas de estas actividades no son efectuadas en su totalidad

- Crear perfiles de clientes en sistema de Gestión Hotelera CQR con sus respectivos datos fiscales, para las futuras facturaciones.
- Verificar información de las carpetas de grupos para luego proceder a emitir la facturación. Comparar lo establecido en el contrato de servicios, con los servicios materializados por el cliente.
- Emitir facturación dentro de los primeros 5 días de cada mes, a los arrendatarios.
- Realizar constantes gestiones de cobranzas y programar visitas a clientes que se encuentre fuera y dentro de la Isla,
- Hacer seguimiento de los PX y PM los cuales son casilleros que posee el sistema CQR para registrar cuentas pendientes por cancelar ya sea por funcionarios, grupos o eventos.
- afectando a los departamentos involucrados y exigiendo respuestas inmediatas por la antigüedad de los saldos, en conjunto con el área de auditoría.

- Realizar gestión de cobranza de los cheques devueltos.
- Verificar los depósitos recibidos en calidad de pagos pendientes con Tesorería y realizar los registros pertinentes.
- Informar a la Gerencia de Administración, los próximos ingresos a sus cuentas bancarias por anticipos de eventos y sumas importantes por gestión de cobranza.
- Emitir relación de la cobranza semanal a la Gerencia de Administración y Finanzas.
- Solicitar aprobación de la Gerencial General y la Gerencia de Administración, para realizar ajuste de las posibles cuentas incobrables.
- Realizar conciliaciones mensualmente entre el libro auxiliar y mayor contable en el Sistema de Gestión Hotelera CQR y realizar los asientos pertinentes en la contabilidad.

2.2.Misión del departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

“Philip, señalado por Thompson (2007), refiere, que “la misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización” , de allí su importancia, dado que, condiciona en la empresa, sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas; es lo que la empresa busca ser en el

futuro, expresando así la posición que busca alcanzar en un mercado determinado

Se refiere a lo que la empresa busca ser en el futuro, expresando así la posición que busca alcanzar en un mercado determinado, el Hotel Venetur Margarita la expresa de la siguiente manera:

“Ser un área de orientación a los Departamentos de Reservas, Recepción y Ventas, de acuerdo al perfil e historial comercial de nuestros clientes con crédito, canalizando estrategias para la gestión de cobranzas”.

2.3. Visión del departamento de cuentas por cobrar del hotel Venetur Margarita

“La visión es lo que la empresa desea alcanzar a largo plazo, corresponde al futuro aspirado, debiendo ser redactado de tal manera que pueda ser alcanzable y real. Cuevas (2003), señala que “La visión es la capacidad de ver más allá, en tiempo y espacio, y por encima de los demás, significa visualizar, ver con los ojos de la imaginación, en términos del resultado final que se pretende alcanzar”. La visión busca expresar los deseos que tiene la empresa para un futuro en pro de su superación empresarial.

La visión busca expresar los deseos que tiene la empresa para un futuro en pro de su superación empresarial, el Hotel Venetur Margarita S.A. expresa su misión de la siguiente manera:

“Ser la Jefatura por excelencia, apoyando la actividad comercial del Hotel Venetur Margarita, a través de la aprobación de créditos e incrementando su capacidad productiva”.

2.4.Objetivo del departamento de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

Controlar los créditos de la empresa, reduciendo el riesgo de incobrabilidad, optimizando los ingresos por derechos exigibles a futuro, planificar, dirigir, controlar y ejecutar gestiones de cobranza, facturación de alquileres de arrendatarios y grupos-eventos del Hotel Venetur Margarita S.A., con el fin de estimular el producto y aumentar el consumo de servicios.

2.5.Documentos utilizados

Los documentos utilizados en el área de cuentas por cobrar son resultado de transacciones realizadas en el área para el control, cobro y cancelación de las cuentas llevadas por este departamento los cuales son:

- Reportes de crédito
- Facturas
- Nota de crédito
- Carta de compromiso y Boucher
- Folios CQR
- Notas de consumo de Alimentos y Bebidas(AyB).
- Carta de cobro
- Recibos de pago

2.6.Unidades que intervienen

En el desempeño de la actividad en el área de cuentas por cobrar se ven involucradas diversas áreas del hotel, las cuales aportan importante información para el control y las adquisiciones de estas cuentas por cobrar las cuales son:

- Gerencia General
- Cuentas por Cobrar
- Recepción
- Administración
- Auditoría de Ingresos
- Auditoria Nocturna
- Facturación
- Caja
- Ventas
- Consultoría jurídica

2.7.Reportes generados

Estos reportes son generados para llevar un control detallado de los movimientos realizados por los clientes que adquieren cuentas a crédito con el hotel, esto permite un mejor control al momento de realizar la labor de cobranza en sus distintos casos.

- Análisis de Vencimiento detallado y consolidado
- Estado de cuenta por cliente
- Plantilla de información contable económica y financiera
- Estado de cuenta Entes Gubernamentales
- Mayores Contables de cuentas por cobrar

2.8.Importancia de la jefatura de cuentas por cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

La jefatura de Cuentas por Cobrar adscrita al Departamento de Administración es la encargada de hacer seguimiento a los créditos de la empresa, buscando así llevar el

control de ingresos por derechos exigibles mediante el proceso de cobranza adecuado según la empresa, ya sea por concepto de eventos-grupos o arrendatarios, con el fin de estimular el producto y reducir el riesgo de incobrabilidad.

Este busca realizar la actividad de cobro por motivo de eventos, grupos y créditos otorgados de manera más efectiva y así poseer una mayor efectividad productiva del hotel generando ingresos de la forma más pronta y fluida; además del concepto de hospedaje común por noches, gran parte de los ingresos del hotel son controlados y adquiridos por este departamento por esto es de suma importancia para la gestión hotelera.

2.9.Organigrama de la jefatura de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

La jefatura de Cuentas por Cobrar posee un organigrama verticalde forma descendiente jerárquicamente (figura 13), el cual tiene a su cargo: la gerencia general, encargada de evaluar a las empresas que optan por créditos, la gerencia de administración y finanzas registra, verifica y procesa los pagos realizados por los clientes que poseen crédito, jefe de cuentas por cobrar que gestiona y evalúa los créditos y dos analistas que revisan la facturación emitida y gestionan la cobranza.

