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

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN (SECCIÓN DE COSTOS) DE MARGARITA INTERNACIONAL RESORT & VILLAGE.

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

Br. Gabriela del Jesús Vásquez Valerio
C.I. No. V-20905086

Guatamare, Abrilde 2016

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el trabajo de grado, modalidad pasantía, titulado: **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN (SECCIÓN DE COSTOS) DEL MARGARITA INTERNACIONAL RESORT & VILLAGE**, presentado por la Br. **GABRIELA DEL JESÚS VÁSQUEZ VALERIO, C.I. No.: 20.905.086**, como requisito parcial para optar por el título de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS**, ha sido evaluado con la siguiente calificación:

APROBADO

Lcdo. Guzmán León
Tutor Académico

Lcda. Marzangela Hernández
Jurado principal

Lcdo. Omar Espinoza
Jurado principal

MARGARITA INTERNACIONAL RESORT & VILLAGE
PORLAMAR – ISLA DE MARGARITA

LAPSO DE PASANTÍA EN LA EMPRESA:
DEL 20/04/2015 AL 07/07/2015

JURADO EVALUADOR:

Lcdo. Guzmán León
Asesor Académico

Lcda. Mariángela Hernández
Jurado principal

Lcdo. Omar Espinoza
Jurado principal

DEDICATORIA

Inicialmente deseo dedicarle este trabajo primeramente a Dios y a la Virgen del Valle, por darme el don de la vida, por darme fortaleza y guiarme siempre en todo momento en esta etapa que esta próxima a culminar.

A mis Padres, Lesbia y Fernan mis pilares fundamentales día a día le agradezco a mi dios por haberme colocado entre ustedes, mi tesoro mas valioso es cada uno de los valores que me inculcaron para ser cada día mejor persona, la fortuna más grande que tengo es tenerlos conmigo.

A mis hermanos Fernanda y Fernan, mis compañeros de vida,por su apoyo, por acompañarme siempre, por darme una palabra de aliento en el mejor momento y darme siempre un motivo para continuar en este camino.

A mi Tía Carmen Valerio, por quererme como una hija más, por su apoyo incondicional, por sus buenos consejos y estar siempre para mí en todo momento.

Gabriela del J. Vásquez Valerio

AGRADECIMIENTOS

Agradecida con Dios por ser mí guía e iluminarme el camino para culminar esta etapa que no fue fácil, pero tampoco simple.

A Mis Padres, por su amor y apoyo, por sus buenos consejos que me nutrieron para ser lo que soy hoy en día. Los Amo.

A Mis Amigos y compañeros de clases Mariangela, Bárbara, Luis A, José C, entre otros, por compartir momentos de adversidades y alegrías en esta casa de estudios (UDO). Así como también lo más maravilloso que existe la amistad.

Al Profesor Guzmán León, por ser mi tutor para la elaboración de este informe de pasantía, por su pacienciay dedicación, por los conocimientos adquiridos y haber estado pendiente de mí durante este trayecto.

A mi Tutor Empresarial Antonio Martínez, por permitirme desarrollar mis pasantías y cada una de las personas que laboran en el Departamento de Administración por las enseñanzas y aprendizajes adquiridos que quedaran como recuerdo de una bonita experiencia, al equipo de trabajo de Margarita Internacional Resort &Village por las enseñanzas y cada momento compartido que llevare siempre conmigo.

A cada una de las personas que estuvieron ahí a mi lado y aquellas que a distancia estuvieron pendientes de mí motivándome en el trayecto durante esta etapa de mi vida, hoy les dedico mi triunfo.

MUCHAS GRACIAS!!!

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTOS..... v
ÍNDICE GENERAL.....vi
ÌNDICE DE FIGURAS.....ix
INDICE DE TABLA x
INDICE DE ANEXOS.....xi
INTRODUCCIÓN..... 12
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE MARGARITA INTERNACIONAL RESORT & VILLAGE..... 14
1.1.- Reseña Histórica del Margarita Internacional Resort & Village. 14
1.2.- Ubicación del Margarita Internacional Resort & Village..... 15
1.3.- Categorización del Margarita Internacional Resort & Village..... 16
1.4.- Misión de Margarita Internacional Resort & Village..... 17
1.5.- Visión de Margarita Internacional Resort & Village..... 18
1.6.- Objetivos de Margarita Internacional Resort & Village. 19
1.7.- Normas Generales de Margarita Internacional Resort & Village. 19
1.8.- Valores de Margarita Internacional Resort & Village. 21
1.9.- Servicios que ofrece Margarita Internacional Resort & Village..... 22
1.9.1.- Servicio de Alojamiento..... 24
1.9.2.- Servicios de Alimentos Y Bebidas..... 24
1.9.3.- Servicios de Evento..... 26
1.9.4. Servicios Complementarios..... 27
1.10.- Marco Legal que rige el Funcionamiento de la Empresa Margarita Internacional Resort & Village. 28
1.10.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). 28
1.10.2.- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)..... 29

1.10.3.- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). 29
1.10.4.- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (2012). 30
1.10.5.- Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008). 31
1.10.6.- Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012). 32
1.10.7.- Ley Orgánica del Seguro Social (2008). 32
1.10.8.- Ley de Alimentación para los Trabajadores y las Trabajadoras (2011). 32
1.10.9.-Ley para las Personas con Discapacidad (2007). 33
1.11.-Relación de Margarita Internacional Resort & Village con el entorno33
1.11.1. Entorno Interno. 34
1.11.2. Entorno Externo 35
1.12. Estructura Organizativa. 37
1.12.1. Organigrama de MARGARITA Internacional RESORT & VILLAGE. 38
1.12.2. Funciones Generales de los diferentes Departamentos que conforman Margarita Internacional Resort & Village. 40
1.12.3. Plantilla de Trabajadoras de Margarita Internacional & Resort. . 42
CAPITULO II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN (SECCIÓN DE COSTOS) DE MARGARITA INTERNACIONAL RESORT & VILLAGE. 45
2.1. Descripción del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village. 45
2.2. Importancia del departamento De Administración de Margarita Internacional Resort y Village. 45
2.3. Misión del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village. 46

2.4. Visión del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village. 46
2.5. Objetivo del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village. 46
2.6. Estructura Organizativa del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village. 47
2.7. Descripción de Cargos del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village. 48
CAPITULO III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN (SECCIÓN DE COSTOS) DE MARGARITA INTERNACIONAL RESORT Y VILLAGE. 53
3.1. Control de Requisición de Mercancía para la producción de Alimentos en Margarita Internacional Resort Y Village. 53
3.2. Control diario de Consumos de Alimentos y Bebidas del Restaurant. 54
3.3. Toma de Inventario Físico del Almacén (Mensual). 56
3.4. Recepción y Verificación De La Mercancía Solicitada Por El Departamento De Alimentos Y Bebidas En Margarita Internacional Resort Y Village. 57
3.5. Relación De Facturas De Proveedores. 58
3.6. Reconciliación del Costo del Mes. 59
CONCLUSIONES. 62
RECOMENDACIONES. 63
REFERENCIAS. 64
ANEXOS. 66

ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Ubicación de Margarita Internacional Resort &Village 16
Figura 2. Habitaciones de Resort. 23
Figura 3. Habitaciones Villas. 23
Figura 4. Restaurant La Cigala. 25
Figura 5. Bar de La Piscina. 26
Figura 6.Estructura Organizativa del Margarita Internacional Resort y Village. 39
Figura 7. Estructura Organizativa del Departamento de Administración. 47

INDICE DE TABLA

Tabla 1. Plantilla de Trabajadores de Margarita Internacional Resort &Village..... 43

INDICE DE ANEXOS.

ANEXO 1. FORMATO DE CONTROL DE REQUISICIÓN DE MERCANCÍA PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS (Almacén). 67
ANEXO 2. FORMATO DE CONTROL DE REQUISICIÓN DE MERCANCÍA PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS..... 68
ANEXO 3. CONTROL DIARIO DE CONSUMOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESTAURANT (Total personas en casa)..... 69
ANEXO 3. CONTROL DIARIO DE CONSUMOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESTAURANT (Total personal hotel). 70
ANEXO 4.CONTROL DIARIO DE CONSUMOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESTAURANT (Policía y Aseo)..... 71
ANEXO 5. TOMA DE INVENTARIO FÍSICO DEL ALMACÉN (MENSUAL).. 72
ANEXO 6.RECEPCIÓN Y VERIFICACIÒN DE LA MERCANCÍA..... 73
ANEXO 7. RELACION DE FACTURAS DE PROVEEDORES. 74
ANEXO 8. RECONCILIACION DEL COSTO (Mensual). 75

INTRODUCCIÓN

El turismo en la Isla de Margarita se ha ido desarrollando en las últimas décadasdebido a su favorable ubicación geográfica, gozando de una variedad de paisajes, siendo privilegiado con un clima tropical, permitiendo a los turistas y visitantes disfrutar de las riquezas de la región principalmente sus playas durante la mayor parte del tiempo su visita a este destino.

Además se puede agregar que en esta región se puede observar la presencia de establecimientos de la hospitalidad que ofrecen servicios que satisfacen las necesidades de sus clientes y visitantes entre ellos alojamiento, alimentos, bebidas, servicios de entretenimiento, entre otros. Entre esos establecimientos se encuentra el Margarita Internacional Resort & Village, el cual ofrece esta variedad de servicios a propios y visitantes que escojan este destino turístico. Esta empresa hotelera se encuentra ubicada en la isla de Margarita, específicamente en la urbanización Dumar Country Club, Avenida Bolívar de la Ciudad de Porlamar, Municipio Mariño, siendo esta una de las zonas más privilegiada por los visitantes por su mayor productividad comercial.

Con base a lo anterior se puede señalar que un establecimiento hotelero para poder cumplir y ofrecer un servicio de calidad debe contar con un excelente equipo de trabajo, en el caso de Margarita Internacional Resort & Village sus trabajadores están distribuidos por departamentos y dentro de estos se encuentra el Departamento de Administración, siendo uno de los principales departamentos dentro de la empresa.

Este departamento se encarga de administrar y llevar a cabo todos los procesos financieros de la empresa, asimismo se encuentra distribuido de igual manera en las secciones de Auditoría, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar y Costos, siendo este último de suma importancia, puesto que en este se lleva a cabo todos los procesos que se realizan para la compra y venta de

materia prima que se utiliza para elaboración y producción de alimentos y bebidas incluyendo también otros materiales e insumos.

Con relación a esto puede decir que el objetivo del presente trabajo es describir las actividades realizadas en el Departamento de Administración (Sección de Costos) de Margarita Internacional Resort & Village. Para el logro de este objetivo se realizó una pasantía en el Departamento de Administración en el mencionado hotel en el período comprendido desde el 20 de abril de 2015 hasta el 07 de julio de 2015, para un total de 360 horas.

Siendo esta investigación de nivel descriptivo, puesto que se desarrollan las actividades y procedimientos que se ejecutan en el Departamento de Administración (Sección de Costos); con un diseño de campo, puesto que se basa en la observación participante a través de la pasantía en el lapso ya especificado y como técnicas para la recolección de la información se basa a través de la observación participativa, el análisis documental y entrevistas no estructuradas al personal que labora en el hotel.

Este informe se encuentra estructurado en (3) tres capítulos:

- Capítulo I. Descripción General de Margarita Internacional Resort & Village.
- Capítulo II. Descripción del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort & Village.
- Capítulo III. Descripción de las actividades realizadas en el Departamento de Administración (Sección Costos) de Margarita Internacional Resort & Village.