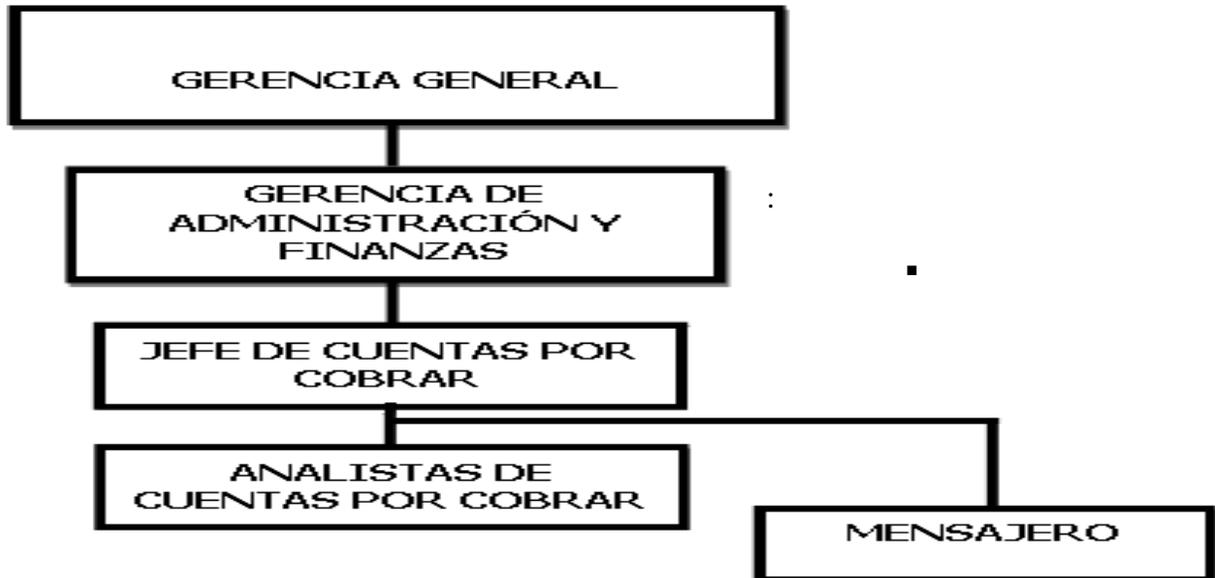
A continuación se describen las funciones de cada uno de los cargos del departamento de Cuentas por Cobrar

- **Gerencia General:**Es la persona que está a cargo de la dirección legal de la empresa. Representa la máxima autoridad en el hotel.

Entre sus funciones están:

- Elaborar los objetivos que debe alcanzar la organización.

Figura 13. Organigrama de la jefatura de cuentas por cobrar



Fuente: Hotel Venetur Margarita (2014)

- Autorizar las contrataciones con las operadoras turísticas.
- Operary dirigir correctamente todas las actividades llevadas a cabo en el hotel.
- **Gerencia de Administración y Finanzas:** Es el responsable de controlar los ingresos y registros financieros del hotel y proveer un control efectivo de todos sus activos.

Entre sus funciones están:

- Supervisar yavalar las funciones contables y legales, realizadas por el departamento de contraloría.
- Supervisar los presupuestos solicitados por los distintos departamentos y avala los gastos de la empresa.
- Avalar frente a la administración la contabilidad de la empresa.

- **Jefe de Cuentas por Cobrar:**Es la persona encargada de gestionar y evaluar los créditos.

Entre sus funciones están:

- Gestionar, controlar, evaluar y registrar todos los consumos causados a crédito por los procedimientos y actividades prestadas del Hotel.
- **Analista de Cuentas por Cobrar:**Es el personal encargado en revisar la facturación y gestionar la cobranza

Entre sus funciones están:

- Revisar la facturación emitida por el departamento de recepción
 - Gestionar la cobranza de todos los clientes.
- **Mensajero:**Se encarga de enviar todos aquellos documentos o facturas efectuados por el departamento de administración específicamente el área de cuentas por cobrar, estos son entregados a las respectivas empresas o clientes que poseen crédito con la empresa, particularmente en la isla de Margarita.

CAPITULO III

***ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA JEFATURA DE
CUENTAS POR COBRAR DEL HOTEL VENETUR
MARGARITA S.A.***

3. Actividades desarrolladas en la jefatura de Cuentas por Cobrar del Hotel Venetur Margarita S.A.

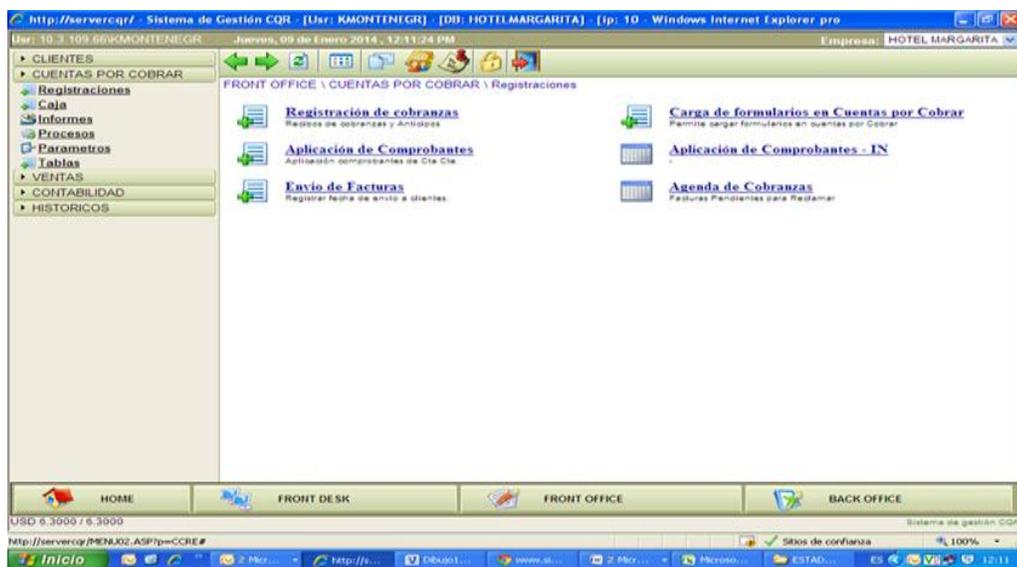
En la jefatura de Cuentas por Cobrar adscrita al Departamento de Administración del Hotel Venetur Margarita S.A. se realizaron diversidad de actividades en busca del crecimiento académico del pasante incluyéndolo e instruyéndolo en el área laboral directa obteniendo una visión más específica de los procedimientos que se emplean en la jefatura de cuentas por cobrarlas cuales se describen a continuación:

- Inducción al sistema hotelero CQR (Gestión de Sistema Contable y Programas Anexos a la Jefatura de Cuentas por Cobrar)
- Revisar los cálculos de tarifas y soportes de los movimientos diarios de cityledger y preparar la facturación de acuerdo a los estándares del departamento
- Preparar el movimiento diario de todos los registros de pagos y ajustes recibidos para ser entregados a auditoría de ingresos
- Realizar gestión de cobranzas a las compañías asignadas por el coordinador.
- Procesar y gestionar la recuperación de cheques devueltos.
- Reemplazar al coordinador de cuentas por cobrar en ausencia del mismo
- Relacionar los pagos por hospedaje y cancelación de facturas recibidas por el cajero general y los pre-pagos por depósitos bancarios recibidos en reservaciones.
- Verificar que los contratos por ventas de eventos y grupos estén firmados y cumplan con las políticas establecidas
- Proyectar cobros para un periodo y recuperación anual de comprobantes de ARCV (impuesto sobre la renta)
- Hacer seguimiento de cobros de la cartera de clientes y atender personalmente a las grandes cuentas.
- Archivar facturas de los diferentes clientes en la cartera física de clientes
- Otorgamiento de créditos a nuevos clientes

3.1.Inducción al sistema hotelero CQR (Gestión de Sistema Contable y Programas Anexos a la Jefatura de Cuentas por Cobrar)

El programa (CQR) es un sistema computarizado que busca facilitar las operaciones que se emplean en la empresa (Figura 14), en este programa cada área del hotel utiliza este sistema donde se encuentra la información pertinente al igual que parámetros de interés como datos de los clientes que se hospedan en el hotel, enlazando así dentro de éste las informaciones que manejan los distintos departamentos que posee el Hotel Venetur Margarita S.A.

.Figura 14. Sistema hotelero CQR.



Fuente: hotel Venetur Margarita S.A.(2014)

En la jefatura de Cuentas por Cobrar el renglón más utilizado en el sistema es el de front office el cual se encuentra ubicado dentro de las opciones que brinda el sistema CQR para la gestión hotelera en él se debe poseer un usuario para su acceso y hacer uso de las distintas opciones que en él se ofrecen, ya que éste es el que posee las funciones pertinentes a esta área y de mayor interés para el desempeño de las

actividades de esta jefatura, desde este punto se puede extraer información de los consumos de los clientes y el estado de su facturación para clientes ya registrados, al igual que se registran nuevos clientes que deseen efectuar créditos con la empresa.

3.2.Revisar los cálculos de tarifas y soportes de los movimientos diarios de cityledger y preparar la facturación de acuerdo a los estándares del departamento

En la jefatura de cuentas por cobrar se registra y lleva el control de cargos sobre cityledger, la cual es una cuenta por cobrar que se mantiene en el front office cargadas a empleados y funcionarios, para luego ser debitadas por medio de anticipos de sueldo y otros criterios, siendo este departamento el encargado de la cobranza de este cargo en conjunto a el departamento de nómina el cual es el encargado de debitar dichas cantidades al personal, es decir, son cuentas adquiridas por clientes que no están registrados (hospedados) en el hotel.

3.3.Preparar el movimiento diario de todos los registros de pagos y ajustes recibidos para ser entregados a auditoria de ingresos

Se registran y se clasifica cada pago entrante a razón de créditos expedidos por la empresa mediante CQR, sin embargo también se obtienen pagos por concepto de arrendamiento los cuales pasan por el mismo proceso de revisión, estos pagos son recibidos y verificados contra banco para hacer constar su efectividad y ser registrado en el sistema de gestión hotelera para luego ser expedido el comprobante de pago mediante el sistema al ser saldada la cuenta y se procede a ser enviada las facturas canceladas a dichos clientes tanto dentro como fuera de la isla mediante los canales pertinentes.

3.4. Realizar gestión de cobranzas a las compañías asignadas por el coordinador.

Para la mayor efectividad en la cobranza a cada miembro del equipo se le asigna una cantidad de clientes a los cuales llevar el control de pago de facturas pendientes, llevando a cabo un seguimiento riguroso a cada cliente para obtener la más pronta cancelación de estas cuentas pendientes con la empresa, de acuerdo al tiempo estipulado en el contrato ya sea 15 días o más, este proceso es llevado mediante diversos medios, correo electrónico, vía telefónica y fax y correspondencia (cuadro 2), la intención de esta gestión de cobranza es hacer efectiva la cancelación del crédito otorgado al cliente en la mayor brevedad posible y reducir el riesgo de incobrabilidad de acuerdo a la información emitida por el cliente, después de ser contactado las observaciones del estatus del mismo se registrarán en el record de cobranza para un mejor seguimiento.

Cuadro2. Record de Gestión de Cobranza

Contacto:	<u>Observaciones:</u>
Teléfono:	
CxC:	

Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (2014)

En los clientes con crédito se puede dar el caso en el cual estén próximos a vencer su fecha de cobro o esta vencida, para evitar este vencimiento y retraso en la cancelación del crédito se procede a imprimir un análisis de cobranza mediante el sistema el cual arrojará los saldos pendientes y las fechas en los que fueron acordados los pagos ya sean en cuotas o directos, aquellos clientes que estén más próximos a vencerse o estén vencidas su fecha de cobro se procede a hacer contacto con ellos mediante los diversos medios de comunicación al ser emitido este análisis (Figura 15), el jefe del área evaluará las cuentas por cobrar con mayor antigüedad, emitirá los

informes respectivos para remitir al área legal si es necesario y luego serán evaluadas por el contador para asumir como incobrables o no, de igual manera asignará el cobro de las cuentas a las analistas para que realicen la gestión de cobranza pertinente reduciendo así este índice de incobrabilidad y mantener las cuentas al día.

Figura 15. Análisis de cobranza

Hotel Margarita, Fecha: 09/01/2014 12:32:03p.m., Página: 1

ANALISIS DE VENCIMIENTO
Facturas Pendientes a la Fecha 09/01/2014

Empresa: *****

Código	Nombre	1/15	16/30	31/60	61/90	+90	SALEQ
AD	AGENCIA DE VIAJE						
232743	AD Travel Services Ecuador, C.A.	232027487	0.00	0.00	0.00	0.00	22,473.00
139715	AD Travel Services Ecuador, C.A.	2327483724	0.00	28,747.83	0.00	0.00	28,747.83
260473	AD TRAVEL SERVICE, C.A.	260957973	-107,768.00	0.00	0.00	0.00	-107,768.00
24479	MARGAGOLD, C.A.	244794375	-19,388.00	0.00	0.00	0.00	-19,388.00
287246	J & E GOLDY, C.A.	287246377	0.00	0.00	337,758.28	0.00	337,758.28
287475	TRAVEL INTERNACIONAL DE SERVICIOS, C.A.	287475399	37,827.00	0.00	2,385.00	0.00	37,827.00
AD	AGENCIA DE VIAJE		-97,479.00	29,747.83	334,673.28	0.00	33,473.00
AF	AFERENCIADOS						
239749	CARIBBEAN BOOK SHOP, C.A.	239749797	4,974.00	0.00	0.00	0.00	4,974.00
24512	Compania de Creacion y Promocion de la Moda S.A.	245124953	4,284.00	0.00	2,848.22	0.00	7,132.22
42748	ENTERTAINMENT MANAGEMENT COMPANY, C.A.	427482822	32,274.00	0.00	0.00	0.00	32,274.00
2394757	ESCUELA DE SERVICIOS AL CLIENTE, C.A.	239475732	4,174.00	0.00	0.00	0.00	4,174.00
27074	ESTUDIO DIBUJADORES, C.A.	270744884	17,222.00	0.00	18,758.84	18,758.84	24,779.87
2394759	FLORIDA FERRAZ-GERONIMO ESTEVEZ, C.A.	239475979	7,133.00	0.00	0.00	0.00	7,133.00
2394755	FLORIDA FERRAZ-GERONIMO ESTEVEZ, C.A.	239475544	3,333.00	0.00	0.00	0.00	3,333.00
2322474	FONDO MEXICO DE ESTILO DEL RITE	232247439	32,274.00	0.00	18,148.22	0.00	33,422.22
27589	GRUPO EDITORIAL GOTTSCHE, C.A.	275894889	7,752.00	0.00	0.00	0.00	7,752.00
2394753	INDUSTRIAS GOTTSCHE, C.A.	239475379	7,752.00	0.00	0.00	0.00	7,752.00
2394762	INTERACCION, C.A.	239476237	2,974.00	0.00	0.00	0.00	2,974.00
2394778	LA CONDESA DE MARGARITA, C.A.	239477878	4,274.00	0.00	0.00	0.00	4,274.00
2394754	LEONA DE SAJON BELLA LEA	239475479	7,094.00	0.00	0.00	0.00	7,094.00
2394754	LOBAJO PARRILLAS Y UNIV. SERVICIOS, C.A.	239475444	7,184.00	0.00	0.00	0.00	7,184.00
24708	MARGARITA TRAVEL, C.A.	247087427	18,774.00	0.00	0.00	0.00	18,774.00