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN GENERAL DE MARGARITA INTERNACIONAL RESORT & VILLAGE.

1.1.- Reseña Histórica del Margarita Internacional Resort & Village.

Margarita Internacional Resort & Village, fue constituido en el año 1986. Para ese entonces, existía una sola torre la cual era llamada “Torre A”. Su misión era ofrecer no solo un servicio de alojamiento, sino lograr que los turistas pudiesen satisfacer la necesidad de recrearse, relajarse y reencontrarse con su familia, amigos y conocidos en el período vacacional.

En 1987 Se inicia la construcción de la Torre B, con 109 apartamentos más de iguales características que la Torre A, para completar un total de 218 apartamentos, esto contribuyó a la expansión del complejo hotelero

A comienzos del año 1992, se conforma una junta directiva, la que actualmente se encuentra conformada por tres (3) socios: Ing. Vittorio Prinetto (actualmente presidente de la empresa), Arq. Antonio Mihalhevic y el Dr. Carlos Omaña.

Para el año 1992 surge la idea (a los miembros de la junta directiva) de construir un conjunto vacacional diferente al Resort, es decir, específicamente un complejo de villas al estilo colonial, con el fin de ofrecer un producto diferente a los hoteles tradicionales, conociéndose en la actualidad como Margarita Internacional & Village

La construcción abarcó doscientas treinta (230) villas, aunque hoy en día cuenta con 510 habitaciones completamente amobladas entre el Margarita Internacional Village I y II.

Posteriormente, el 11 de febrero de 1993 se inician las actividades en el conjunto vacacional Village, el cual comienza a ser visitado por personas de diferentes clases sociales, tanto en grupos familiares o solos. A partir de

este momento se pone en marcha la idea de vender diferentes tipos de paquetes, es decir, todo incluido (A/I), desayuno y alojamiento (A/P) y solo alojamiento (E/P).

El complejo hotelero fue la primera empresa de alojamiento en obtener la concesión hotelera del país que trabajo con multipropiedad, afiliado a Resort Condominun International (RCI), una de las cadenas de Resort más grandes del mundo. La empresa comenzó con sus operaciones con cuarenta empleados, contando actualmente con un personal de ciento veintidós (122) entre empleados y obreros que constituyen el talento humano de la organización y se abocan al cumplimiento de los objetivos de la misma con eficiencia y responsabilidad.

Esta organización hotelera posee sus oficinas centrales en la ciudad de Caracas y las raíces administrativas se encuentran en la isla, donde los empleados, gerentes y dueños hacen posible el funcionamiento del hotel, manteniendo una supervisión general durante todo el año.

El Margarita Internacional Resort & Village posee instalaciones tales como estacionamiento, piscinas, restaurantes, bares, jacuzzi, etc. Se utiliza para el boom vacacional, como por ejemplo: el tiempo compartido (time sharting), afiliado R.C.I. (Resort Condominios Internacional), intervalo y propietarios.

1.2.- Ubicación del Margarita Internacional Resort & Village.

Margarita Internacional Resort & Village está ubicado en la Urbanización Dumar Country Club, Av. Bolívar de la ciudad de Porlamar. Esta cerca de la playa La Caracola, centros comerciales, casinos, restaurantes de la isla y lugares nocturnos y de distracción para grandes y pequeños. Y a tan solo treinta (30) minutos del Aeropuerto Internacional Santiago Mariño. Margarita Internacional Resort & Village está ubicado en una de las zonas de mayor producción turística Comercial (centro de Porlamar).(Figura 1).

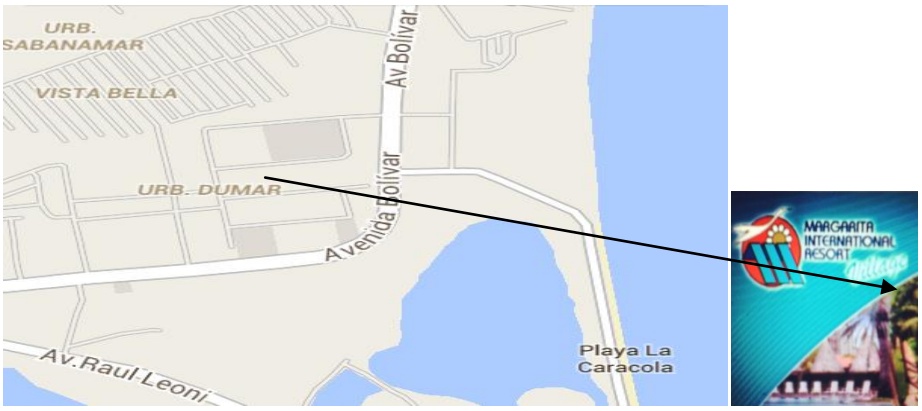

Figura 1.Ubicación de Margarita Internacional Resort &Village

Fuente: www.googleEarth.com

1.3.- Categorización del Margarita Internacional Resort & Village.

Margarita Internacional Resort & Village es un establecimiento de alojamiento diseñado para el disfrute familiar, ofreciéndoles unservicio de calidad a sus visitantes.

En el artículo 2 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (2013), se expresa que:

> Se considera establecimiento de alojamiento turístico aquel que presta al público el servicio de hospedaje en formar temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones.

Estos establecimientos de alojamiento turístico se categorizan por estrellas o por clases, tal como se expresa en el artículo 11 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (ob. cit.), siendo de la siguiente manera:

a) Hotel de Turismo: de una (1) a cinco (5) estrellas.
b) Hotel Residencia de Turismo: de una (1) a cinco (5) estrellas.

c) Motel de Turismo: de una (1) a tres (3) estrellas.

d) Hospedaje o Pensión de Turismo: de una (1) a dos (2) estrellas.

e) Posada de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.

f) Estancia de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.

g) Hato, Finca o Hacienda de Turismo: de una (1) a cuatro (4) estrellas.

h) Campamento de Turismo: de tercera (3a.) a primera (1ra.) clase.

Cuando la categoría se establece por el otorgamiento de estrellas, la escala menor es de una (1) estrella y la máxima de cinco (5) estrellas.

Cuando la categoría se establece por clase, la escala inferior es la tercera (3a.) clase y la superior es la primera (1ra.) clase.

En el Artículo 8 del Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico (Año 2013) Se establece la siguiente definición por categoría.

Categoría Tres (3) Estrellas: aplicable a aquellos establecimientos de alojamiento tipo hotel de turismo, que además de los requisitos mínimos exigidos en el tabulador aquí previsto, se caracterizan por ofrecer el servicio de hospedaje, tres (3) turnos de alimentos y bebidas, brindar como mínimo dos (2) áreas o servicios complementarios para el uso y disfrute de los turistas y visitantes. Esta categoría se identificara con el símbolo de tres (3) estrellas.

De esta manera se puede destacar que Margarita internacional Resort &Village, es un hotel tres (3) estrellas categorizado así desde el año 1990.

1.4.- Misión de Margarita Internacional Resort & Village.

El Margarita Internacional Resort & Village está destinado a ofrecer un servicio de calidad. Satisfaciendo las necesidades del cliente y visitante ofreciéndoles servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, entretenimiento y

servicios complementarios (lavandería, peluquería, Zona WiFi, estacionamientos, etc). De Igual manera se enfoca en prestarle una buena atención al cliente y este quede satisfecho y sea un cliente repetitivo.

Indira Bellorin; Considera que la misión del hotel fue diseñada tomando en cuenta el desempeño y conocimiento con el que cuenta el talento humano del hotel, capacitándolos de manera que puedan cumplir con éxito y eficazmente su trabajo, motivándolos cada día a ofrecer un excelente servicio. (Entrevista Junio 2015). En base a esto Chiavenato (2006) afirma que la misión de la organización "está definida en términos de satisfacción de alguna necesidad del ambiente externo y no de ofrecer un simple producto o servicio". (Pag. 20)

Según el Manual de trabajo, Normas y Procedimientos de Margarita Internacional Resort & Village (2008) expresa que la misión de este hotel es:"La Misión Corporativa es proporcionar vacaciones inolvidables a los huéspedes y clientes a través de servicios de hospedaje, alimentación y entretenimiento en un ambiente seguro y confortable, manteniendo los estándares de calidad hotelera".

Durante el periodo de pasantía se pudo observar que el talento humano de Margarita Internacional Resort & Village toma en cuenta el termino misión de tal manera que conlleva a que estos cumplan con su trabajo ofreciéndoles al cliente un servicio de calidad y este quede satisfecho.

1.5.- Visión de Margarita Internacional Resort & Village.

La Visión organizacional en toda empresa es importante ya que esta es una manera de que la organización se planifique metas a cumplir en un periodo a futuro determinado, en conjunto con sus empleados. Chiavenato (2006) expresa que la visión "se refiere a aquello que la organización desea ser en un futuro" (Pag 21).

La Visión de margarita Internacional Resort & Village según el Manual de Normas y Procedimientos (2008) establece que:“Ser el mejor sistema todo incluido en la isla, Ofreciéndoles siempre una calidad de servicio 5 estrellas a sus visitantes, siendo para los trabajadores la mejor opción laboral de la Isla”.

Por lo tanto, el Margarita Internacional Resort & Village establece claramente en su visión el marco de referencia o posicionamiento que busca conseguir y mantener en el futuro, posicionándose como un hotel de prestigio y distinción en sector hotelero.

1.6.- Objetivos de Margarita Internacional Resort & Village.

Toda empresa se plantea ciertos objetivos los cuales son llevados a cabo para lograr los propósitos deseados, como una empresa de servicio que está destinada a ofrecer (Alojamiento, alimentos y bebidas, etc) este establecimiento cuenta con objetivos los cuales son:

- Dar calidad de vida y oportunidades de desarrollo a nuestro Talento Humano.
- Incrementar oportunidades de negocio para la compañía
- Proyectar su imagen a nivel regional nacional e internacional
- Alcanzar el mejor desarrollo del talento humano en servicio y calidad dentro de la comunidad en la zona y el estado.

1.7.- Normas Generales de Margarita Internacional Resort & Village.

Las normas son guías de acción que son llevadas a cabos para llevar a cabo los objetivos planteados por la empresa, A continuación se presentan algunas políticas fijadas y tomadas del Manual de Trabajo y Normas Internas de Margarita Internacional Resort &Village (ob. cit.), para el cumplimiento de sus objetivos:

- Darle una cordial bienvenida a los huéspedes al momento de registrarse, ya que esta es la primera impresión que este recibe en el hotel.
- Tener buen trato con el cliente.
- Prestarle siempre ayuda al cliente ante cualquier situación.
- Conservar la calma ante situaciones difíciles.
- Dirigirse al cliente con respeto y recordar siempre su nombre.
- Recordar siempre las frases de cortesía al momento de atender al cliente “Por Favor”, “Gracias”, “Si Señor”, “Buenos Días”, Bienvenidos”, “A la orden”.

Además de esto, Margarita Internacional Resort & Village como toda empresa organizada cuenta con unas series de normativas que son criterios que constituyen las reglas de acción que los trabajadores deben seguir dentro de la misma. Como parte de sus políticas de disciplina. De esta manera en el manual de normas de Margarita Internacional Resort &Village que deben respetar los empleados se encuentran los siguientes:

- Llegar tarde a la jornada de trabajo.
- Tener el uniforme incompleto, sucio o arrugado.
- Entrar a las instalaciones mal vestido, sin afeitar, despeinados y con malos olores.
- Fumar.
- Entrar a las instalaciones con paquetes, carteras, bolsas y mochilas.
- Transitar fuera de su área de trabajo y con materiales de trabajo y objetos penetrantes como por ejemplo(cuchillos, pinzas, etc.).
- Usar el celular durante la jornada de trabajo, colocar música o sonidos fuertes durante su periodo dentro del comedor del personal.
- Gritar y hacer ruido en los pasillos u otras áreas del hotel.(en horario de trabajo).

- Comer y beber en las áreas del hotel.
- Sacar bebidas de los puntos de ventas(bares y restaurantes)
- Ingerir licor dentro de las instalaciones del hotel.
- Presentarse en su lugar de trabajo en estado de ebriedad o con síntomas de haber ingerido otras sustancias.
- Usar lenguaje ofensivo hacia sus compañeros.
- Abandonar tu área de trabajo sin notificar a tu jefe inmediato o bien a la oficina de recursos humanos.
- En el transporte del personal usar malas palabras y hacer desorden.
- Permanecer en las instalaciones luego de haber culminado su jornada de trabajo, días libres traer visitas.
- Transitar por áreas que no correspondan a su sitio de trabajo ni tus labores.
- Ubicar vehículo personal en el estacionamiento destinado a huéspedes y visitantes.
- Ensuciar los baños del personal y reunirse en el mismo.
- En turnos y guardias nocturnas dormirse en su puesto de trabajo.
- Dejar pasar sin atención la solución de un problema que no esté en sus manos siempre acuda a la persona adecuada.

1.8.- Valores de Margarita Internacional Resort & Village.

El Margarita Internacional Resort &Village cuenta con valores los cuales son aplicados y tomados en cuenta por sus trabajadores al momento de laboral, los cuales conllevan al que el empleado ofrezca una buena atención al cliente, en el Manual de Normas y procedimientos del hotel se encuentra expresado que estos valores son :

- **Amabilidad:** Ser atento, gentil, cortés, agradable y servicial con nuestros huéspedes y compañeros de trabajo.
- **Coherencia:** Mantener una relación lógica entre lo que se dice y lo que se hace.
- **Creatividad:** Mantener constantemente, la imaginación necesaria para incrementar el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios que se prestan.
- **Entusiasmo:** Realizar nuestras tareas de corazón, con la energía y el esfuerzo necesario para ser cada día mejor.
- **Honestidad:** Comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad.
- **Optimismo:** Mantener un espíritu positivo en todo momento, que permita obtener de manera exitosa los objetivos planteados.
- **Respeto:** Base del sustento de la moral y la ética el cual se fundamenta en las relaciones interpersonales, fomentando una comunicación eficaz.
- **Responsabilidad:** Asumir las consecuencias de todos aquellos actos que realizamos de forma consciente o inconsciente.
- **Trabajo en Equipo:** A través de su esfuerzo, constancia y dedicación, busca el perfeccionamiento en todas las áreas que conforman la empresa.

Todos estos valores entre sí demuestran que la empresa ofrece un excelente servicio a sus clientes y visitantes.

1.9.- Servicios que ofrece Margarita Internacional Resort & Village.

Margarita Internacional, está dividido por dos estructuras la primera por dos torres A y B, Las cuales conforman el resort con trece (13) pisos con un total de ambos de doscientos diecisiete 217 apartamentos distribuidos por pisos incluyendo el nivel mezzanina, cada piso cuente con ocho (8)

apartamentos diferentes al nivel mezzanina que cuenta con cinco (5) apartamentos. (Figura 2)

Figura 2. Habitaciones de Resort.

Fuente: Departamento de Ventas de Margarita Internacional Resort &Village (2015)

Las Villas están estructuradas por habitaciones tipo cabañas divididas en dos (2) partes, Villas I y Villas II cuentan con un total de quinientas diez (510) cabañas distribuidas en cada villa por doscientas cincuenta y cinco (255) cabañas.(Figura 3)

Figura 3. Habitaciones Villas.

Fuente: Departamento de Ventas de Margarita Internacional Resort &Village. (2015)

1.9.1.- Servicio de Alojamiento

La finalidad del departamento de habitaciones del Margarita Internacional Resort &Village es prestarle servicio al huésped con la venta de habitaciones y demás servicios que ofrece tales como recepción, lavandería, etc. Los servicios que se encuentran en las habitaciones son los siguientes:

- Dos (2) camas tipo (QueenSize).
- Aire acondicionado.
- Televisión por cable, con canales Nacionales e internacionales.
- Baños con sus respectivos amenities.
- Caja de seguridad.
- Nevera tipo ejecutiva.
- Servicio diario de camareras.

En el resort ofrece solo el paquete de alojamiento a sus huéspedes por ser estos apartamentos pero de igual manera tienen los mismos servicios que contienen las habitaciones de las villas.

1.9.2.- Servicios de Alimentos Y Bebidas.

- **Restaurant La Guacamaya:** es un restaurant estilo buffet ya que el hotel por ser de modalidad todo incluido ofrece este servicio de esta manera, ofrece Desayunos, Almuerzos, cenas y una gran variedad de bebidas y postres diariamente, con una capacidad para 200 personas. Este es el único restaurant que esta ahorita en operación en el hotel. Y se encuentra ubicado en las áreas cercanas a la piscina de villas I. Su horario es de 7:00am a 9:00 desayuno, de 12:00pm a 2:00pm almuerzo y de 7:00 a 9:00 cena.

- **Restaurant La Cigala:** Es un restaurant a la carta el cual solo ofrece cena a los huéspedes este se encuentra ubicado en el lobby de villas I. Su horario es de 7:00 a 11:00. De igual manera ofrecen el servicio de (roomservice). El restaurant durante el periodo de pasantías se encontraba en proceso de remodelación y por esta manera no estaba en operación.

Figura 4. Restaurant La Cigala.

Fuente: Departamento de Ventas de Margarita Internacional Resort &Village (2015)

- **Lobby Bar:** Este ofrece un agradable ambiente musical a sus visitantes, con bebidas alcohólicas y No alcohólicas nacionales e internacionales. Su horario es de 11:00am hasta la 12:00am , está ubicado en el lobby de villas I, Este es usado la mayoría de las veces en temporada alta o en algún evento en especial.
- **Bar de la Piscina:** Ofrece gran variedad de bebidas alcohólicas y no alcohólicas y cocteles. Está ubicado en el área de la piscina de villas I y abre desde las 11:00 a.m. y cierra las 10:00 p.m.

Figura 5. Bar de La Piscina.

Fuente: Departamento de Ventas de Margarita Internacional Resort &Village (2015)

1.9.3.- Servicios de Evento.

Margarita Internacional Resort & villaje cuenta con salones con capacidad para pocas personas, especialmente usados para reuniones, congresos entre el mismo personal o algún evento en especial. A continuación la descripción de cada uno:

- **Salón Margarita Village:** Este es ideal para la realización de eventos pequeños como reuniones, conferencias, entre otros eventos ya que tiene una capacidad para 80 personas. Este se encuentra ubicado en el lobby de villas II.
- **Gran Salón Resort:** Excelente para la celebración de fiestas de cumpleaños, 15 años, matrimonios, entre otros eventos. con capacidad para 120 personas, este se encuentra ubicado en el nivel mezzanina del resort.
- **Terrazas Resort: E**ste lugar también es ideal para fiestas, matrimonios y otros eventos especiales, tiene una capacidad para 250 personas.

Estos salones hoy en día son usados solo para eventos del hotel ya que por su poca capacidad no lo han puesto al servicio del cliente, pero se está estudiando la posibilidad de realizar eventos que sean planificados por el cliente o visitante.

1.9.4. Servicios Complementarios.

Cabe destacar que Margarita Internacional Resort &Village cuenta con ciertos servicios complementarios ofrece un programa de actividades diarias que brinda a sus huéspedes la oportunidad de divertirse, competir y compartir con nuevos amigostales como:

- Actividades Recreativas (Bailoterapia, concursos de canto, de baile, de imitación, karaoke, juegos interactivos, etc.).
- Cancha de tenis, de tipo profesional, que se encuentra ubicada en el resort.
- Bodegón “La Tiendita” Venta de (Snack, refrescos, etc.)
- Tienda de accesorios (sombreros, gorras, lentes, pulseras, collares, suvenires, entre otros.)
- WiFi.
- Piscina con Tobogán ubicadas en (Villas y Resort).
- Servicio Médico.
- Servicio de Taxi.
- Servicio de Fax.
- Estacionamiento.
- Lavandería.
- Parque Infantil.
- Sala de juegos para niños.
- Entre Otros.

En las noches se puede participar en el programa de actividades nocturnas realizadas en Concha acústica, especial para presentaciones especiales, además de ofrecer una variedad de juegos y entretenimiento animado por el "Equipo de animadores y activistas",.

1.10.- Marco Legal que rige el Funcionamiento de la Empresa Margarita Internacional Resort & Village.

Margarita Internacional Resort &Village al igual que los demás empresas de alojamiento están destinadas a cumplir con la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999) ya que esta es la máxima disposición legal que existe en el país y de esta se rigen todas las leyes tales como, códigos, leyes orgánicas, gacetas; que hacen que las empresas mantengan su estándar de calidad y procura que en la medida posible estos se mejoren con el tiempo, por eso toda empresa que ofrece servicio de alojamiento está obligada a cumplir con estas leyes, las cuales son:

1.10.1.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999).

En la actualidad se encuentra con una variedad de ventajas las cuales sirven de ayuda para el desarrollo del turismo como una actividad generadora de ingresos, en la Constitución de la Republica de Venezuela Se encuentran reflejada la importancia de esta actividad (ob.cit). se otorga un rango constitucional. En el artículo 310, establece que:

> El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta Constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo. El

Estado velará por la creación y fortalecimiento del sector nacional.

Siguiendo esto se puede observar que es una nueva forma de desarrollo En primer lugar, que sea sostenible y en segundo lugar que sea endógeno, la actividad turística debe tomar en cuenta las normas para el cuidado ambiental, contando con innovaciones para prestar el servicio y prevenir los daños ambientales ocasionados por la actividad y a su vez, promover ciertas políticas capaces de perdurar por generaciones futuras.

1.10.2.- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012).

La Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (ob. cit.) en el área hotelera es de gran utilidad, su uso más frecuente se da en la Gerencia de Recursos Humanos, En el Margarita Internacional Resort &Village se toma en cuenta cada una de los artículos exigidos en esta ley para sus trabajadores

1.10.3.- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005).

Esta Ley tiene como objetivo establecer en las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras las condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades física y mentales, mediante la promoción de trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación literal de daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo, tal como lo establece la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y

Medio Ambiente de Trabajo (ob. cit.)en el artículo 46, el cual señala lo siguiente:

> En todo centro de trabajo, establecimiento o unidad de explotación de las diferentes empresas o instituciones públicas o privadas debe constituirse un comité de Seguridad y Salud Laboral, órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las políticas, programas y actuaciones en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

Este Comité de Seguridad y Salud Laboral está compuesto por la misma cantidad de los delegados o delegadas de prevención y por otra parte por los representantes del patrono, esto en base a lo expresado en el artículo 41 de esta Ley.

El Margarita Internacional Resort &Villagea través de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (ob. cit.)en sus artículos 53, 54, 55 y 56 acata cada uno de los derechos y deberes de los trabajadores y empleados para llevar a cabo sus actividades diarias en un ambiente de trabajo adecuado, realizando todas las actividades correspondientes a dichos artículos tales como, la notificación a todos los empleados por escrito, de las posibles acciones preventivas que deben conocer para reducir riesgos con el fin del que el trabajador se comprometa a llevar a cargo sus labores asignadas respetando la normas de seguridad y salud en el trabajo, de lo contrario este puedeSer sancionado por las leyes que regulan las materias, los reglamentos y procedimientos aplicados a la empresa.