Fuente: hotel Venetur Margarita. (2014)

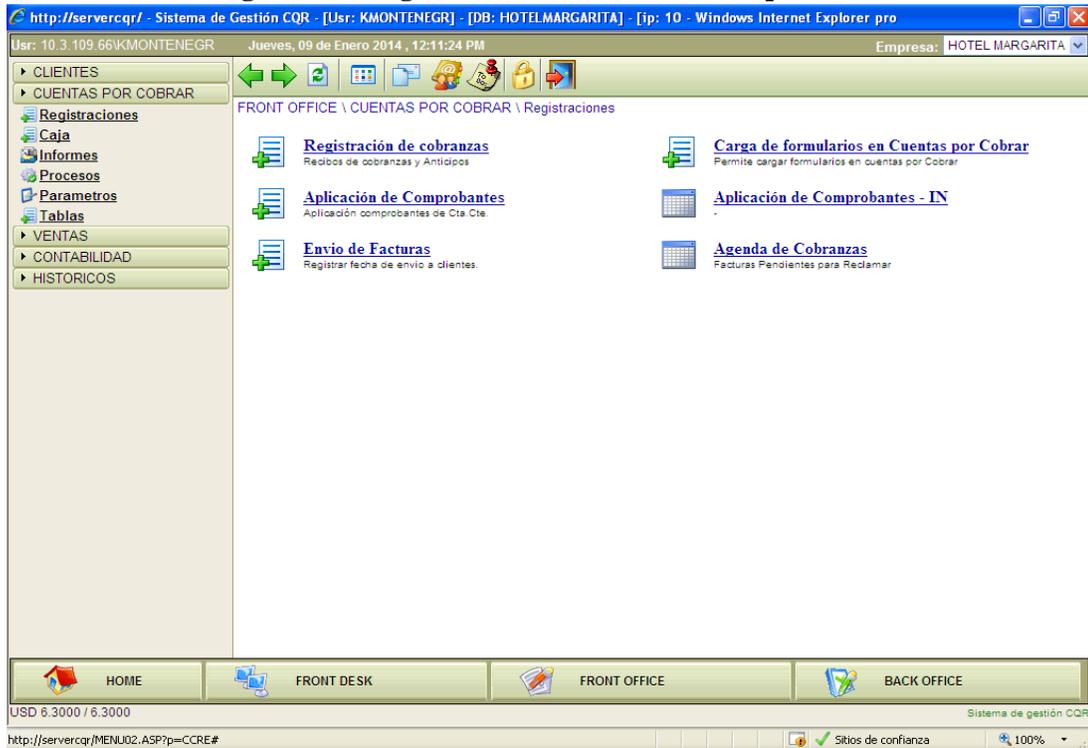
3.5. Procesar y gestionar la recuperación de cheques devueltos.

Existen clientes especiales que por su continuidad y pago puntual en las instalaciones del hotel adquieren créditos con la empresa, y los cuales en su mayoría cancelan estas cuentas por cheques emitidos a la empresa por gastos efectuados en las instalaciones en sus distintas áreas, al igual que los locales arrendados en el hotel poseen la libertad de cancelar por el mismo medio, en pocos casos suceden problemas con estos cheques, aunque el más común que puede suceder es que estos sean devueltos a la empresa por las entidades bancarias debido a errores de imprenta,

firmas mal realizadas o en su defecto saldo insuficiente en la cuenta del usuario a la hora del depósito, para esto es contactado el cliente mediante el canal que sea necesario y así hacerle saber del caso y su causa, para que así este proceda a realizar el pago nuevamente y la empresa gestionar y recuperar dicho pago.

Es importante señalar, que para los registros de Saldos a favor, Cheques Devueltos, Gestión Cobro de Depósito en Garantía y/u otra gestión de cobro que no requiera facturación fiscal, se realizara por la siguiente manera(Figura 16 y 17), realizando una carga de formularios en cuentas por cobrar mediante el programa CQR.

Figura 16. Carga de formularios de cuentas por cobrar



Fuente: hotel Venetur Margarita.(2014)

Al igual que una facturación, se debe realizar los siguientes pasos:

- Seleccionar el cliente, el cual sera ubicado dentro del buscador del sistema dentro de los ya guardados con anterioridad.
- Modificar la fecha a conveniencia.
- El código CREINT (codigo de formulario) nunca podra ser modificado, es el único que utilizarà. El cual es un codigo asignado por la empresa para el registro de dicha transaccion.
- Seleccionar si es un dèbito o un crèdito, el cual implicara la forma de pago del cliente.
- En el renglon de Comprobante Original se colocara un número que serà de referencia para los soportes.

Figura 17. Carga de formularios de Cuentas por Cobrar

The screenshot shows a web browser window with the URL `http://servercqr/Pid=CCING01&o=at.db=...`. The page title is "CARGA DE FORMULARIOS EN CTA.CTE." and it includes a sub-header "Permite cargar formularios manuales en Cta.Cte.". The form contains the following data:

Código de cliente:	2204753	QUEEN ZEBRA, C.A.
Fecha Movto.:	09 / 01 / 2014	
Código de Formulario:	CREINT	CREDITOS INTERNOS
Tipo de Numeración:	Automatica	100222
Cmp. Original:	21046	Cuentas por cobrar Arrendatarios
Código de Producto:	914	Saldo a Favor Huesped
Moneda:	BS	
TOTAL:	5248	
Comentario:	QUEEN ZEBRA, C.A. DIFERENCIA DEPOSITO EN GARANTIA AÑO 2014	

Buttons: Aceptar, Cancelar, Ayuda

Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A.(2014)

- El código de producto corresponderà al registro que se desea realizar.

- Colocar el monto y el comentario correspondiente, para realizar observaciones referentes al registro o abono de la cuenta.

Para los débitos registrados, la aplicación de pago se realizará por el modelo de registración de cobranzas.

3.6.Reemplazar al coordinador de cuentas por cobrar en ausencia del mismo

En ausencia del coordinador de cuentas por cobrar los analistas poseen la información y capacitación necesaria para asumir o cubrir las responsabilidades del propias de un coordinador de Cuentas por Cobrar, aunque no se cuente con el número de empleados requeridos para este trabajo el cual es de gran magnitud e importancia para la empresa, estos analistas pueden llegar desempeñar tareas de manera eficaz de dicho puesto sin obviar o atrasar las proporcionadas por su cargo, brindando así la información requerida de los movimientos y estado actual de los créditos expedidos y hacer seguimiento de cada uno de los clientes especiales que no le han cancelado a la empresa.

Al cumplir la función de coordinador los analistas están en la capacidad de emitir facturas, realizar cálculos de tarifas y soportes relacionados a los cityledger según los estándares del departamento al igual que hacer la entrega quincenal de los mismos utilizados por los empleados al departamento de nómina para realizar el descuento pertinente, recibir clientes que quieran obtener créditos con la empresa entre otras funciones que son de interés y están adscritas al coordinador propiamente.