1.10.4.- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo (2012).

Ley Orgánica de Turismo (ob. cit.) es la encargada de regular la actividad turística como factor de desarrollo social y económico del país en

los sectores público y privado a través de normas que garanticen la orientación, coordinación y fomento de esta actividad como factor de desarrollo social y económico del país.

Esta Ley en sus artículos N° 51, 53 y 56 establece que el ejecutivo nacional, a través de los órganos competentes, fomentará y estimulará las inversiones privadas que tiendan a incrementar o a mejorar la atención y el desarrollo del turismo como actividad comunitaria. En tal sentido, las empresas desarrollaran acciones de corresponsabilidad social en su entorno directo. Así mismo, promoverá y apoyará empresas que oferten servicios turísticos accesibles a la población de ingresos económicos limitados.

De esta manera podemos decir tomando en cuenta lo expresado en la Ley Orgánica de Turismo, Margarita Internacional Resort &Village cumple con lo señalado en dichos artículos contribuyendo y fortaleciendo al turismo social y comunitario bajo los principios de colaboración, coordinación e información interinstitucional, fortaleciendo la identidad, historia, tradición, cultura, potencialidad turística y todos aquellos aspectos que por su atractivo, interés o por la oportunidad que brindan, permitan el desarrollo del turismo como actividad comunitaria.

1.10.5.- Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (2008).

Margarita Internacional Resort &Village se encuentra inscrito y se mantiene actualizado en el Registro Nacional de Aportantes (RNA), en concordancia con lo establecido en el artículo 8, numeral 9 de la Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (ob. cit.).

1.10.6.- Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (2012).

También, se encuentra inscrito en el Registro Único de Identificación del Sistema de Seguridad Social, cumpliendo así lo estipulado en el artículo 16 de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social (ob. cit.).

1.10.7.- Ley Orgánica del Seguro Social (2008).

Mediante la ley orgánica del seguro social los trabajadores que se encuentra de manera permanente bajo la dependencia de un empleador, estarán bajo protección, mientras presten sus servicios a la empresa bien sea urbano o rural y así vez sea cual fuese su salario, de igual manera en Margarita Internacional Resort &Village hace cumplimiento en totalidad de esta ley.

1.10.8.- Ley de Alimentación para los Trabajadores y las Trabajadoras (2011).

Los bonos o tickets de alimentación son una medida positiva que contribuye con la mejoría de la calidad de vida de los trabajadores de cualquier empresa, a la vez de ser un mecanismo solidario que se hace extensivo a todo su grupo familiar. Igualmente; es una Ley resultado de una política donde el sector privado, conjuntamente con el sector público; contribuye con la inclusión de un mayor número de trabajadores al beneficio alimentario, incidiendo positivamente en el nivel de vida de los trabajadores.

Tomando en cuenta esto en Margarita Internacional Resort &Village, es de suma importancia la buena alimentación de sus trabajadores es una de sus prioridades, ya que la organización otorga dicho beneficio de cesta ticket a cada de uno de sus trabajadores, la cual tiene respaldo de la organización financiera Banco BOD.

1.10.9.-Ley para las Personas con Discapacidad (2007).

En Margarita Internacional Resort &Village se cumple con la ley para las personas con discapacidad teniendo siempre en algún departamento con personas que tenga dificultad de realizar las actividades asignadas durante su jornada laboral, sin mayor esfuerzo es por esto que una persona con discapacidad no se le puede asignar una actividad de mayor esfuerzo.

Según el artículo 1, de la Ley para Personas con Discapacidad (2007), esta se orienta a:

> Regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenas de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia.

Así mismo, ésta ley tiene impactos laborales, ya que, según la Ley Orgánica del Trabajo,los Trabajadores y las Trabajadora (ob. cit.), las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber al trabajo para así obtener una ocupación productiva debidamente remunerad, dando cumplimiento a lo establecido en dicha ley, ofreciéndoles una oportunidad de trabajo y a su vez garantizándoles la integración en el ámbito laboral. Por consiguiente, la empresa goza con las condiciones necesarias para que el trabajador especial desarrolle un buen desempeño.

1.11.-Relación de Margarita Internacional Resort & Village con el entorno

Margarita Internacional Resort &Village es una empresa de alojamiento la cual está destinado a prestar servicio de calidad a sus clientes y visitantes, contando con un equipo de trabajo el cual se empeña en mostrar una atención buena y agradable que lo hace diferente, a su vez posee una

relación con el entorno que lo rodea bien sea organizaciones e instituciones, con las cuales por ciertos motivos mantiene una que otra relación.

1.11.1. Entorno Interno.

- **Relación con los Clientes:** son todos aquellos demandantes que utilizan todos los servicio que ofrece la empresa (Hospedaje, Alimentos Y Bebidas, Recreación, entre otros servicios complementarios, el cual siempre está en la espera de tener un buen servicio de calidad , o de esta manera el personal de nivel gerencial en conjunto con los supervisores de cada departamento que se encuentre de turno realiza un recorrido en las instalaciones para chequear que cada área se encuentre en perfecto estado al momento de ser utilizada por un cliente y así este se sienta bien y pueda disfrutar a gusto, de igual manera al momento del cliente salir , realiza su check- Out en el departamento de Recepcion puede encontrarse con un libro de quejas y reclamos, este se encuentra a vista del cliente en el cual puede plasmar cualquier reclamo, sugerencia o anomalía que le haya ocurrido en las instalaciones del hotel durante su estadía.
- **Relación con organismos públicos:** Estas son organizaciones creadas por el Gobierno Nacional y pertenecen al estado tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Margarita Internacional Resort &Village mantiene una relación con algunos organismo públicos los cuales son los facilitadores de aquellos servicios básicos que se requieren para su operación: MINTUR, INATUR, Alcaldía del Municipio Santiago Mariño, IVSS, Ley de Politica Habitacional.
- **Relación con los Empleados:** La Gerencia de Recursos Humanos de Margarita Internacional Resort & Village cuenta con programas de

formación y motivación para su grupos de empleados, tales como cursos de integración al equipo de trabajo logrando una mayor productividad laboral para lograr las metas establecidas por la empresa.

- **Relación con los Proveedores:** son todos aquellos entes que mantienen con la empresa una relación directa comercial, ellos son los encargados de distribuir la materia prima, servicios y equipos necesarios para el buen funcionamiento de todas aquellas actividades que se realizan en el hotel, entre ellos mencionar: Polar, Coca-Cola, Inversiones Valray, Alicroa, Hielos Virgen del Valle, JG Inversiones, Distribuidoras Grupo Santos, Digemar, Disjogreca, Entre Otros.
- **Relación con Entidades Bancarias:** Margarita Internacional Resort & Village mantiene relación con diferente entidades bancarias tomando en cuenta sus diferentes proveedores, cuenteas por pagar, cuentas por cobrar y empleados, tales como: Banesco, Mercantil, Bicentenario, BOD, Provincial.

1.11.2. Entorno Externo

- **Situación Social:** Margarita Internacional Resort &Village, mantiene buena relación con la comunidad y vecinos de las zonas cercanas al hotel, ofreciéndole a ellos una buena oferta de trabajo directo. Además mantiene una buena conexión con instituciones públicas y privadas (Alcaldías, Escuelas, Entre Otros) abriéndoles las puertas y brindándole apoyo a todos los pasantes de universidades e institutos tecnológicos entre ellos podemos mencionar: Universidad de Oriente (U.D.O), Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez, Instituto de Tecnología Doctor Cristóbal Mendoza- Extensión Mérida, entre otros y aprendices Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES), para

que estos adquieran experiencia y una mejor preparación al momento de ejercer sus profesiones.

- **Situación Política:** Todas las organizaciones desde siempre funcionan en un medio político y reciben influencia de las condiciones políticas del entorno, las decisiones que se toman por parte del gobierno nacional, así como las leyes y presiones de los partidos políticos afecta el funcionamiento de la empresa debido a que de ello se derivan las diferentes normativas que toman en cuenta para regular el funcionamiento de la organización.

  La situación política hoy en día afecta a la organización de forma directa debido a las fuerte escases que se vive a diario en el país y las restricciones que el gobierno tiene hacia las empresas debido a la inflación; factor principal que impide el traslado de turistas a la isla de Margarita, ya que cada día el costo de servicios es más elevado cada vez.
- **Situación económica:** Como se puede mencionar hoy en día lo más relevante es la inflación puesto a que hay un aumento constante al momento de la compra de insumos para mantener el hotel. De igual manera, el costo del mantenimiento de la infraestructura del hotel se ha incrementado es por ello que ha venido presentando problemas con respecto al funcionamiento no solo en la remodelación de este, sino también en el aumento salarial de los trabajadores que en el país se ha venido observando en los últimos años trayendo como consecuencia el mal funcionamiento de los servicios ofrecidos en este establecimiento.

- **Situación ambiental::** Margarita Internacional Resort &Village hace énfasis en la conservación del medio ambiente, el mismo cuenta con un sistema de cloacas que permite no depositar las aguas negras y/o desperdicios en el mar, mantiene una gran variedad de áreas verdes en

sus alrededores y adyacencias, también cuenta con un espacio donde pueden encontrar diferentes tipos aves;de igual manera cada departamento es responsable del uso de hojas blancas siendo conscientes y utilizando hojas de reciclaje, también algunos trabajadores de área de administración utilizan cada uno un vaso personalizado, y así no utilizar tantos vasos desechables con los desperdicios del restaurant son utilizados como alimentos para animales (cerdos, conejos, reses, entro otros).

1.12. Estructura Organizativa.

La estructura organizativa dentro de una empresa sirve de herramientas para la distribución de cargos, la cual permite delegar jerarquía, funciones y responsabilidades para poder canalizar los objetivos plantados por la organización. Según Melinkoff (2008:35) indica que: “A través de la estructura se delega la autoridad, se establecen las responsabilidades y en función de éstas, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica”.

Es decir, la estructura de mando funcional permite fijar una autoridad por funciones, la cual tendrá tantos subordinados como sea necesario para cumplir las tareas asignadas por otros jefes de líneas. La actividad decisoria se concentra en una sola persona por cada departamento, quien a su vez reportará a un solo jefe.

En las empresas siempre se debe tomar en cuenta en el momento de distribuir una estructura organizativa el nivel de jerarquía de mayor relevancia seguidamente de los demás cargos y así cada trabajador sabrá cual es su nivel de jerarquía y las diferentes funciones que este debe cumplir para su integración laboral.

1.12.1. Organigrama de MARGARITA Internacional RESORT & VILLAGE.

El organigrama de Margarita Internacional Resort &Village es de tamaño pequeño vertical este se encuentra dividido por departamentos, encabezado por un director general quien es el encargado de representar legalmente a la organización contando siempre con el apoyo del gerente general cuya principal función es la de planificar, coordinar y supervisar la ejecución de todas las actividades concernientes a la operatividad y administración de la empresa seguidamente por cada unos de los demás cargos jerárquicos.