3.7.Relacionar pagos por hospedaje y cancelación de facturas recibidas por el cajero general y los pre-pagos por depósitos bancarios recibidos en reservaciones

La jefatura de cuentas por cobrar representa un papel importante en el tema del hospedaje, debido a que los clientes especiales que poseen créditos con la empresa proceden a adquirir habitaciones por distintos conceptos, a estos clientes se le procede a realizar su reservación y la jefatura de cuentas por cobrar es la encargada de emitir la relación de cargos de los cuales hizo uso el cliente por concepto de hospedajes y consumos anexándole así las facturas expedidas luego de que los huéspedes hacen uso de las habitaciones, registrando tanto la cantidad de noches y días en los cuales se producirá el servicio de hospedaje al igual que los consumos atribuidos a las mismas, al concretarse el servicio es enviando un informe detallado de los cargos tanto de consumos como de hospedaje al cliente para la posterior cancelación, haciendo llegar dicha factura e informe al cliente tanto dentro de la isla como en las afueras mediante los diversos medios de correspondencia, y su pago se realiza ya sea directamente en caja general o mediante transacciones bancarias.

En caso de los pre-pagados los cuales son clientes que proceden a pagar un servicio antes de consumirlo, es decir, hacen uso de las instalaciones en un tiempo futuro determinado por ellos pero siendo pagado anteriormente, estos clientes la mayoría de veces emplean este modo de pago para evitar el incremento de las tarifas en el tiempo, al igual que poder obtener la disponibilidad de las habitaciones para el tiempo en las que les son necesarias, la jefatura de cuentas por cobrar en este caso se ve involucrada cuando estos pagos no son hechos por el monto total del valor del servicio, es decir, el cliente paga un monto acordado por la empresa y el cliente ya sea de la mitad o menos del servicio prestado y luego procede a pagar el resto en cuotas o al finalizar el evento, en lo cual la jefatura es la encargada de hacer el seguimiento de este monto restante para que sea cancelado en el tiempo estipulado, de igual manera se procede a enviar los gastos detallados a los clientes luego de ser

efectuado el consumo, haciendo así constar que lo antes pagado fue concretado, aunque puede suceder el caso de que estos clientes queden con deudas por algún consumo fuera de lo acordado o en su defecto se puede hallar la situación de que el consumo sea menor y el cliente decida entre realizarse un reembolso o quedar con un saldo a favor dentro de la empresa para futuras visitas al hotel.

Al finalizar la cancelación en las diversas situaciones antes descritas es emitida la facturación de los consumos donde la maquina fiscal emitirá una original que será enviada al cliente y una copia la cual quedara en la jefatura de cuentas por cobrar, las dos serán selladas y firmadas respectivamente siendo la copia anexada al registro del cliente.

3.8. Verificar que los contratos por ventas de eventos y grupos estén firmados y cumplan con las políticas establecidas

Los clientes además, de devengar solo servicios de hospedaje también en algunas ocasiones requieren el servicio de eventos alquilando los diferentes salones que posee el hotel para la realización de eventos y convenciones, para esto se realiza una cotización del servicio a brindar la cual es analizada rigurosamente para evitar fallos en los precios de lo solicitado, este documento es evaluado por la gerencia la cual es la responsable de dar el visto bueno y aceptación del mismo para proceder a la ejecución del servicio solicitado, para luego efectuar un contrato entre ambas partes donde se explican las condiciones expedidas por la empresa y las condiciones de pago para la realización del evento, este es firmado por ambas partes como acuerdo para finiquitar y hacer constar la validez del evento.

Antes y después de realización del evento acordado se procede a el seguimiento de sus pagos en cuotas de acuerdo a lo establecido en el contrato, para llevar este control del evento es introducido en sistema brindándole una cuenta a su nombre en un (PM) dentro del sistema (CQR) las unidades de Ventas, Reservas y Recepción, solicitan la creación del profile del cliente mediante el sistema CQR en la ventana de

Cuentas por Cobrar(Fig. 18), donde se suministran la información fiscal necesaria, luego de la apertura se le asigna un código, el cual permitirá ver en el módulo de Cuentas por Cobrar el movimiento de facturación del cliente de la siguiente manera

3.9.Proyectar cobros para un periodo y recuperación anualde comprobantes de ARCV(impuesto sobre la renta)

El área de Cuentas por Cobrar realiza un análisis estimado de cobros en un periodo determinado, este análisis es pedido por el jefe del departamento de

Fig. 18 Profile del cliente

Código	Nombre comercial	Razón Social	Cliente Activo	Dirección	Ciudad	Provincia	Teléfonos	Código Tipo de Fiscal	Tipo de documento	Nro. de documento	Detalle de Factura	Estado de Factura
0	PERSONA	INDIVIDUAL	0					0				0
101170	JORGE A ROJAS GARCIA	JORGE A ROJAS GARCIA	0		BOLIVAR		0295-417-64-80	0	CI	101170		0
104833	Escapartura Turistica S.R.L.A	Escapartura Turistica S.R.L.A	0	Villa de Pedro González	Padre	Carabobo	0295 4007125	1	RCP	104833		0
107723	Defino Tours	Defino Tours	0	Av. Ramón Gallegos Torre		Caracas	02122831077	1	RCP	107723		0
108768	Colegio Madre Guadalupe	Colegio Madre Guadalupe	0	Lt. Jorge Cól Calle		Paraguarí		1	RCP	108768		0
111223	SOBRALZINGER INGENIERIA, S.A.	SOBRALZINGER INGENIERIA, S.A.	0	Av. Simón Bolívar con Av. La Estrella, Edif. Centro		CARACAS	0212 980 9111	1	RCP	111223		0
116833	LAB Server	LAB Server, S.A.	0	Calle Vargas Ed. Centro		Caracas		1	RCP	116833		0
117755	Lab Novartis	Novartis de Venezuela S.A.	0	3ra Transversal de Los		Caracas		1	RCP	117755		0
118700	Novo de Venezuela,C.A	NOVO DE VENEZUELA, C.A.	0	Av. 91 C/C Calle 90 S/N		Maracay		1	RCP	118700		0
120253	CalceInternacional,C.A.	CalceInternacional,C.A.	0	A-Don Diego		Caracas	02122393055	1	RCP	120253		0
122865	Ta van C.A	TAN VAN, C.A.	0	Av. Ciudad Universitaria		Caracas	0212 465	1	RCP	122865		0
123020	Procter & Gamble De Venezuela	Procter & Gamble De Venezuela	0	Calle Altavista Urb		Caracas	04615027	1	RCP	123020		0

Fuente: Hotel Venetur Margarita S.A. (2014)