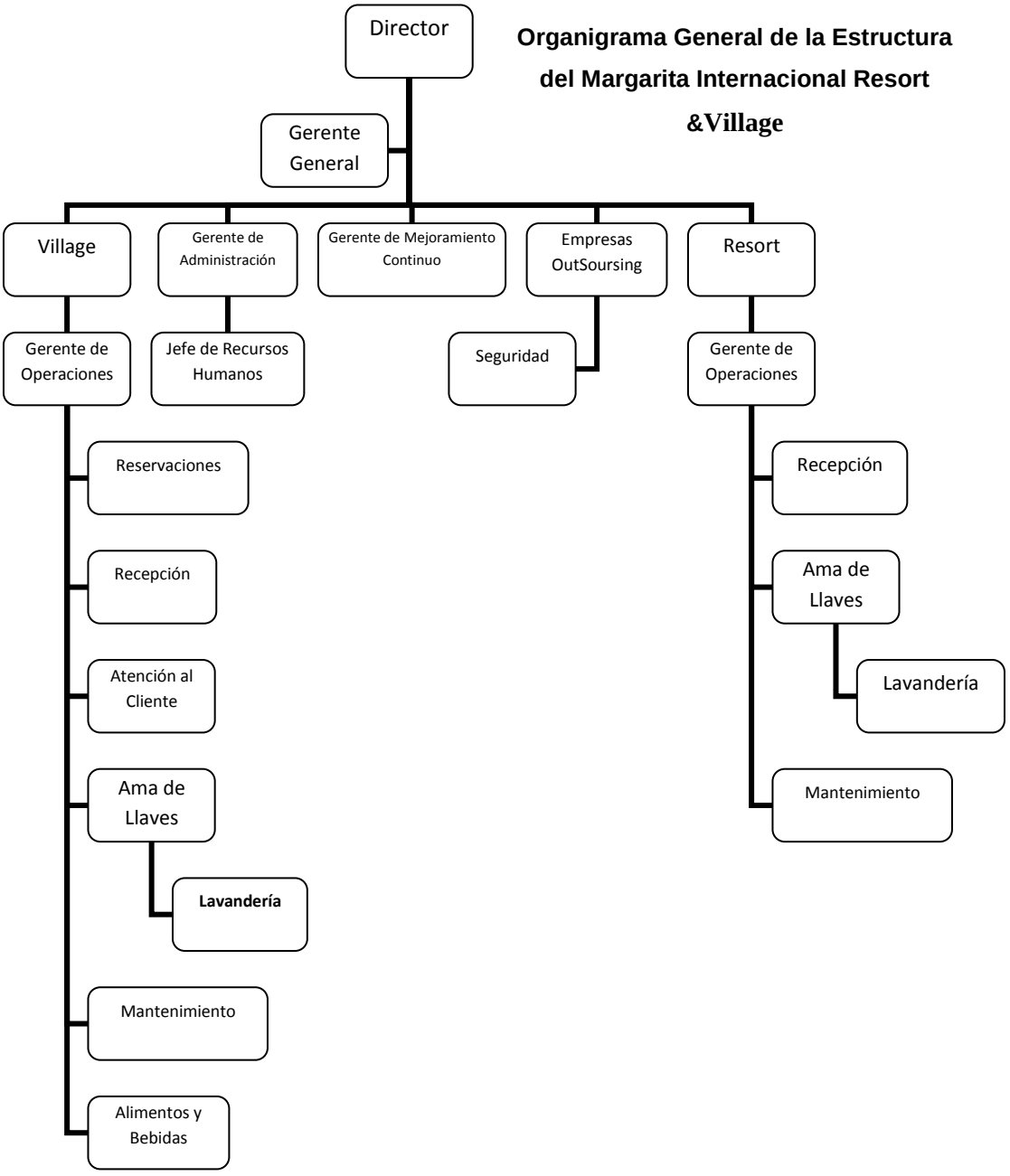

Figura 6.Estructura Organizativa del Margarita Internacional Resort y Village.

Fuente: Departamento de Recursos Humanos (2015)

1.12.2. Funciones Generales de los diferentes Departamentos que conforman Margarita Internacional Resort & Village.

- **JUNTA DIRECTIVA.** Se encuentra conformada por un grupo de personas que han contribuido con el capital financiero de la empresa para su mantenimiento y desarrollo de esta. Ellos juegan un papel importante y fundamental en la toma de decisiones para conducir a la empresa hacia un fin común.
- **ASESOR LEGAL** Se encarga de brindar la información jurídica a quien necesite de ello para la resolución de asuntos que tienen que ver con la aplicación de las leyes, normativas, reglamentos en cualquier materia del derecho.
- **GERENTE GENERAL.** Es el encargado de desarrollar, controlar y dirigir las políticas y estrategias diseñadas por la Junta Directiva, así como elaborar políticas y estrategias de operación y organización que se ponen en vigencia, con aprobación del Gerente de Operaciones y Contralor General.
- **DEPARTAMENTO DE HABITACIONES.** Este es uno de los departamentos de mayor relevación en la organización ya que este es el encargado de la venta de cada uno de los servicios que este ofrece Concentra el conjunto de procesos para la prestación del servicio de alojamiento, a su cargo tiene ciertas secciones:
  - Recepción, su función principal es supervisar y controlar cada una de las actividades relacionadas con el servicio y atención del huésped o visitante en cada una de las áreas relacionadas con esta sección.
  - Reservaciones encargadas de la venta, reservaciones y publicidad del hotel.

- Botones es el encargado de darle la bienvenida al huésped brindándole atención ayudándolos con el equipaje,
- Ama de Llaves.
  - camareras encargadas de velar siempre con la limpieza de cada una de las habitaciones del hotel,
  - Aseadores estos son los encargados de la limpieza de cada uno de los espacios o áreas de las villas y Resort,
  - Lavandería encargada de mantener siempre limpia toda la lencería del hotel.

- **DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.** La Gerencia de Alimentos y Bebidas es una parte integral de nuestra operación y es la responsable en brindar el adecuado servicio diario a todos nuestros clientes que hacen uso de los restaurantes y bares. Esta gerencia está formada por:
  - **Bares.** Sus empleados son aquellos que preparan y sirven la mejor coctelería y las bebidas más selectas para todos nuestros huéspedes. Los bares operan en los restaurantes, en la piscina, el lobby.
  - **Restaurantes.** Sus empleados son aquellos que con la mejor calidad y actitud, sirven los platos y ofrecen un servicio de atención esmerada, haciendo sentir a nuestros huéspedes como en su casa.
  - **Cocina.** Este Departamento es el que se encarga de preparar los menús de platos nacionales e internacionales para todos los restaurantes. También preparan las comidas para el comedor de empleados. Cuenta con un personal técnico altamente especializado.

- **Utilería.** Cuenta con el personal que se encarga de lavar, guardar y distribuir todos los utensilios, platería, cristalería y loza que necesiten los bares y restaurantes. También es responsable de la limpieza de todas las áreas de cocina y equipos.

- **DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.** La gerencia es responsable del mantenimiento del hotel, incluyendo reparaciones de las áreas de trabajo y públicas. También se ocupa de los programas de renovación en las instalaciones y equipos con su personal técnico. Es su responsabilidad encargarse de mantener en perfecto estado de funcionamiento todo el hotel, además de equipos de aire acondicionado, maquinarias, etc. Así mismo, efectúa el cuidado y reparaciones de ser necesario en las piscinas y áreas verdes. La parte de control de seguridad industrial es parte de sus funciones.
- **DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD.** Es responsable de la seguridad y el bienestar físico tanto de los huéspedes como del personal del hotel. También realiza labores de vigilancia de las instalaciones físicas del hotel.
- **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.** Esta gerencia es responsable del control y administración de todas las operaciones contables del hotel. Bajo su dependencia están las secciones de: cuentas por cobrar, cuentas por pagar, caja general, compras, almacén general, costos, y auditoria.

1.12.3. Plantilla de Trabajadoras de Margarita Internacional & Resort.

En Margarita Internacional Resort &Village el personal se encuentra distribuido por departamentos y secciones, tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Plantilla de Trabajadores de Margarita Internacional Resort &Village.

DEPARTAMENTO	CARGOS	CANTIDAD DE EMPLEADOS
GERENCIA GENERAL	▪ Director General. ▪ Gerente General ▪ Gerente de Operaciones ▪ Asistente de Operaciones.	4
ADMINISTRACIÓN	▪ Gerente de Administración ▪ Analista de Costos. ▪ Analista de Cuentas por pagar ▪ Analista de Cuentas por pagar ▪ Analista de Cuentas por Cobrar ▪ Analista de Compras ▪ Almacenista	8
RECURSOS HUMANOS	▪ Gerente de Recursos Humanos. ▪ Jefe De Recursos Humanos. ▪ Analista de Nomina ▪ Analista de Recursos Humanos.	4
AMA DE LLAVES VILLAS I Y II.	▪ Jefa de Ama de Llaves ▪ Asistente de Ama de Llaves. ▪ Supervisoras ▪ Camareras ▪ Supervisores de áreas. ▪ Aseadores ▪ Supervisor de Lavandería ▪ Ayudantes de Lavandería ▪ Vallet ▪ Lencero. ▪ Utilitis. ▪ Jardinero.	52
ALIMENTOS Y BEBIDAS	▪ Gerente de Alimentos y Bebidas. ▪ Asistente de Alimentos y Bebidas. ▪ Azafatas ▪ Ayudantes de azafatas. ▪ Chef de partida. ▪ Sous-chef ▪ Cocineros ▪ Ayudante de Cocina ▪ Pantrista ▪ Carnicero ▪ Pastelero ▪ Ayudante de pastelería ▪ Supervisor de Steward	39

	▪ Steward. ▪ Jefe de Bares. ▪ Ayudante de Bares. ▪ Barman. ▪ Supervisor de Actividades ▪ Activistas ▪ Dj. ▪ Chofer.	
RECEPCIÓN RESORT & VILLAS.	▪ Gerente de Habitaciones ▪ Supervisor de Recepción ▪ Recepcionistas ▪ Coordinador de Reservas ▪ Supervisor de Botones ▪ Botones.	15
MANTENIMIENTO	▪ Gerente de Mantenimiento. ▪ Ayudantes de Mantenimiento. ▪ Supervisor de áreas ▪ Supervisor de Piscina.	13
SEGURIDAD	▪ Gerente de Seguridad ▪ Supervisor de Seguridad ▪ Funcionarios	13
VENTAS	▪ Coordinador de Ventas ▪ Administradores en ventas ▪ Ejecutivas de Ventas	4
SISTEMAS	▪ Jefe de Sistemas. ▪ Ayudantes de Sistemas.	3

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Margarita Internacional Resort &Village (2015).

CAPITULO II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN (SECCIÓN DE COSTOS) DE MARGARITA INTERNACIONAL RESORT & VILLAGE.

2.1. Descripción del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village.

El Departamento de Administración planifica, dirige y coordina todas las actividades financieras del hotel. Es también el responsable de la administración de las compras y ventas que se realizan en la empresa.

Para esto el Departamento de Administración cuenta con un personal altamente capacitado, capaz de promover el desempeño eficiente de cada uno de sus funciones, permitiendo el desarrollo continuo para lograr cada uno de los objetivos propuestos dentro de la organización. La actividad principal de la Gerencia de Administración se basa en la información de los procesos financieros realizados en la organización.

2.2. Importancia del departamento De Administración de Margarita Internacional Resort y Village.

El Departamento de Administración es importante porque se dedica en mantener las relaciones financieras entre clientes, proveedores y personal dentro de la organización, optimizando los servicios que ofrece la empresa para que estos sean más eficientes.

Es preciso señalar que el Departamento de Administración en la empresa está encargada de responder a cada una de las inquietudes relacionadas con actividades bancarias, venta de habitaciones (la principal actividad de ingreso financiero que tiene el hotel), relación de proveedores de

diferentes rubros, entre otros. Por lo que la empresa está integrada por clientes externos e internos que se reúnen para beneficios mutuos dentro de la organización.

2.3. Misión del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village.

El Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort y Village tiene como misión y según lo considerado por A. Martínez el implementar los procedimientos administrativos que permitan gestionar la administración financiera de esta empresa de alojamiento de igual manera planificar, coordinar, controlar y supervisar la ejecución de todas las actividades relacionadas con la administración de la empresa. (Entrevista personal, Julio 06, 2015)

2.4. Visión del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village.

El Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort y Village, según lo afirmado por A. Martínez, tiene como misión ser reconocidos por su eficiencia y resultados en la gestión financiera, generando el desarrollo continuo de la empresa en este ámbito financiero, de igual manera capacitar a los integrantes del departamento para que estos desarrollen plenamente sus capacidades y contribuyan al logro de los objetivos del departamento y la empresa. (Entrevista personal, Julio 06, 2015)

2.5. Objetivo del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village.

A. Martínez considera que el Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort yVillage tiene como objetivo fundamental velar

por la aplicación de los procedimientos contables, ya que estos permiten que se lleve a cabo la recolección, registros, resúmenes, control e interpretación de las operaciones o transacciones financieras que realiza la empresa, a fin de garantizar información actualizada para la toma de decisiones. (Entrevista personal, Julio 06, 2015)

2.6. Estructura Organizativa del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village.

Figura 7. Estructura Organizativa del Departamento de Administración.

Fuente: Suministrado por el Departamento de Administración (2015)

2.7. Descripción de Cargos del Departamento de Administración de Margarita Internacional Resort Y Village.

- **GERENTE DE ADMINISTRACIÓN.** Esta Gerencia depende directamente de la Gerencia General y responsable por las funciones y actividades que se realizan en el departamento. La función más importante es planificar, coordinar, controlar y supervisar la ejecución de todas las actividades relacionadas con la administración de la empresa.

FUNCIONES.

- Atender los reclamos laborales planteados por los empleados y darles solución en conjunto con la Gerencia General y el Jefe de Operaciones.
- Elaborar las nominas quincenalmente.
- Llevar el control de préstamos de los empleados.
- Elaborar con conjunto con el analista de Recursos Humanos las liquidaciones de prestaciones sociales a los trabajadores.
- Realizar los Cálculos de Vacaciones , utilidades, horas extras y bonos nocturnos en conjunto con el analista de Recursos Humanos.
- Supervisar el trabajo de cada uno de los trabajadores que conforman el departamento.

- **ANALISTA DE CUENTAS POR PAGAR.**Es el encargado de hacer seguimiento, procesar y aplicar las facturas de órdenes de compra y pagos electrónicos que realiza la empresa, Recibe y verifica las facturas entregadas a los distintos servicios, el Analista de Cuentas por Pagar es la parte involucrada y técnica del proceso contable.

FUNCIONES.

- Realiza los registros correspondientes de los pasivos de la empresa.
- Manejo de cancelaciones parciales y totales.
- Elabora los cheques correspondientes de egresos con la intención de controlar los cheques emitidos.
- Realiza Análisis de los Pagos a Realizar.
- Envió de estados de cuentas.
- Archiva en forma ascendentes las facturas recibidas.
- Emite órdenes de Pagos.
- Da información clara y precisa al Gerente General de los montos y fechas de vencimiento de cada una de las facturas.

- **ANALISTA DE CUENTAS POR COBRAR.**Es el encargado de hacer el seguimiento de cada uno de los créditos que la empresa ofrece en sus diferentes servicios en este caso alquiler de los apartamentos del resort, Realiza facturas por Pagos de los servicios ofrecidos en las villas (Alojamiento, Alimentos y Bebidas y otros servicios complementarios), llevando así un control del mis

FUNCIONES.

- Realiza los registros de los créditos correspondientes al alquiler de apartamentos, y otros servicios complementarios que ofrece el resort y Villas.
- Procesa, maneja y lleva el control de la facturación por concepto de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y otros servicios complementarios.
- Realiza el análisis de los cobros a realizar.
- Archiva copias de facturas emitidas.

- **AUDITOR DE INGRESOS.**Es el encargado de llevar un control y revisa diariamente los cortes de cajas y otros reportes que le permiten cerciorarse que los ingresos del día se hayan determinado, cobrado, clasificado y registrado conforme a las políticas establecidas.

FUNCIONES.

- Verificar el trabajo de los cajeros de recepción.
- Verificar que los servicios que se hayan cobrado según la lista de precios y tarifas estipuladas por el hotel.
- Chequear el reporte de extranjeros, para saber cuántas personas llegan al hotel de otra nacionalidad.
- Cuadra los cierres de los puntos de ventas que les envían los cajeros.
- Cuadra todos los cargos con tarjetas de créditos, elabora un informe con todos los voucher de tarjetas de crédito, detallando cada una de ellas y los remite en la caja fuerte del hotel.

Las empresas de servicios en este caso el Margarita Internacional Resort y Village, cuenta dentro de su Estructura Administrativa con una Unidad o Sección de Costos, en la cual se lleva a cabo la Planificación , Coordinación y el Control de los Costos de Producción de esta empresa de alojamiento.

- **ANALISTA DE COSTOS.**Se encarga de controlar y mantener los costos no solo de alimentos y bebidas sino también de todos los artículos que la empresa utiliza. Vigila también de manera constante todas las entradas y salidas de los artículos que se manejan en los almacenes en este caso los alimentos y bebidas y asignarles un costo promedio de las salidas y entradas de estos productos.

FUNCIONES.

- Revisar el registro de las Requisiciones (Salidas) de todos los almacenes del día anterior.
- Registra los comensales, cantidad de personas que utilizan el servicio del Restaurant en los diferentes turnos (Desayuno, Almuerzo y cena).
- Registra las compras de alimentos que se realizan.
- Realiza los Inventarios físicos finales, en el almacén general.
- Revisa el reporte diario de Recepción de Mercancía elaborada por el almacenista.
- Elabora la Reconciliación del Costo Mensual.

- **ANALISTA DE COMPRAS.**El Analista de Compras se encarga de suministrar al hotel de insumos para su operatividad, este recibe las solicitudes que envía cada departamento dependiendo del material que necesite, este se encuentra subordinado por el departamento de administración, mantiene relación directamente con los proveedores del hotel.

FUNCIONES.

- Realiza la gestión de adquisición de materiales y materia prima con proveedores.
- Genera y envía las órdenes a los proveedores cuando sea necesario.
- Controla los niveles de inventarios de los materias que compra.
- Notifica al analista de cuentas por pagar sobre los pedidos que realiza.
- Informa al analista de cuentas por pagar sobre los acuerdos que ha alcanzado con el proveedor para la emisión de pagos a tiempo.

- **ALMACENISTA.**El almacenista es el encargado de realizar la recepción de cada uno de los materiales que ingresan al almacén, recibiéndolos y clasificándolos de igual manera. Atiende a los requerimientos del Departamento de Alimentos y Bebidas en cuanto al suministro de materiales para el mismo.

FUNCIONES.

- Recibe y revisa los materiales y alimentos que ingresan al almacén.
- Verifica que la característica de materiales y/o alimentos que ingresan al almacén se corresponda con la requisición realizada y firma nota de entrega y devuelve copia al proveedor.
- Clasifica y organiza el material y/o alimentos en el almacén a fin de garantizar su rápida localización.
- Recibe y revisa las requisiciones internas.
- Elabora órdenes de entrega y despacha la mercancía solicitada al almacén.
- Lleva el control de las salidas de mercancía del almacén.

CAPITULO III. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN (SECCIÓN DE COSTOS) DE MARGARITA INTERNACIONAL RESORT Y VILLAGE.

3.1. Control de Requisición de Mercancía para la producción de Alimentos en Margarita Internacional Resort Y Village.

El Control de salida de mercancías del Almacén General de Margarita Internacional Resort y Villagese basa en la solicitud que realiza el Departamento de Alimentos y Bebidas a través de la Requisición de Mercancía cada vez que se necesite insumos para la producción en el mencionado departamento. Este procedimiento se realiza de la siguiente manera:

1. El Jefe del Departamento de Alimentos y Bebidas elabora el formato de Requisición de Mercancía. Este formato debe tener un (1) original y dos (2) copias para enviar al Almacén General (Anexo 1).
2. El Almacenista procede a chequear la existencia de la mercancía solicitada en el Almacén General. En el caso que el o los insumos estén en el almacén se procede al despacho y en el caso contrario (la no existencia) se procede a solicitar una Orden de Compra para su adquisición.
3. El Almacenista firma y sella la Requisición de Mercancía, como constancia de haber despachado correctamente la mercancía solicitada.
4. La mercancía despachada es remitida al Departamento de Seguridad con el formato de Requisición de Mercancía, una vez revisada y confirmada por seguridad se notifica al Jefe del Departamento de

Alimentos y Bebidas para que realice el retiro de la mercancía y firme en señal de haberla recibido.

5. Después de ser retirada la mercancía por el Jefe del Departamento de Alimentos y Bebidas, se remite el original de la Requisición de Mercancía al Almacén General para su registro y una copia al Departamento de Administración (Analista de Costos) para su respectivo control.
6. Luego el Analista de Costos se encarga de registrar en una tabla de elaborada en Excella información respectiva, colocando la fecha, descripción del producto, cantidad o peso y precio unitario del producto, con la multiplicación de estos dos (2) factores se obtiene el costo promedio diario de cada producto (individualmente).

   Este procedimiento se realiza diariamente para así llevar el control de los pedidos que hace el Departamento de Alimentos y Bebidas al Almacén General (Anexo 2).

3.2. Control diario de Consumos de Alimentos y Bebidas del Restaurant.

En Margarita Internacional Resort se lleva un control diario de los comensales que consumen alimentos y bebidas diariamente en el restaurant de Villa I, siendo en este caso los huéspedes, personal ejecutivo o de confianza (Gerentes, jefes de departamentos o invitados especiales) y algunos empleados públicos que a través de convenios ya establecidos por la empresa y entes públicos, como por ejemplo la Alcaldía del Municipio Mariño (personal de la policía y aseo urbano). Este proceso se realiza de la siguiente manera:

1. El Analista de Costos realiza la recolección de la información que va a utilizar para el control diario de insumos de alimentos y bebidas en el restaurant, la cual es suministrada por el Analista de Ingresos.

2. El Analista de Costos utiliza el control diario de insumos de alimentos y bebidas en el restaurant, el cual es elaborado en una hoja de cálculo (Excel), la cual se encuentra desglosada en tres (3) formatos, a saber: Total persona en casa, comidas personal en hotel y comida policía y aseo.
    a. En el formato “Total personas en casa”, se muestra la cantidad de huéspedes y clientes que consumieron alimentos y bebidas en el restaurant diariamente y al finalizar el mes se puede conocer el total mensual, para esto se realiza la sumatoria de cada una de las personas y las ventas realizadas en el día, así se obtiene el promedio de venta diaria. El mencionado formato se encuentra conformado por los siguientes renglones:
        - Fecha (día, mes y año).
        - Adulto A/I. (A/I significa: Todo Incluido)
        - Menores A/I.
        - Adulto A/P. (A/P significa: Desayuno y alojamiento)
        - Menores A/P.
        - Total Adultos.
        - Total Menores.
        - Ventas Desayunos.
        - Ventas Almuerzos.
        - Ventas Cenas.
        - Total Personas en Casa. (Anexo 3)

    b. En los formatos “Comidas personal hotel” (Anexo 4) y “Comidas policía y aseo” (Anexo 5), se relacionan los consumos diarios de los ejecutivos o personal de confianza del hotel y el personal ya especificado a través de los convenios

firmados con entes gubernamentales y el hotel. Para este procedimiento se realiza la sumatoria de cada uno individualmente para luego obtener el total. Este Proceso se va realizando diariamente y los datos finales obtenidos se toman en cuenta y expresa al final del mes en el resumen del costo. En estos formatos se reflejan los siguientes renglones:

- Fecha (Día, Mes y Año).
- Desayuno.
- Almuerzo.
- Cena.