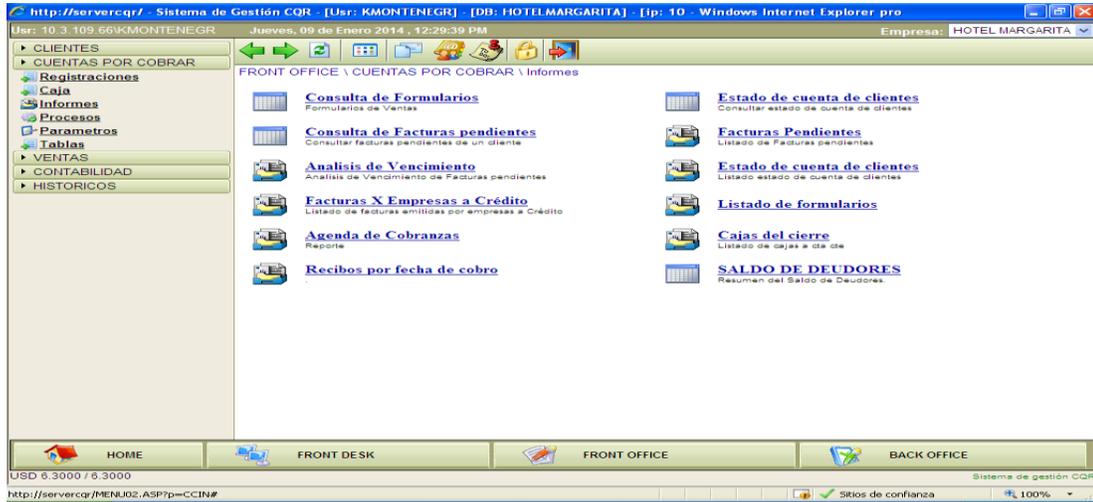
administración para realizar un estimado de las venideras oportunidades de inversión en la empresa y así tener un aproximado de la entrada de beneficios, para poder proceder a la toma de decisiones a futuro, estos cobros tratan de hacerse según lo estimado en este análisis o con la mayor semejanza al mismo.

Los comprobantes de ARCV(impuestos sobre la renta), son recaudados anualmente para establecer el control del impuesto establecido a los arrendatarios, estos clientes a los cuales se le es exigido este documento son los que hacen vida en las instalaciones del hotel como tiendas físicas, conformado así dentro del pago de las mensualidades de alquiler de locales dentro del hotel, aunque estos impuestos no son propios del departamento de cuentas por cobrar juegan un papel importante en el cobro del arrendamiento, ya que, es obligatorio que los clientes cancelen este impuesto y es de gran importancia que cada cliente posea este comprobante dentro de su registro en el área de Cuentas por Cobrar, al ser recuperados estos comprobantes son anexados a la carpeta personal de dicho cliente para llevar un mejor control de los pagos realizados por el mismo sirviendo de respaldo en cualquier situación que pueda presentarse a futuro.

3.10. Hacer seguimiento decobros de la cartera de clientes y atender personalmente a las grandes cuentas.

La empresa posee una variedad de clientes que solicitan créditos en la empresa para la realización de eventos, convenciones o por motivo de hospedaje en su defecto, después de la aceptación de este crédito a favor de la empresa u organización que lo solicita se le realiza un seguimiento en concepto del pago de su deuda según cuotas o condiciones planteadas en el contrato ya preestablecido, en algunas ocasiones estos clientes se retrasan en sus pagos y es necesario recordarles o avisarles del pago vencido para evitar la incobrabilidad del evento o en su defecto tener que llegar al ámbito legal y realizar una demanda por no haber realizado el pronto pago, para realizar este seguimiento se realiza un análisis detallado imprimiéndose un formulario donde se refleja las cuentas por cobrar (Figura 19) en este se reflejan las más recientes y las de mayor antigüedad esto se realiza de la siguiente manera.

Figura 19 Ventana

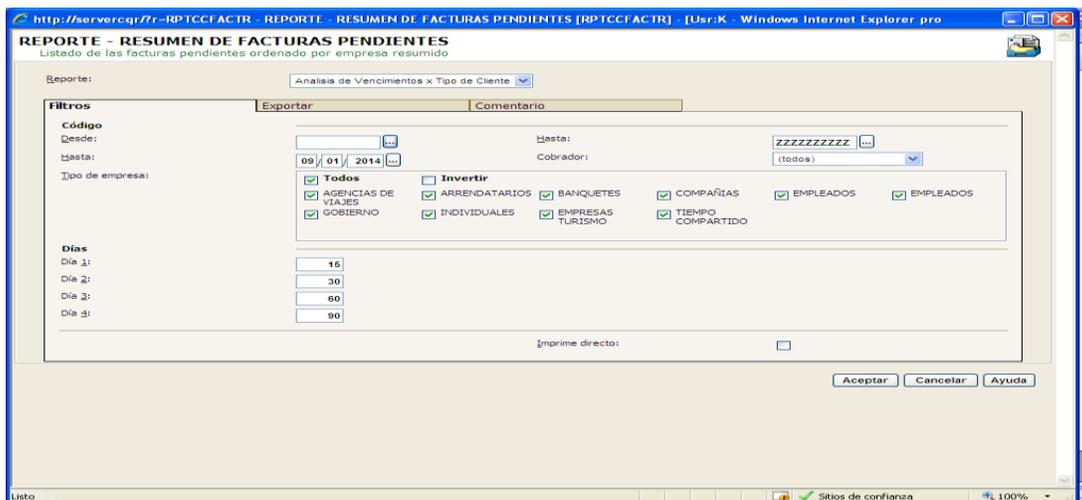


Fuente: hotel Venetur Margarita.(2014)

Se ingresa al sistema de Front Office de Cuentas por Cobrar/ Informes, se selecciona la opción todos los clientes, para observaren su totalidad las facturas pendientes (**Figura 20**):

Se imprime el análisis y se asigna la cobranza a los analistas (Figura 21), también se puede exportar este formulario y emitir un balance de las cuentas por cobrar desde programa Excel.

Figura 20. Resumen de facturas pendientes.



Fuente: hotel Venetur Margarita(2014)

Fig. 21. Análisis de vencimiento.

Presione la barra espaciadora o la tecla Entrar para activar el menú y usar este control de 1+

Presione la barra espaciadora o la tecla Entrar para activar el menú y usar este control de 1+

Hotel Margarita Fecha: 09/01/2014 12:32:03p.m. Página: 1

ANÁLISIS DE VENCIMIENTO
Facturas Pendientes a la Fecha 09/01/2014

Empresa: - ZZZZZZZZZZ

Código	Nombre	1 / 15	16 / 30	31 / 60	61 / 90	+ 90	SALDO
AG AGENCIAS DE VIAJE:							
2317143	AG Venet Services Turisticos, C.A.	739837407	0.00	0.00	0.00	0.00	11,473.00
135821	Grupo SE Travel C.A.	7317403734	0.00	19,747.00	0.00	0.00	19,747.00
20524373	TRAVELER C.A.	7368997891	-287,700.00	0.00	0.00	0.00	-287,700.00
247759	MARGAGOLD C.A.	7407284771	-90,300.00	0.00	0.00	0.00	-90,300.00
2012243	ETI GROUP C.A.	7397823257	0.00	0.00	113,730.00	0.00	113,730.00
2097431	TURISMO INTERNACIONAL DE REPRESENTACIONES C.A.	7403039950	15,927.00	0.00	2,105.00	0.00	17,132.00
AG AGENCIAS DE VIAJE:							
			-367,473.00	19,747.00	114,435.00	0.00	-233,011.79
AR AEROPORTOS:							
2304749	CALIBREAR BOOKING C.A.	7318274079	4,974.00	0.00	0.00	0.00	4,974.00
24415	Corporación Comersy Suminro Socabo, S.A.	6200095913	4,304.00	0.00	3,040.23	0.00	7,344.23
43740	DEFINITION MANAGEMENT CONSULT, C.A.	7387700217	12,274.00	0.00	0.00	0.00	12,274.00
2304725	ESUELA DE TRUCALLOS PRASU C.A.	7397823257	421.00	0.00	0.00	0.00	421.00
23214	EUROINNOVACIONES C.A.	740104043	15,312.00	0.00	10,700.04	10,700.04	34,712.04
2304739	FABRIZIO FERRERES (GERARDO HARTER), C.A.	7381774870	7,131.00	0.00	0.00	0.00	7,131.00
2304731	FLORES & ASOCIADOS C.A.	7317754344	3,111.00	0.00	0.00	0.00	3,111.00
2322474	FONDO MEXICO DE TURISMO DEL BNE	6200042249	12,274.00	0.00	10,140.23	0.00	22,414.23
23749	GRUPO ESTEREO LOTUS C.A.	7401350497	7,931.00	0.00	0.00	0.00	7,931.00
2304721	HOLIDAY ISLAND C.A.	7393740739	7,782.00	0.00	0.00	0.00	7,782.00
2304742	INTERALTOUR C.A.	7301440287	3,874.00	0.00	0.00	0.00	3,874.00
2304750	LA CREDITERA DE MARGARITA, I. C.A.	7313091170	4,074.00	0.00	0.00	0.00	4,074.00
2304734	LIDRA DE TAJES BELLA ISLA	7047041495	7,804.00	0.00	0.00	0.00	7,804.00
2304714	LOGIA CORP (PROMOCIONES Y TURISMO) C.A. (VLU)	7317570444	7,104.00	0.00	0.00	0.00	7,104.00
24250	MARGARITA CHAMPOL C.A.	7401772427	10,774.00	0.00	0.00	0.00	10,774.00

Listo Sitios de confianza 100%

Fuente: hotel Venetur Margarita(2014)

El jefe del área evaluará las cuentas por cobrar con mayor antigüedad, emitirá los informes respectivos para remitir al área legal o al contador, para que sean evaluadas y tomar la decisión de desincorporarlas del sistema por incobrables, de igual manera, asignara cuentas a las analistas para que realicen gestión de cobranza.

3.11. Aarchivar facturas de los diferentes clientes en la cartera física de clientes

La jefatura de cuentas por cobrar posee una extensa cartera de clientes, los cuales poseen créditos con el hotel, para llevar un control más minucioso de dichos clientes este posee un archivo donde se guarda organizadamente de forma alfabética en una

carpeta, la cual posee información del cliente y los movimientos que ha realizado con el hotel lo cual sirve de respaldo para el hotel en algún caso de mal entendidos.

Luego que estas facturas son remitidas a la jefatura de Cuentas por Cobrar, son archivadas y guardadas por orden alfabético en la carpeta de cada cliente introduciéndose así las facturas deudoras dentro de su expediente correspondiente para así poseer la información necesaria para realizar los cobros, luego de ser cancelada el cliente se queda con una factura original y el hotel con una copia exacta.

3.12. Otorgamiento de créditos a nuevos clientes

Para otorgar créditos a nuevos clientes se llevan a cabo diversidad de pasos, el primero es hacer la petición del crédito la cual se procesa mediante el departamento de ventas o reservaciones, los cuales envían la información pertinente del cliente a la jefatura de cuentas por cobrar la cual procederá a enviar mediante correo electrónico una planilla de solicitud de crédito al cliente al igual que una lista de recaudos para la apertura del mismo.

Los documentos del cliente son recibidos por valija para proceder a otorgar el crédito, se estudia los movimientos del cliente dentro del hotel y se realiza una reunión con la gerencia general para discutir el otorgamiento del crédito y las condiciones a ejercer sobre el mismo; si es aceptado se le es enviada una carta de otorgamiento del crédito al cliente con las condiciones de pago y límites de crédito, así como los procedimientos a seguir para utilizar los servicios del hotel con cargo a cuentas por cobrar.

Al ser autorizada la línea de crédito mediante el proceso respectivo y con autorización de la gerencia, se le es notificado a la jefatura de cuentas por cobrar para que esta proceda a crear un usuario al cliente dentro del sistema (CQR) donde se incluirán todos los datos respectivos del mismo conformándole así un nombre y un código de registro lo cual ayudara a un mejor manejo de la cuenta del cliente, ya que,

todos los cargos efectuados serán abonados a este código de usuario ya antes creado y así la jefatura de Cuentas por Cobrar podrá emitir las relaciones de facturas del cliente de manera más rápida y efectiva agilizando el seguimiento de cobranza de dicha cuenta.

CAPITULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Venetur Margarita S.A., el cual ofrece una gran diversidad de instalaciones para el confort del público residente y turista que visitan la hermosa Isla de Margarita, ubicándose este hotel en una área estratégica y céntrica de la Isla donde tiene la gran fortaleza de tener un fácil acceso y estar rodeado de diversidad de centros comerciales de gran prestigio y comodidad, al concluir las actividades descritas y asignadas para la culminación de las pasantías realizadas en del Hotel Venetur Margarita S.A. se puede llegar a la conclusión que las actividades antes descritas se pudieron llevar a plenitud y con el mejor desempeño, gracias al conocimiento impartido por el personal de la jefatura de cuentas por cobrar adscrita al departamento; La jefatura de cuentas por cobrar posee un personal capacitado y con la experiencia necesaria para cubrir cada situación sin importar su magnitud, dando una respuesta exacta y precisa de la información requerida tanto a clientes como a las distintas áreas adscritas al departamento de administración, la jefatura de cuentas por cobrar está constituida por un jefe de cuentas por cobrar y analistas, además en el también guarda un vínculo muy estrecho con la gerencia general y gerencia de administración y finanzas, ya que estas tienen que ver con el control financiero de la empresa y las cuentas por cobrar tienen gran influencia en este ámbito, debido a que ellas expresan ingresos a futuro que pueden ser de gran ayuda al crecimiento de la empresa.

La jefatura de cuentas por cobrar posee un manual de procedimientos para el mejor desempeño de las actividades del personal adscrito a la misma aunque no imparte conocimientos en el área de contabilidad la cual sería de mucha ayuda al departamento, evitando así la incobrabilidad de diversos créditos otorgados aunque ha de ser riguroso con las cuentas que poseen más antigüedad, este departamento también recibe la responsabilidad de cobrar los arrendamientos de las diversas tiendas que también hacen vida comercial en el hotel, el cual se realiza mensualmente, es decir esta jefatura es de gran importancia al hotel ya que es la responsable de llevar el control de los créditos expedidos, los cuales son de gran interés económico a la

empresa como también lo son el cobro de los alquileres de los comercios que están dentro de las instalaciones.

Dentro del ámbito tecnológico el Hotel Venetur Margarita posee una gran deficiencia, además de la falta de asesoramiento a los pasantes lo cual en ocasiones puede causar el atraso de las operaciones que desempeñan cada departamento y en este caso el área de Cuentas por Cobrar, debido a que el área tecnológica es una que debería ser más actualizada para la rapidez y eficacia en el departamento y a nivel global de la empresa, sin dejar atrás la deficiencia de espacio de trabajo con que cuenta este departamento lo que también puede causar atrasos en la búsqueda de pagos u otros documentos asociados con el área.

RECOMENDACIONES

Al finalizar el estudio de los aspectos generales del hotel Venetur Margarita, y luego enfocarnos en los procedimientos e importancia de la jefatura de cuentas por cobrar para el hotel, se pueden observar las siguientes recomendaciones:

- Crear áreas de trabajo más amplias para cada jefatura adscrita al departamento de administración.
- Brindar mayor información a los pasantes para el mejor desempeño de sus actividades en el periodo de desarrollo de pasantías
- Utilizar un sistema más actualizado en cuanto al sistema computarizado, aplicando así programas de mejor desempeño y actualizados
- Utilizar equipos de oficina más actualizados.
- Poseer un personal más amplio en la jefatura de cuentas por cobrar.
- Adiestrar a los pasantes sobre los sistemas computarizados que emplea el hotel, en este caso (CQR)
- Incentivar a los empleados para que su desempeño laboral sea más eficaz
- Llevar un mejor control en la cobranza de cuentas con un nivel alto de antigüedad para evitar su incobrabilidad
- Realizar adiestramientos contables a los empleados de la jefatura de cuentas por cobrar para diferenciar las diversas cuentas en los libros.

GLOSARIO DE TERMINOS

Alojamiento: lugar donde uno está alojado posada, hospedaje, Campo E. Perez y Nataly B. Bermeo. (2008)

Alojamiento turístico: Son empresas de alojamiento turístico aquellas que se dedican, de manera profesional y habitual, a proporcionar hospedaje o residencia, mediante precio, a las personas que lo demanden, con o sin prestación de otros servicios complementarios, Ley de turismo de Aragón art. 33. (2014)

Turismo: actividad o echo de viajar por placer, Campo E. Pérez y Nataly B. Bermeo. (2008)

CQR: es un sistema computarizado que busca facilitar las operaciones que se emplean en la empresa, en este programa cada área de la empresa posee su espacio de trabajo donde se encuentra la información pertinente al mismo enlazando así dentro de este las informaciones que manejan los distintos departamentos que posee el hotel, manual. Manual de procedimientos cxc sistema CQR. Margarita, (2014).

City ledger: cityledger es una cuenta por cobrar que se mantiene en el front office, este mayor es una conjunción de las cuentas de clientes que no están registrados (hospedados) en el hotel. Manual de procedimientos cxc sistema CQR. Margarita, (2014).

Cobranza: se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto por el pago o uso de algún servicio. Artículo en línea disponible en: <http://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>. (2014).

Crédito: el término crédito se utiliza en el mundo de los negocios como sinónimo de préstamo o endeudamiento. Una operación crediticia consiste en la

transferencia o **cesión** temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero). Artículo en línea disponible en: <http://www.economia48.com/spa/d/credito/credito.htm>. (2014)

Costo: precio de intercambio de los bienes y servicios en la fecha de su adquisición, María I. de Suarez y Dilcia de Mujica (2007)

Empresa: es el lugar de intercambio de bienes y servicios. Es un organismo vivo que tiene su propia vida interna y relaciones con el mundo exterior, María I. de Suarez y Dilcia de Mujica (2007)

Hotel: establecimiento donde se paga por recibir el servicio de hospedaje y comida, Campo E. Perez y Nataly B. Bermeo. (2008)

Huésped:El término huésped es utilizado para hacer referencia a la presencia de una persona o algún elemento en lugares en los cuales esa presencia no es común o permanente. Artículo en línea disponible en: <http://www.definicionabc.com>,(2014)

Operadoras turísticas:Los operadores turísticos son aquellos agentes que participan en la Actividad Turística en calidad de intermediarios entre el consumidor final; artículo en línea disponible en: <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/>.(2014).

Sistema: programa o conjunto de programas que efectúan los procesos básicos de una computadora y permitan la ejecución de otros programas, Campo E. Pérez y Nataly B. Bermeo. (2008).

Turismo: Actividad o echo de viajar por placer, Campo E. Pérez y Nataly B. Bermeo. (2008).

Turista: persona que recorre un país por recreo o distracción, Campo E. Pérez y Nataly B. Bermeo. (2008).

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

TESIS

Narváez la Rosa, Juan Pedro. *Procedimientos realizados en los departamentos costos y almacenes del hotel “Venetur Margarita”*. Informe presentado como requisito parcial para optar al título de técnico superior en administración de empresas turísticas en la universidad de oriente, en el núcleo de nueva Esparta. Escuela de hotelería y turismo. Isla de margarita, Guatamare mayo de 2014.

Rey Allen, Francis Irami. *Actividades realizadas en el departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por cobrar del hotel Venetur Margarita S.A del estado Nueva Esparta*. Trabajo de grado modalidad pasantía presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario de Empresas Turísticas

LIBROS

Goodstein, L., Nolan, T., Pfeiffer, W. (1999) *Planeación Estratégica Aplicada*. Colombia: Mc Graw Hill.

Fred R. David, (2003) *Conceptos de Administración Estratégica Novena Edición*: México: Pearson Educación de México.

Campo E. Pérez y Nataly B. Bermeo. (2008), *diccionario enciclopédico multi-idomas Colombia: Edicolltda*.

María I. de Suarez y Dilcia de Mujica (2007), *fundamentos de contabilidad I*

FOLLETOS

Venetur Margarita. (2014) *Manual de procedimientos cxc sistema CQR*.

Venetur Margarita. (2014). *Informe de gestión cuentas por cobrar*.

FUENTES ELECTRÓNICAS

Cuevas, W. (2003). *Conceptos de Visión*. Artículo en línea. Disponible en: www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/54/conceptovisio.htm

Díaz, I. (2012). *Fundamentos de la Estructura Organizacional*. Artículo en línea. Disponible en: <https://elsemanaldekass.wordpress.com/2012/11/20/fundamentos-de-la-estructura-organizacional/>

Pazos, R. (1996). *Conceptos básicos del turismo* (libro en línea). Consultado el 3 de agosto de 2014 en <http://emmaya22.blogspot.com/2008/11/introduccion-al-turismo.html>

Thompson, I. (2007) *Concepto de Misión*. Artículo en línea. Disponible en: www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm.

Definiciones ABC (2014) *concepto de huésped*. Artículo en línea disponible en: <http://www.definicionesabc.com/general/huésped>.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS EN LA JEFATURA DE CUENTAS POR COBRAR DEL "HOTEL VENETUR MARGARITA S.A"
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Salazar, Jhon Jairo	CVLAC: 20.903.273 E MAIL:jhonsalazar05@gmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Procedimientos

Jefatura de Cuentas por Cobrar

Hotel Venetur Margarita

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias Administrativas	Administración

RESUMEN (ABSTRACT):

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Lcda. Aguilera, Petra	ROL	CA	AS	TU X	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Lcda. María G. Fernández	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	13.669.516			
	E_MAIL	Magab21@hotmail.com			
	E_MAIL				
Lcda. Milagros Gil de Fariñas	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	8.391.047			
	E_MAIL	milygilfa@hotmail.com			
	E_MAIL				
Licda. Karelys Montenegro	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

AÑO 2015	MES 01	DÍA 23
--------------------	------------------	------------------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_de_grado_jhonsalazar	.Pdf
Trabajo_de_grado_jhonsalazar	.Docx

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:

T.S.U. Administración de Empresas Turísticas

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

T.S.U.

ÁREA DE ESTUDIO:

Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



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

JABC/YGC/marija

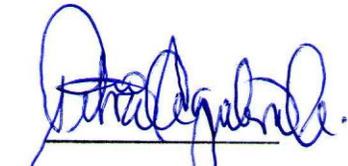
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

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



Salazar, Jhon J.



TUTOR



JURADO



JURADO

POR LA SUBCOMISION DE TESIS