3.3. Toma de Inventario Físico del Almacén (Mensual).

Este es uno de los procesos más importante dentro del almacén, ya que con este se puede saber el total de la existencia física actual de artículos, insumos o rubros y así asegurarse que no haya diferencias entre las existencias del sistema y la existencia física real.

En Margarita Internacional Resort y Villageel proceso de valuación de inventario se realiza a través del método PEPS (primero en entrar, primero en salir) y para la toma de este se realiza de la siguiente manera:

1. Se inicia contando la existencia física de todos los artículos que se encuentran en el almacén, esto se realiza manualmente y a fin de cada mes.
2. Se anota la cantidad o peso existente de cada artículo en el formato de inventario ya impreso por Analista de Costos.
3. Luego que se realiza el contado de los artículos se ingresa en el formato “Inventario Inicial”, el cual es elaborado en una hoja de cálculo (Excel) y asícolocar la información requerida.

4. En el mencionado formato se colocan las compras que se realizan en el mes y total existente (monto y cantidad), las cuales están clasificados por los diferentes rubros.
5. Al final se señala el total de alimentos comprados y el total existente en cada cierre de mes.
6. Este conteo lo realiza el Analista de Costo y el Almacenista. Es importante señalar que este proceso se realiza mensualmente.(Anexo 6)

3.4. Recepción y Verificación De La Mercancía Solicitada Por El Departamento De Alimentos Y Bebidas En Margarita Internacional Resort Y Village.

En Margarita Internacional Resort y Village el proceso de Recepción de Mercancía es llevada a cabo a través del chequeo de la cantidad, calidad y precio de la mercancía recibida, para así llevar el control de la revisión en ese momento. Este proceso se realiza de la siguiente manera:

1. El Almacenista es el encargado de iniciar con este proceso con la "Orden de Compra", recibida del Departamento de Administración, una vez que esta haya sido firmada y autorizada por el Jefe de Compras y el Gerente General
2. Al momento de la llegada del proveedor, el almacenista recibe la factura del mismo; verificando si existe alguna diferencia entre la "Orden de Compra" y la factura. En este proceso se verifica la descripción del producto o insumo, cantidad, precio y especificaciones contenidas en ellos y si se detecta alguna diferencia se realiza el ajuste respectivo.
3. El Almacenista se encarga de ubicar la mercancía en el lugar destinado dependiendo de sus características. (cavas o estantería)

4. Una vez recibida la mercancía el Almacenista procede a sellar y firmar la factura en señal de conformación.
5. El Almacenista al final del día elabora el Reporte de Recepción de Mercancía en original y dos (2) copias; enviandoel original al Departamento de Administración, específicamente a Cuentas por Pagar, una (1) copia a Control de Costos para su procesamiento y una (1) copia para el archivo de Almacén para su control.
6. Luego que el Analista de Costos recibe la copia de la Recepción de Mercancía se encarga de vaciar en una hoja de cálculo (Excel) la información suministrada.

   En este formato se coloca el número de factura, precio unitario, cantidad o peso. Estos dos (2) últimos factores se multiplican y así da como resultado el monto total de la compra realizada por cada producto. Este proceso se realiza tres (3) veces por semana.

   Este proceso constituye el inicio del control de la materia prima, si se falla en el momento de realizar el proceso se corre el riesgo de recibir mercancía no solicitada, insumos de mala calidad y cantidades y pesos no acordados (Anexo 7).

3.5. Relación De Facturas De Proveedores.

Este proceso consiste en relacionar las compras que realiza la empresa para la a adquisición de mercancías (materia prima), la mayoría de las veces a crédito y donde la empresa las realiza bajo condiciones de pago en un tiempo determinado (semanal o quincenalmente) o dependiendo del acuerdo suscrito por la empresa y el proveedor.

En Margarita Internacional Resort y Village este proceso se realiza de la siguiente manera:

1. Luego de que el Analista de Cuentas por Pagar hace el registro de facturas envía al Analista de Costos todas las facturas de las compras realizadas semanalmente.
2. El Analista de Costos se encarga de vaciar en una hoja de cálculo (Excel) la información correspondiente. En esta hoja de cálculo se encuentra expresado el tipo de alimento, la presentación (kilogramo, cuñete, frasco, etc.) y la fecha correspondiente a cada compra. Se coloca el número de factura, precio unitario y el monto total de cada factura.
3. Esta información se va colocando en la hoja de cálculo dependiendo de los rubros que se encuentran expresados en las facturas.De esta manera el analista de costos lleva un control de cada una de las compras realizadas por la empresa. (Anexo 8).

3.6. Reconciliación del Costo del Mes.

La reconciliación de los costos viene a representar el Estado de Resultados de la operación y tratamiento dado a la materia prima y permite conocer si se obtuvieron los costos estimados para final de mes en la empresa por los diferentes rubros.

En el caso particular en el Margarita Internacional Resort &Village esta reconciliación es elaborada por el Analista de Costos mensualmente (finalizando cada mes), en el se muestra el resultado de las operaciones de los alimentos que se consumieron durante el mes, A continuación se describe este proceso:

1. El Analista de Costos se encarga de realizar y calcular toda la información necesaria para la elaboración de este proceso.
2. En el formato “Resumen de Costos” (hoja de cálculo Excel) se encuentra reflejado los siguientes aspectos:

   a. Alimentos.

b. Fecha (día, mes y año).
c. Total Alimentos.
d. Total Huéspedes (Desayunos Almuerzos y Cenas).
e. Total Policías, Aseo e Invitados.
f. Costo por persona.
g. Total Bolívares (Bs.) en Personal Hotel.
h. Total Bolívares (Bs.) en Policía, Aseo e Invitados.
i. Total Alimentos y Costo por Persona Real (Desayuno, Almuerzo y Cena).

3. Diariamente el Analista de Costos calcula cada uno de los renglones que se presentan en el formato “Resumen de Costos”. En este formato se muestra el total de cada uno de los rubros que se utilizan diariamente, tal como se muestra a continuación:
   a. Albarrotes.
   b. Aves.
   c. Cárnicos.
   d. Especias.
   e. Frutas, Verduras y Leguminosas.
   f. Lácteos.
   g. Pastas.
   h. Pescados y Mariscos.
4. Luego se realiza la sumatoria de cada uno de los rubros, obteniendo el total de alimentos por día.
5. De igual manera se realiza el mismo procedimiento para obtener el total de huéspedes que consumen durante la jornada de desayuno, almuerzo y cena.
6. De la sumatoria del total de Huéspedes, Hotel, Policías, Aseo e Invitados se calcula el costo por persona (Cenas, Almuerzo y Desayuno).

7. Luego se hace el conteo o sumatoria del total de personas, en este caso personal (cargos gerenciales), policías, personal de aseo e invitados que consumen en el restaurante por día para luego obtener el total de cada uno y el costo por persona diaria.
8. Después al total de (Huéspedes, Personal Hotel, Aseo, Policías e Invitados) se les aplica un 40 % eso viene a representar el costo promedio estimado diariamente.
9. Finalmente se calcularan el total en Bs, (Personal Hotel, policías, Aseo e Invitados), Total Alimentos y el Costo por Persona Real (Desayuno, Almuerzo y Cena).

El Analista de Costo al finalizar este proceso hace una comparación para saber si el costo que se obtuvo durante el mes fue mayor o menor al mes anterior y así saber si se obtuvo el costo estimado.

La reconciliación de costos resume toda la operación relacionada con los alimentos, por esta razón este proceso es de suma importancia realizarlo de manera eficiente para que los resultados plasmados sean reales. (Anexo 9).

CONCLUSIONES.

El Departamento de Administración es uno de los principales departamentos en un hotel, siendo el encargado de planificar, dirigir y coordinar todas las actividades financieras del establecimiento. Este departamento se encuentra conformado por cuatro (4) secciones (costos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y auditoría de ingresos). De esta manera tomando en cuenta como referencia lo observado se concluye lo siguiente:

- El Departamento de Administración (Sección de Costos) cuenta con un personal calificado, capaz de implementar el control de las actividades que se realizan.
- El Almacenista no cuenta con los formatos establecidos para realizar las actividades correspondientes a su cargo.
- En Margarita International Resort y Village el Departamento de Administración es un área donde se maneja la información confidencial y por lo tanto este no cuenta con los equipos necesarios para imprimir o sacar copias y el personal del mismo debe dirigirse a otras oficinas para realizar sus actividades.
- En relación con el almacén, cabe destacar que el Almacenista despachaba mercancía en algunos casos sin el total de firmas autorizadas y en un horario no es establecido.
- Con respecto a la recepción de mercancía en algunos casos se presentaban inconvenientes que la Orden de Compras no se encontraba emitida al momento de dar ingreso a la mercancía.
- Por último, al momento de las pasantía se pudo observar la falta de comunicación entre el personal lo cual dificultaba la realización efectivamente y siguiendo cada uno de los procedimientos.

RECOMENDACIONES.

El Departamento de Administración en Margarita Internacional Resort y Village en lo general debe contar con un área amplia para la ejecución de sus diferentes procesos ya que este departamento cuenta con diferentes secciones (Auditoria de Ingresos, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Costos), y el área donde se encuentra ubicado el departamento es de tamaño pequeño; es por esta razón a continuación se mostrara una serie de sugerencias las cuales el pasante observo en su periodo de pasantías.

- Se recomienda la separación de cada una de las secciones las cuales se encuentran en el Departamento de Administración distribuirlas por cubículos creando espacios para cada uno, y así generar tranquilidad y concentración para la realización de los procedimientos y la elaboración de los informes de cada área y de esta manera no exista distracción alguna.
- Dar la importancia que requiere cada una de las fases que componen el sistema de control de costos de Alimentos y Bebidas.
- El Almacén General debe estar distribuido correctamente, este es un lugar amplio pero el almacenamiento de la mercancía se guarda comestibles con productos de limpieza en el mismo lugar de esta manera se puede ocasionar una contaminación entre los diferentes rubros.
- Tener una mayor y mejor comunicación entre el Analista de Compras, el Almacenista, el Analista de Costos para así corregir las fallas ocurridas al momento de realizar algún proceso relacionado con los mismos.

REFERENCIAS.

Chiavenato, I. (2006). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2009). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5453, febrero 19, 2009.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de Turismo. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5889, Junio 15, 2013.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Seguro Social. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 393.077, abril 30, 2012.

Margarita Internacional Resort y Village (2008). Manual de Trabajo y Normas de Margarita Internacional Resort y Village.

Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista. (2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.958, Junio 23, 2008.

Ley de Alimentación para los Trabajadores y las Trabajadoras. (2011). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 39.666, Mayo 04, 2011.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo. (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.236, Julio 26, 2005.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6076, Abril 30, 2012.

Ley para las Personas con Discapacidad. (2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.598, Enero 05, 2007.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico. (2013). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 3.094, Diciembre 09, 2013.

Reglamento General de la Ley del Seguro Social. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 393.089, Abril 30, 2012.

ANEXOS.

ANEXO 1. FORMATO DE CONTROL DE REQUISICIÓN DE MERCANCÍA PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS (Almacén).

Cantidad	Unidad	Descripcion	Precio Unita	Total
1050	Kilos	Pollo	11,4	11970
			Toltal	11970

ANEXO 2. FORMATO DE CONTROL DE REQUISICIÓN DE MERCANCÍA PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.

HOTEL MARGARITA INTERNATIONAL RESORT VILLAGE
MONTOS EN MILES DE BOLIVARES
CONTROL DE REQUISICION DE MERCANCIAS.
AÑO 2015

ALIMENTOS Y BEBIDAS	Presentación	01/04/2015		
Alimentos :				
Abarrotes (Alimentos Industrializados que se encuentran Envasados, empaquetados o enlatados)		Costo Unitario	Cantidad	Total
Aceite de Maiz	Cuñete (18 L)	65,00	18,000	1,170
Aceite de Oliva	Litro			
Total Abarrotes				
Total Alimentos				

ANEXO 3. CONTROL DIARIO DE CONSUMOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESTAURANT (Total personas en casa).

Total Personas en Casa Mes de Abril 2015												
Fecha	Adultos A/I	Menores A/I	Adultos A/P	Menores A/P	Total Adultos	Total Menores	Ventas Desayunos	Ventas Almueros	Ventas Cenas	Promedio Ventas	Total en Casa	Total en Casa
01/04/2015	61	8	0	0	61	4	0	0	1	0	65	65
02/04/2015	77	10	0	0	77	5	7	3	4	5	87	87
03/04/2015	89	15	3	0	92	8	7	0	0	2	102	102
04/04/2015	75	14	3	0	78	7	2	0	0	1	86	86
05/04/2015	33	4	3	0	36	2	0	0	0	0	38	38
06/04/2015	22	3	3	0	25	2	2	0	0	1	27	27
07/04/2015	14	1	3	0	17	1	2	0	0	1	18	18
08/04/2015	20	1	3	0	23	1	0	0	0	0	24	24
09/04/2015	28	5	3	0	31	3	4	0	1	2	35	34
10/04/2015	31	5	0	0	31	3	4	0	1	2	35	35
11/04/2015	42	6	0	0	42	3	3	5	0	3	48	47
12/04/2015	38	5	0	0	38	3	3	3	0	2	43	42
13/04/2015	26	2	0	0	26	1	0	4	0	1	28	27
14/04/2015	25	4	0	0	25	2	0	0	0	0	27	27
15/04/2015	27	5	2	0	29	3	3	0	2	2	33	33
16/04/2015	44	6	2	0	46	3	0	0	0	0	49	49
17/04/2015	52	9	2	0	54	5	3	0	3	2	61	60
18/04/2015	58	8	9	1	67	5	2	0	1	1	73	73
19/04/2015	42	8	7	1	49	5	0	0	2	1	54	54
20/04/2015	38	8	7	1	45	5	0	0	0	0	50	50
21/04/2015	35	4	7	1	42	3	2	1	3	2	47	47
22/04/2015	38	5	7	1	45	3	4	0	2	2	50	50
23/04/2015	40	5	7	1	47	3	3	4	1	3	53	53

ANEXO 3. CONTROL DIARIO DE CONSUMOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESTAURANT (Total personal hotel).

Comidas Personal Hotel Mes de Abril 2015				
Fecha	**Desayuno**	**Almuerzo**	**Cena**	**Total**
01/04/2015	3	14	2	19
02/04/2015	0	8	0	8
03/04/2015	0	8	1	9
04/04/2015	0	2	1	3
05/04/2015	3	3	1	7
06/04/2015	2	12	1	15
07/04/2015	1	10	1	12
08/04/2015	1	8	1	10
09/04/2015	1	15	0	16
10/04/2015	0	10	0	10
11/04/2015	0	5	0	5
12/04/2015	0	4	0	4
13/04/2015	0	10	1	11
14/04/2015	0	10	0	10
15/04/2015	0	11	1	12
16/04/2015	1	12	3	16
17/04/2015	1	10	1	12
18/04/2015	0	9	6	15
19/04/2015	5	6	1	12
20/04/2015	0	10	0	10
21/04/2015	1	13	2	16
22/04/2015	2	12	2	16
23/04/2015	0	8	1	9
24/04/2015	0	12	4	16
25/04/2015	1	8	1	10
26/04/2015	2	5	1	8
27/04/2015				0
28/04/2015				0
29/04/2015				0

ANEXO 4.CONTROL DIARIO DE CONSUMOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESTAURANT (Policía y Aseo).

Comidas Policia y Aseo Mes de Abril 2015				
Fecha	**Desayuno**	**Almuerzo**	**Cena**	**Total**
01/04/2015	0	0	0	0
02/04/2015	0	0	0	0
03/04/2015	0	0	0	0
04/04/2015	0	2	0	2
05/04/2015	1	2	0	3
06/04/2015	0	0	0	0
07/04/2015	0	1	0	1
08/04/2015	0	0	0	0
09/04/2015	0	3	0	3
10/04/2015	0	0	0	0
11/04/2015	0	0	0	0
12/04/2015	0	0	0	0
13/04/2015	0	3	2	5
14/04/2015	0	3	0	3
15/04/2015	0	3	2	5
16/04/2015	0	0	0	0
17/04/2015	0	3	0	3
18/04/2015	0	0	0	0
19/04/2015	0	3	0	3
20/04/2015	0	0	0	0
21/04/2015	0	3	0	3
22/04/2015	2	3	3	8
23/04/2015	0	0	0	0
24/04/2015	0	5	0	5
25/04/2015	0	0	0	0
26/04/2015	0	2	0	2
27/04/2015				0
28/04/2015				0
29/04/2015				0
30/04/2015				0

ANEXO 5. TOMA DE INVENTARIO FÍSICO DEL ALMACÉN (MENSUAL).

HOTEL MARGARITA INTERNACIONAL RESORT VILLAGE MONTOS EN MILES DE BOLIVARES INVENTARIO FINAL MES DE ABRIL AÑO 2015					
ALIMENTOS Y BEBIDAS **Alimentos :**	**Presentacion**	**Compras Totales Mes de Abril**		**Total Existencia al 30/04/2015 Mes de Abril**	
Abarrotes (Alimentos Industrializados que se encuentran Envasados, empaquetados o enlatados)		**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**
Total Abarrotes					
Aves (Pollo, Pato, Pavo, etc)		**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**
Total Aves					
Cárnicos (Carnes de Ganado Vacuno, Porcino, Ovino)		**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**
Total Cárnicos					
Especias (Pimienta, clavo, ajo en polvo, cebolla en polvo, tomillo, laurel, perejil, albahaca, etc)		**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**
Total Especies					
Frutas, Verduras y Leguminosas.		**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**
Total Frutas, Verduras y Leguminosas					
Lacteos (Leche, mantequilla, crema, quesos, yoghurt, etc) **Total Lacteos**		**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**
Pescados y Mariscos		**Cantidad**	**Monto**	**Cantidad**	**Monto**
Total Pescados y Mariscos					
Total Alimentos					

ANEXO 6.RECEPCIÓN Y VERIFICACIÒN DE LA MERCANCÍA.

HOTEL MARGARITA INTERNACIONAL RESORT VILLAGE MONTOS EN MILES DE BOLIVARES RECEPCIÓN Y VERIFICACIÒN DE LA MERCANCÍA AÑO 2015					
ALIMENTOS Y BEBIDAS Alimentos :	Presentación	01/04/2015			
Abarrotes (Alimentos Industrializados que se encuentran Envasados, empaquetados o enlatados)		Nª Factura	Precio Unitario	Cantidad o Peso	Monto Total,
Aceite de Maiz	Cuñete (18 L)				
Aceite de Oliva	Litro				
Aceitunas Negras	Frasco (4 Kilos)				
Total Abarrotes					

ANEXO 7. RELACION DE FACTURAS DE PROVEEDORES.

HOTEL MARGARITA INTERNACIONAL RESORT VILLAGE
MONTOS EN MILES DE BOLIVARES
COMPRAS MES DE ABRIL
AÑO 2015

ALIMENTOS Y BEBIDAS Alimentos :	Presentacion	01/04/2015				Compras Totales Mes de Abril	
Abarrotes (Alimentos Industrializados que se encuentran Envasados, empaquetados o enlatados)		Factura	Precio Unitario	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Total Abarrotes							
Aves (Pollo, Pato, Pavo, etc)		Factura	Precio Unitario	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Total Aves							
Cárnicos (Carnes de Ganado Vacuno, Porcino, Ovino)		Factura	Precio Unitario	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Total Cárnicos							
Frutas, Verduras y Leguminosas.		Factura	Precio Unitario	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Total Frutas, Verduras y Leguminosas							
Lacteos (Leche, mantequilla, crema, quesos, yoghurt, etc)		Factura	Precio Unitario	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Total Lacteos							
Pescados y Mariscos		Factura	Precio Unitario	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
Total Pescados y Mariscos							
Total Alimentos							

ANEXO 8. RECONCILIACION DEL COSTO (Mensual).

HOTEL MARGARITA INTERNACIONAL RESORT VILLAGE
MONTOS EN MILES DE BOLIVARES
RESUMEN DE COSTOS MES DE ABRIL
AÑO 2015

ALIMENTOS	01/04/2015	02/04/2015	03/04/2015	Acumulado Total Abril 2015
Alimentos :				
Abarrotes (Alimentos Industrializados que se encuentran Envasados, empaquetados o enlatados)				
Aves (Pollo, Pato, Pavo, etc.)				
Cárnicos (Carnes de Ganado Vacuno, Porcino, Ovino)				
Frutas, Verduras y Leguminosas (Piña, Melón, Plátano, Patilla, papa, auyama, vainita, etc.)				
Lácteos (Leche, mantequilla, crema, quesos, yogourt, etc.)				
Pescados y Mariscos (mero, langostinos, pulpo, bagre, dorado, Atún, Pargo, etc.)				
Total Alimentos				
Total Huéspedes (Cenas, Almuerzo, Desayuno)				
Total Personal Hotel (Cenas, Almuerzo, Desayuno)				
Total Policías, Aseo e Invitados				
Costo por Persona				
Total Personal Hotel (40%)				
Total Policías, Aseo e Invitados (40%)				
Total Bs. en Personal Hotel				
Total Bs. en Policías, Aseo e invitados				
Total Alimentos				
Costo por Persona Real (Desayuno, Almuerzo, Cena)				

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN (SECCIÓN DE COSTOS) DE MARGARITA INTERNACIONAL RESORT & VILLAGE.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Vásquez Valerio, Gabriela Del Jesús.	CVLAC: 20.905.086 E MAIL: gv.gaby93@gmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Hotel

Margarita

Departamento

Administración

Sección Costos

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias administrativas	Administración
	Costos

RESUMEN (ABSTRACT):

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
León, Guzmán	ROL	CA	AS	TU x	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Hernández, Mariángela	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
Espinoza, Omar	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU x	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2016	04	26
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Trabajo_de_Grado_Gabriela_Vásquez	.docx
Trabajo_de_Grado_Gabriela_Vásquez	.pdf

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

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Técnico Superior Universitario en Administración de Empresas Hoteleras

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Hotelería

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

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

Gabriela Vásquez
AUTOR

Guzmán León
TUTOR

Mariángela Hernández
JURADO

Omar Espinoza
JURADO

POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO