



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION**

**ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS INGRESOS EN  
EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESOS DE LA EMPRESA  
AGUAS DE MONAGAS C.A.**

**Asesor:  
Prof. Jorge Astudillo**

**Autor:  
Br. Jenny Rodríguez**

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías Presentado Como Requisito  
Parcial para Optar al Título de Licenciada en Administración**

**Maturín, Junio de 2012**



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION

ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS INGRESOS EN  
EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESOS DE LA EMPRESA  
AGUAS DE MONAGAS C.A.

Acta de Aprobación

Presentado por:  
Br. Jenny Rodríguez  
C.I: 16.938.435.

  
Prof: Jorge Astudillo  
Asesor

  
Prof. Liz Mary Salandy B.  
Jurado Principal

  
Prof: Juan Escobar  
Jurado Principal

Maturín, Junio de 2012

## DEDICATORIA

Hoy cuando culmino una de mis metas, quiero compartir esta alegría y logro con los seres que estuvieron conmigo en todo momento:

Primeramente DIOS, por darme la sabiduría, inteligencia y paciencia para poder alcanzar este sueño.

A mis padres, Ligia de Rodríguez e Ignacio Rodríguez, quienes creyeron en mí y con su amor, dedicación y apoyo me dieron la fuerza necesaria para seguir adelante a pesar de las dificultades.

A mi hijo, Reny Santiago porqué es el angelito que me inspira a seguir luchando cada día, al igual que mi esposo.

A mi hermana, Lienny Rodríguez por ser la persona que me ha enseñado que con perseverancia todo se puede.

A mis sobrinos, Gianfranco, Fabricio y Sebastian, quienes con sus travesuras y ocurrencias alegran cada día de mi vida.

A mis amigas, Gabriela, Maira, Yolhinor y Luz quienes han sido mi grupo de estudio desde el comienzo de mi carrera y hasta ahora seguimos juntas en la lucha constante de nuestras metas.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fuerza necesaria para lograr mi meta.

Sin duda al apoyo incondicional de mis padres y mi hermana, quienes me motivaron a no desmayar en el trayecto de esta carrera, al igual que mi hijo y mi esposo por darme todo su amor.

A todas aquellas personas que de una u otra manera ayudaron a lograr este éxito, como lo son: Mi prima Norelys, por ser un ejemplo de superación para mí y darme todo su apoyo, mi hermana por ayudarme en cada momento que lo necesité.

A todos esos compañeros de estudios con los que compartí tantos momentos que jamás olvidaré y al apoyo de grandes amigas que quedan en el corazón.

A la Universidad de Oriente, Casa de Estudios, que con sus enseñanzas obtuve lo necesario para el ejercicio de la profesión.

A mi Asesor Académico, profesor Jorge Astudillo por tener plena confianza en mi, además de su asesoría y su colaboración en la elaboración de este trabajo.

A todos los profesores, quienes en ningún momento me negaron su colaboración a lo largo de mi carrera como lo son: profesor Ramón Álvarez, Augusto Zapata, Jesús Cabrera, Luis Centeno, Nelson Montenegro.

A la empresa Aguas de Monagas C.A, por haberme dado la oportunidad de tener las primeras experiencias en el área trabajo (Gerencia de Administración).

A mi Asesor Empresarial Licdo. Antonio Ovalle, por orientarme en las dudas y por su colaboración cada vez que lo requerí, así como a la Sra. Lesbia y Licda. Mariela Oliveros.



***A TODOS MUCHAS GRACIAS!!***

## INDICE GENERAL

|   |             |
|---|-------------|
| <b>DEDICATORIA</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>LISTA DE FIGURAS</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>RESUMEN</b> .....  | <b>ix</b>   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | <b>1</b>    |
| <b>FASE I</b> .....   | <b>4</b>    |
| <b>GENERALIDADES</b> .....  | <b>4</b>    |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....   | 4           |
| 1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 5           |
| 1.2.1 Objetivo General.....   | 5           |
| 1.2.2 Objetivos Específicos.....  | 5           |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN.....  | 6           |
| 1.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 7           |
| 1.4.1 Tipo de Investigación.....  | 7           |
| 1.4.2 Nivel de Investigación.....   | 7           |
| 1.4.3 Técnicas de Recolección de Datos.....   | 7           |
| 1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....   | 9           |
| 1.5.1 Identificación de la Empresa.....   | 9           |
| 1.5.2 Reseña Histórica de la Empresa.....   | 9           |
| 1.5.3 Misión.....   | 11          |
| 1.5.4 Visión.....   | 12          |
| 1.5.5 Naturaleza.....   | 12          |
| 1.5.6 Objetivo General.....   | 12          |
| 1.5.7 Objetivos Específicos.....  | 13          |
| <b>FASE II</b> .....  | <b>16</b>   |
| <b>DESARROLLO DEL ESTUDIO</b> .....   | <b>16</b>   |
| 2.1 PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA LLEVAR A CABO EL<br>REGISTRO Y CONTROL DE LOS INGRESOS EN LA EMPRESA<br>AGUAS DE MONAGAS C.A.....  | 16          |
| 2.1.1 Tipos de Ingresos recaudados por la empresa Aguas de<br>Monagas C.A.....  | 16          |
| 2.1.2 Procedimientos administrativos y contables aplicados al<br>registro al control de ingresos en el departamento de control de<br>ingresos de la empresa Aguas de Monagas C.A..... | 18          |
| 2.2 FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE<br>CONTROL DE INGRESO DE LA EMPRESA AGUAS DE MONAGAS<br>CA; PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS INGRESOS.....                        | 25          |
| <b>FASE III</b> .....   | <b>27</b>   |
| <b>CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....  | <b>27</b>   |
| 3.1 CONCLUSIONES.....   | 27          |

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| 3.2 RECOMENDACIONES .....        | 27        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>        | <b>29</b> |
| <b>GLOSARIO DE TÉRMINO .....</b> | <b>30</b> |
| <b>HOJAS METADATOS .....</b>     | <b>32</b> |



## LISTA DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura N° 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA AGUAS DE MONAGAS C.A.<br>.....      | 14 |
| Figura N° 2 Organigrama Posicional de la Gerencia de Administración ..... | 15 |
| Figura N° 3 Flujograma de los Procedimientos Administrativos.....         | 24 |







**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION**

**ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS INGRESOS EN  
EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESOS DE LA EMPRESA  
AGUAS DE MONAGAS C.A.  
Maturín Edo Monagas**

**Asesor:  
Prof: Jorge Astudillo**

**Autor:  
Br. Jenny Rodríguez  
C.I: 16.938.435.**

**RESUMEN**

La presente investigación estuvo dirigida a Analizar los Procedimientos Administrativos y Contables Para el Registro y Control de los Ingresos en el Departamento de Control de Ingresos de la Empresa Aguas de Monagas C.A, Maturín Estado Monagas. El procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. Aguas de Monagas mantiene unas normativas, pautas y procedimientos que le permiten la prestación del servicio. Cuenta con un departamento de control de ingresos financieros donde se llevan a cabo tareas administrativas y contables acordes con la responsabilidad que le son asignadas de acuerdo con la actividad de servicio de la empresa, y una de sus funciones es de llevar un control de los registros de ingresos financieros. El presente trabajo se desarrolló bajo una investigación de campo, con un nivel descriptivo, observación directa, entrevista no estructurada y revisión bibliográfica y se llegó a la conclusión de que el departamento de control de ingresos carece de un buen proceso de control, que aunado a la falta de planeación origina que la realización de las operaciones se haga de manera ineficiente, lo que conlleva a prestar un servicio ineficaz. Se recomienda actualizar los equipos y el sistema utilizados para llevar el control de los ingresos, ya que, retardan el proceso y no se entrega la información a tiempo.

**Descriptor:** Procedimientos administrativos, Procedimientos Contable, Ingresos

## INTRODUCCIÓN

Una empresa es “una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”, así lo acota Idalberto Chiavenato en su libro *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*.

En la actualidad las empresas que prestan determinados servicios públicos han alcanzado un nivel muy importante en la economía venezolana; lo que conlleva a crear fuentes de empleos; mejorando así la calidad de vida.

El éxito de toda organización depende en gran parte de la calidad del recurso humano, sin dejar a un lado los factores técnicos y materiales que ayudan al desarrollo de la misma y el uso de los procesos administrativos y contables, los cuales son la base fundamental para alcanzar los fines y objetivos propuestos.

La empresa Aguas de Monagas C.A; es una empresa creada con fines de servicios públicos y autónomos que va a depender directamente de la Gobernación del Estado Monagas, teniendo como objetivo la prestación de servicio de agua potable, alcantarillado, saneamiento ambiental, cloacas y la disponibilidad de aguas servidas, la misma maneja un nivel de información financiera muy significativo, la cual adquiere mediante Providencia Administrativa N° 1.454 CARÁCTER DE Contribuyente Especial, función que desempeña desde el 01 de Enero del año 2003 hasta la actualidad.

Mediante el examen y objetivos del control interno, registro y evaluación de los estados financieros, lo cual es realizado por la persona encargada del Departamento de Control de Ingresos, se crea la confianza que la entidad

debe presentar frente a la sociedad. La evaluación del sistema de control interno basado en principios, reglas, normas, procedimientos y sistema de reconocido valor técnico son el fundamento de la realización de una buena auditoría financiera, algo que no sucede dentro de la empresa, debido a que no se maneja un manual de procedimientos, lo que origina fallas dentro de las que podemos mencionar:

- ✓ Una sola persona es la encargada del departamento lo que ocasiona que tenga una recarga de trabajo.
- ✓ Falta de planeación.
- ✓ Retraso en la entrega de informes y facturas.

Para una organización es importante aplicar los procedimientos administrativos y contables, ya que así se puede controlar mejor el flujo de efectivo.

De acuerdo a lo antes expuesto, la investigación esta orientada a el “ Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables Para el Registro y Control de los Ingresos en el Departamento de Control de Ingresos de la empresa Aguas de Monagas C.A”

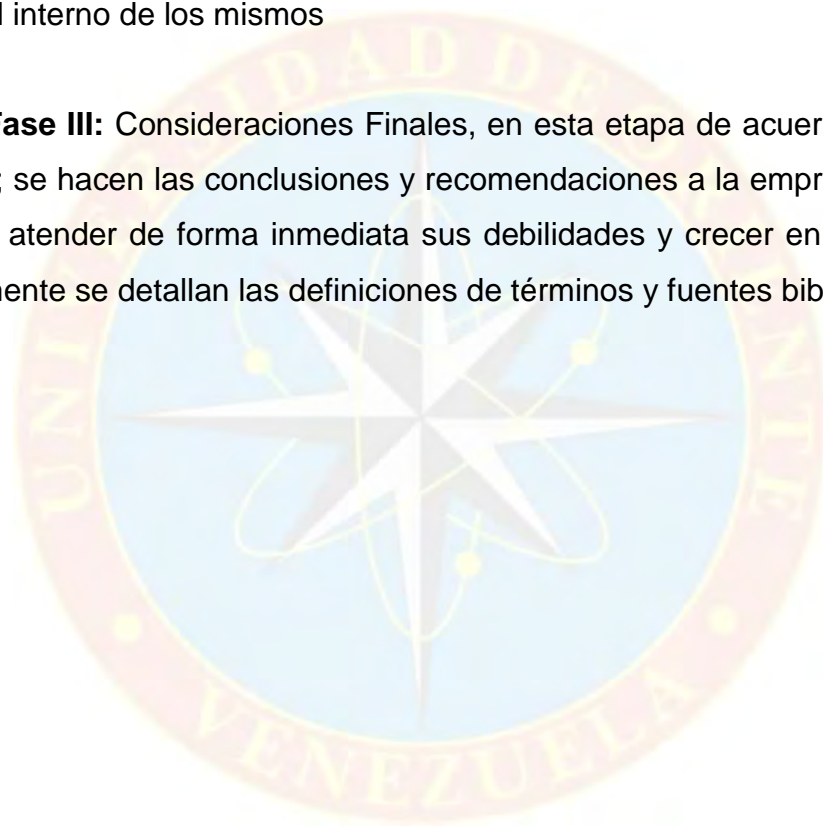
El estudio esta estructurado de la siguiente manera:

**Fase I:** Aspectos Generales, .se plantea de manera clara y precisa la investigación que se realiza, los objetivos tanto generales como específicos, la justificación de dicha investigación, la metodología a utilizar y las diferentes

características de la organización, tales como: misión, visión, estructura organizativa, entre otros aspectos

**Fase II:** Desarrollo del Estudio, se explicaran los diferentes procedimientos administrativos y contables aplicados en el departamento de control de ingresos de la empresa Aguas de Monagas, C.A para el registro y control interno de los mismos

**Fase III:** Consideraciones Finales, en esta etapa de acuerdo al análisis hecho; se hacen las conclusiones y recomendaciones a la empresa para que pueda atender de forma inmediata sus debilidades y crecer en su fortaleza. Igualmente se detallan las definiciones de términos y fuentes bibliográficas.



# **FASE I**

## **GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El objetivo de todas las organizaciones esta enmarcado en el logro de sus metas de una manera eficiente, que le permita mantenerse en el tiempo. La gerencia establece el control interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que las mismas, serán cumplidas con éxito.

El control interno es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos: efectividad, eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimientos de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

Contar con un sistema de control interno optimo, aumenta la probabilidad de proporcionar un servicio de alta calidad. Por lo que se necesita de su excelente implementación en toda la organización.

La empresa Aguas de Monagas C.A; cuenta con un Departamento de Control de Ingresos, el cual se encarga de registrar todos los ingresos financieros de la empresa y de llevar el control de los mismos.

Actualmente esta organización no cuenta con un buen manejo en departamento de control de ingresos financieros, la falta de planeación y de control, muchas veces genera que no se realicen algunas operaciones, permitiendo así que haya un retraso en la prestación de los servicios, esto

debido a que el trabajo se realiza de acuerdo a costumbres ya existentes o creadas por la persona encargada del departamento de control de ingresos, por no existir un Manual de Procedimientos que permita llevar un mejor control.

De acuerdo con lo planteado, se hace necesario realizar un “Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables Para el Registro y Control de los Ingresos en el Departamento de Control de Ingresos de la Empresa Aguas de Monagas C.A;.”

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo General**

“Analizar los Procedimientos Administrativos y Contables Para el Registro y Control de los Ingresos en el Departamento de Control de Ingresos de la Empresa Aguas de Monagas C.A.”

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los diferentes tipos de ingresos recaudados por la empresa Aguas de Monagas C.A.
- Describir los procedimientos administrativos y contables aplicados al registro y control de ingresos en el departamento de control de ingresos de la empresa Aguas de Monagas C.A.
- Detectar las Fortalezas y Debilidades en el Departamento de Control de Ingreso de la empresa Aguas de Monagas CA; para el registro y control de los ingresos.

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

La empresa Aguas de Monagas C.A; es una institución que tiene como objetivo primordial la operación, mantenimiento y comercialización de los acueductos urbanos, así como el mantenimiento de las redes existentes de aguas servidas; su propósito es la prestación de un servicio de agua potable, por lo que, para lograrlo debe seguir ciertos lineamientos del Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales Renovables que cumplan con las normas y especificaciones de calidad, para cumplir con las exigencias del consumidor.

Aplicar un buen sistema para el registro de los ingresos, es de suma importancia, ya que, permite obtener información real de la empresa y a la vez llevar un control, que conlleve a la realización de las operaciones de una manera eficiente, que permita llevar a cabo los objetivos de la organización de forma exitosa, que satisfaga al usuario.

Además, permite conocer las fallas y las debilidades presentes en el Departamento de Control de Ingreso de dicha Organización.

Por otra parte, esta investigación ayudará a la Alta Gerencia de la empresa, a buscar la estrategia correcta para poder atacar las fallas, que permitan que la empresa pueda tener un excelente manejo de los ingresos y se puedan invertir de la mejor manera para poder cumplir con los objetivos ya establecidos. De igual forma servirá como base para futuros trabajos a realizarse relacionados con el tema.

## 1.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.4.1 Tipo de Investigación

La investigación a desarrollarse en la empresa Aguas de Monagas C.A, se efectuó bajo el marco de un estudio de campo, ya que, se tuvo contacto con el personal de la empresa, y se pudo obtener información de manera directa. Al respecto, Maurice Eyssautier de la Rosa señala: es aquella en la que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador, el cual recoge directamente los datos de las conductas observadas” (Pág. 96)

### 1.4.2 Nivel de Investigación

El nivel utilizado para la realización de la investigación, fue de tipo descriptivo, ya que, se recolectó información importante, además de permitir identificar las principales características del tema en estudio; lo que servirá como base para el desarrollo de la misma. Al respecto, Hernández y otros (2006) señalan:

**“La investigación descriptiva, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Los estudios de carácter descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los que se refieren”. (Pág. 103)**

### 1.4.3 Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas, que sirven como instrumento para buscar información que será útil para cualquier investigación.



En tal sentido, la información referente al estudio en cuestión se obtuvo a través de:

- **Observación Directa:** permitió tener contacto personalmente con la realidad de los hechos, lo cual conllevó a obtener los datos necesarios que lograron llevar a cabo la investigación. Al respecto Hernández y otros (2006) señalan: “Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente para la investigación” (Pág. 276)
- **Entrevista no Estructurada:** se llevó a cabo, a través de preguntas abiertas, hechas al personal de la Gerencia Administrativa que labora en la empresa, con el objetivo de conocer los procedimientos administrativos y contables, que se aplican para el registro y control de los ingresos. En tal sentido, Maurice Eyssautier de la Rosa( 2006) afirma: “ Es un intercambio conversacional en forma oral entre dos personas, datos o hechos, permitiéndole expresarse libremente y en forma espontánea del tema en estudio” ( Pág. 159)
- **Revisión Bibliográfica:** esta técnica, permitió obtener información de libros, así como trabajos anteriormente realizados referente al tema, que sirvieron como base para el desarrollo de la investigación. Según Maurice Eyssautier de la Rosa (2006) señala: “ Es aquella información que existe en documentos y materiales de índole permanente y a la que se puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin alterar su naturaleza.
- **Población:** La población se refiere a un conjunto de elementos que tienen relación directa o están involucrados en una situación que les es común.

En este sentido, Arias (1999). Define la población como: “Un conjunto para el cual serán validas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, situaciones o cosas) involucradas en la investigación”. (Pág. 49).

La población objeto de estudio en esta investigación estuvo conformada el personal de tesorería y del departamento de control de ingresos financieros con un total de 2 personas, de la empresa Aguas de Monagas. En vista que la población es muy pequeña, no se extrajo ninguna muestra, sino que se tomó el universo para su respectivo estudio.

## **1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **1.5.1 Identificación de la Empresa**

La empresa Aguas de Monagas C.A.; es un organismo que se dedica a garantizar la prestación de los servicios de agua potable en cantidad y calidad, así como la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas de la población del Estado Monagas, además de mantener la alta capacidad de respuesta, supervivencia, prestigio e imagen, satisfacción de sus clientes.

Actualmente se encuentra ubicada en la A.V. Raul Leoni, Edif. La Palma. Piso 1 Maturin, Estado Monagas.

### **1.5.2 Reseña Histórica de la Empresa**

El Instituto Nacional de Obras Sanitarias (I.N.O.S.), Se crea en Venezuela en el año 1943, es un instituto autónomo adscrito al Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables (M.A.R.N.R.), el cual tenía como objetivos fundamentales, el suministro de agua potable para uso

domiciliario, comercial, industrial y oficial en aquellas poblaciones de más de un mil (1.000) habitantes. Generó como resultado la creación de la Compañía Anónima Hidrológica de Venezuela (HIDROVEN) con el 90 % de las acciones y el I.N.O.S. con el 10% restante. La empresa HIDROVEN para mejor funcionamiento de sus operaciones, se acordó distribuirla en diez (10) empresas hidrológicas, de la siguiente forma:

- Hidrocapital: Cubre Caracas, la zona Metropolitana del Estado Miranda y el Municipio Vargas.
- Hidrocentro: Abarca los estados Aragua, Carabobo y Cojedes.
- Hidropaez: Cubre el Estado Guarico.
- Hidroroccidente: Comprende los Estados Lara, Portuguesa y Yaracuy.
- Hidrólogo: Ubicada en el Estado Zulia.
- Hidrosuroeste: Comprende el Estado Táchira, incluyendo el Municipio Autónomo Ezequiel Zamora (Santa Bárbara) y Guasualito del Estado Apure.
- Hidroandes: Abarca las Estados Mérida y Trujillo, a excepción del Municipio Ezequiel Zamora.
- Hidrollanos: Comprende el Estado Apure.
- Hidrofalcon: Abraca todo el Estado Falcón.
- Hidrocaribe: Comprende los estados Anzoátegui, Nueva Esparta, Sucre y Monagas.

La Mancomunidad Monaguense, la Gobernación del Estado e HIDROVEN, inician gestiones con el Banco Mundial en solicitud de los recursos financieros para el mejoramiento del servicio hidrológico de la

Entidad Federal. A causa de estos trámites el Banco Mundial recomienda la creación de una empresa entre la Mancomunidad Monaguense y la Gobernación del Estado; así nace la empresa Aguas de Monagas C.A. La cual da inicio a sus actividades el día 27 de octubre de 1993 con un capital que se distribuye en 51% a la Mancomunidad Monaguense y el 49% restante al ejecutivo del Estado Monagas. En 1995 HIDROCARIBE firmó contrato con siete (7), Municipios del Estado Monagas, en el cual autoriza a la empresa Aguas de Monagas C.A, para la prestación de servicios de agua potable, alcantarillado, cloacas y aguas servidas. Posteriormente recibe la aprobación de un crédito del Banco Mundial, el cual había solicitado anteriormente, para el mejoramiento de su organización y de los servicios que presta la misma. Para los actuales momentos Aguas de Monagas C.A, no sólo ha aumentado su cobertura y su capital, sino, también el número de empleados y ha tenido un progresivo desarrollo de las técnicas empleadas para el mejoramiento de los servicios, impulsando así el desarrollo económico del Estado.

Esta empresa cuenta con las siguientes plantas de tratamiento:

- Mundo Nuevo                      Municipio Freites Edo. Anzoátegui.
- Bajo Guarapiche                  Municipio Maturín
- Aparicio                              Municipio Piar
- Caripe                                  Municipio Caripe
- Caripito                                Municipio Bolívar, entre otros.

### **1.5.3 Misión**

Aguas de Monagas, C. A. empresa con forma mercantil y de carácter público, por mandato de sus accionistas, cumplimiento con las tarifas

establecidas en gaceta oficial y las normas legales para la preservación del medio ambiente, debe garantizar la prestación de los servicios de agua potable, en cantidad y calidad, así como la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas a la población del estado Monagas

#### **1.5.4 Visión**

Aguas de Monagas, C. A., empresa con forma mercantil y de carácter público, pionera en el proceso de descentralización del sector agua, orientada a convertirse en organización líder en la prestación de los servicios públicos, a través de la productividad y sustentabilidad, se deberá consolidar la atención, capacitación y educación del usuario que propicie la participación ciudadana y garantice la sustentación técnico económica en los próximos cuatro (4) años a través de la modernización de los sistemas y personal calificado.

#### **1.5.5 Naturaleza**

La empresa Aguas de Monagas C.A., es una empresa creada con fines de servicio público y autónoma que va a depender directamente de la Gobernación del Estado Monagas, teniendo como objetivo la prestación de servicio de agua potable, alcantarillado, saneamiento ambiental, cloacas y la disponibilidad de agua servida.

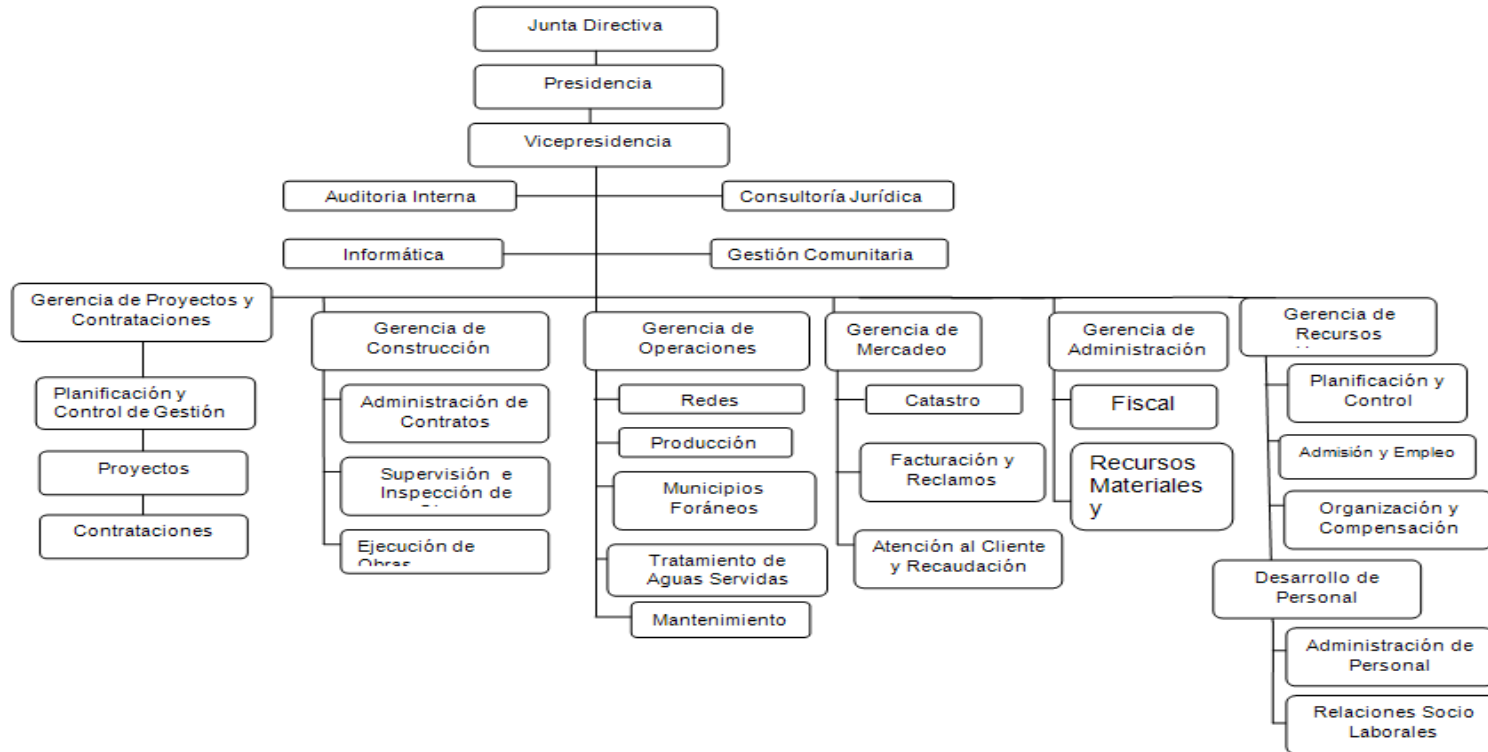
#### **1.5.6 Objetivo General**

Contribuir al logro de mejores condiciones de vida, a través del Servicio de Agua Potable y Saneamiento en Cantidad y Calidad, acordes a las necesidades básicas de la población.

### 1.5.7 Objetivos Específicos

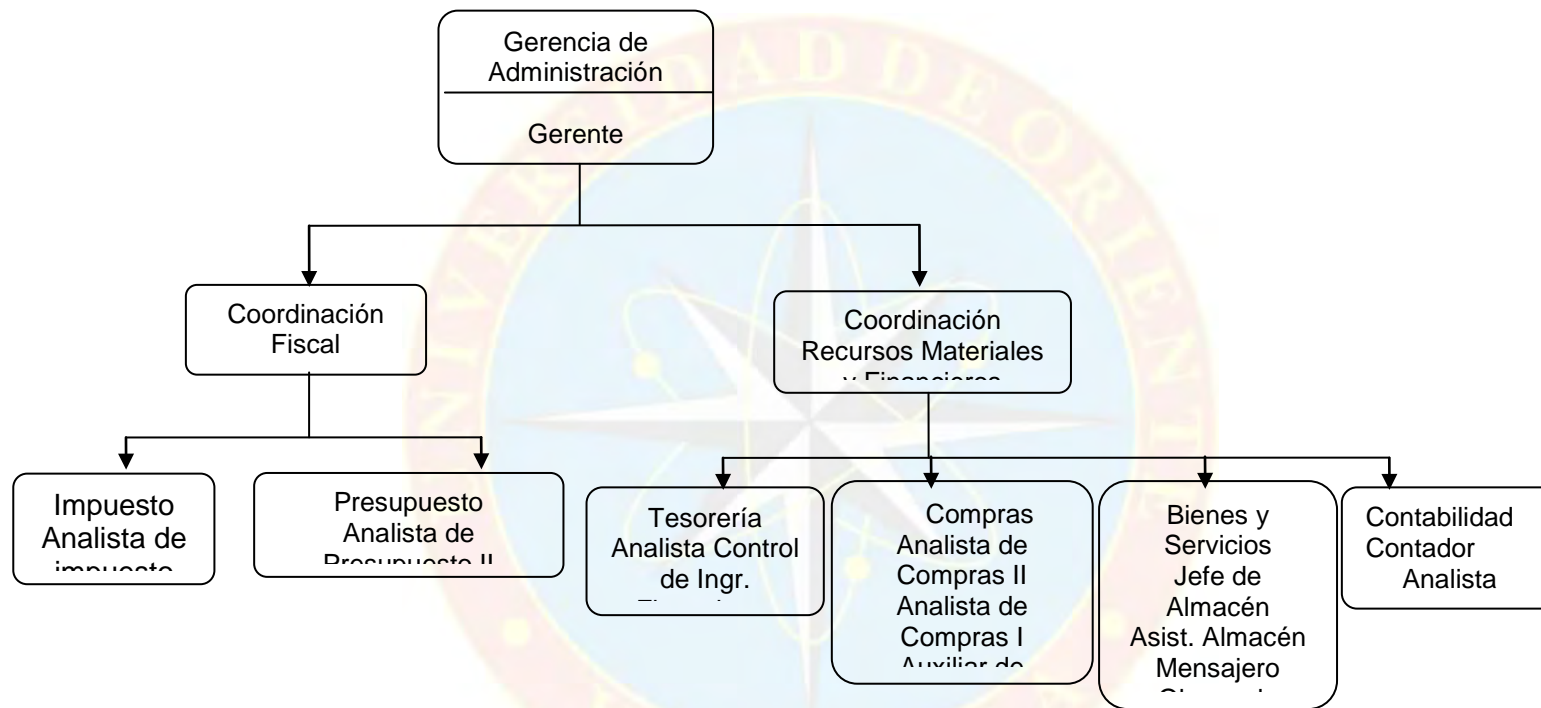
- Evaluar y controlar las aguas servidas.
- Lograr autosuficiencia financiera, mediante una prestación eficiente en el suministro de agua potable para uso domiciliario, industrial, comercial, residencial y oficial a diferentes poblaciones del Estado Monagas.
- Promover políticas y velar por la conservación y defensa de la calidad de las aguas superficiales y subterráneas.
- Ampliar su cobertura uniendo nuevos suscriptores al servicio.
- Instalar colectores, cloacas, etc., y cualquier otro tipo de tubería de aguas residuales que puedan mejorar su aprovechamiento
- Generar y consolidar procesos auto-sustentables del desarrollo social en un ámbito amplio de integración, coordinación, cambio y participación institucional comunitaria.

**Figura N° 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA AGUAS DE MONAGAS C.A.**



Fuente: Aguas de Monagas  
Vigente: 2011

**Figura N° 2 Organigrama Posicional de la Gerencia de Administración**



Fuente: Aguas de Monagas  
Vigente: 2011



## **FASE II**

### **DESARROLLO DEL ESTUDIO**

#### **2.1 PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA LLEVAR A CABO EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS INGRESOS EN LA EMPRESA AGUAS DE MONAGAS C.A.**

##### **2.1.1 Tipos de Ingresos recaudados por la empresa Aguas de Monagas C.A.**

El registro de ingresos debe realizarse para suministrar información sobre los ingresos recabados por la empresa en un ejercicio económico determinado.

Entre los ingresos que percibe la empresa se encuentran:

- Ingresos por venta de agua: son aquellos ingresos originados o causados por las actividades operacionales de la empresa, tales como: mantenimiento de acueductos, suministro de agua potable, tratamiento y disposición final de las aguas servidas, siendo el suministro de agua potable quien proporciona los ingresos.
- Ingresos extraordinarios: son todas aquellas entradas de dinero que percibe la empresa a través de operaciones que no corresponde a sus actividades cotidianas o su actividad principal que es la venta de agua, que es el caso de Aguas de Monagas.
- Otros ingresos:

- **Multas:** cobros realizados a los clientes por orden de cortes emitidas, por demora en el pago del servicio.
- **Reinstalación:** es la instalación del servicio, de un medidor o niple suspendido a través del pago realizado por el cliente, ( renovación del servicio) después de haber cancelado una multa por demora en su pago.
- **Solvencia:** documento mediante el cual certifica que el cliente está solvente con el pago correspondiente por las prestaciones del servicio.  
  
Documento que se otorga a un cliente que no tiene deudas pendientes, y que, certifica que está al día con sus obligaciones.
- **Instalación:** es la conexión de un medidor o niple ( inicio del servicio). Es el derecho de conexión y por el cual el cliente paga un monto sufragado para la contratación de la conexión y por los gastos que genera la empresa al momento de la conexión.
- **IVA:** es un impuesto que graba la prestación de un servicio o la compra y venta de bienes muebles. Es un impuesto que paga el usuario final por cuanto no lo traslada hacia otro sujeto. En el caso del agua solo aplica a personas jurídicas.

### **2.1.2 Procedimientos administrativos y contables aplicados al registro al control de ingresos en el departamento de control de ingresos de la empresa Aguas de Monagas C.A.**

Los procedimientos a seguir son los siguientes:

- 1) El Analista de Control de Ingresos revisa y desglosa la información de las copias de las facturas:
  - El gestor de cobro entrega al analista de control las facturas emitidas, junto con el efectivo, cheque y vaucher de tarjetas de créditos.
  - El gestor de cobro llena el formulario “planilla de liquidación” en tres (3) juegos por cobrador de cada zona. ( Ver anexo nº 1)
  - El analista de control recibe el efectivo anexo al formulario “planilla de liquidación” ( ver anexo nº 2 ) de cada uno de los cobradores, cuenta el efectivo, verifica los cheques y vaucher de tarjetas de crédito, a fin de comparar el monto de la “planilla de liquidación”, el cual debe coincidir con el monto total del ingreso. En caso de que el efectivo, cheque y/o vaucher no coincidan con el monto que aparece en la “planilla de la liquidación”, se le regresa al personal de atención al cliente, jefe de oficina y/o cobradores para las correcciones pertinentes, si el monto es correcto se realiza el respectivo depósito bancario por oficinas recaudadoras y zona de cobro.
  - El analista de control determina los ingresos diarios de las oficinas recaudadoras de Maturín (Raúl Leoni, Fiorca, Floresta), para totalizar los montos de cobros de agua por uso y año, y el IVA de facturación comercial, industrial y dependencias, así como también el rubro de otros ingresos, separa los cobros por solvencia, reinstalación, derecho de incorporación, presupuesto de instalación,

venta de agua e IVA, todo esto a través del “Formulario Resumen de Ingresos Diarios” ( ver anexo nº 3)

- Una vez que el analista de ingresos clasifica la cobranza de la facturación, otros servicios e IVA por oficinas, elabora el “formulario resumen mensual”, el cual debe ser remitido a contabilidad junto con las facturas para su posterior registro y cuadro del sistema contable.
  - El analista de contabilidad recibe semanalmente de control de ingresos, las facturas cobradas, anuladas y sustituidas, anexos a los reportes como el “formulario Resumen de Ingresos Diarios”( ver anexo nº 3) de cada oficina recaudadora (Maturín, Foráneos y Zonas de Cobro).
  - El analista de contabilidad verifica que cada uno de los “formularios Resumen de Ingresos Diarios”, ( ver anexo nº ) coincidan con las facturas cobradas anexas a los reportes.
  - El analista de contabilidad registra y cuadra las operaciones de los ingresos en los comprobantes del sistema, en caso de encontrar inconsistencia en los registros, presentados en el “formulario Resumen de Ingresos Diarios” ( ver anexo nº 3) con las facturas contabilizadas, lo devuelve para su corrección a control de ingresos.
- 2) El analista de control de ingresos transcribe a los archivos de Microsoft Excel la información de las copias de las facturas emitidas por las oficinas foráneas, y de las empresas gestoras de cobro.
- Se entregan las facturas que utilizan los gestores de cobro a domicilio a los supervisores de zona, a través del “formulario nota de entrega”, sin exceder del límite de 250 facturas.

- Las facturas de las oficinas foráneas, serán entregadas al supervisor de foráneos para su posterior entrega al personal de atención al público de cada oficina, a través de una comunicación y una “nota de entrega”.
- Al finalizar el mes los supervisores de zona deberán presentar al departamento de control de ingresos una “Relación de facturas utilizadas”, en donde se detalle si fue: cobrada, anulada y/o sustituida por el gestor de cobranza.
- El analista de ingresos recibe los ingresos de las oficinas recaudadoras foráneas y supervisores de zona.
- El analista de control de ingresos transcribe a los archivos la información válida de las facturas cobradas, anuladas y sustituidas con el propósito, de controlar el correlativo de cada factura en las oficinas recaudadoras y los cobros efectuados por tipo de servicio y año.
- Entrega a contabilidad, las facturas cobradas, anuladas y sustituidas con el reporte anexo al “formulario de Resumen de Ingresos Diarios,” ya que permite tener una estimación de los ingresos diarios de las distintas oficinas recaudadoras de Edo. Monagas.
- Emite en la primera semana del mes el Reporte Mensual de los cobros diarios discriminados por año, impuesto al valor agregado e ingresos por municipios.
- Realiza el proceso de cierre de mes, considerando los siguientes aspectos: obtiene por cada oficina recaudadora el resumen de todos los ingresos diarios, totaliza los montos de cobro de agua por año, y el IVA de la facturación comercial, industrial y dependencia.

- 3) Luego revisa los resúmenes estadísticos de las facturas emitidas por las empresas gestoras de cobranza, cotejándolo con los archivos de Microsoft Excel.
- En gerencia de mercadeo elaboran los resúmenes estadísticos de facturas emitidas, el cual es un reporte, en donde se detallan todas las facturas utilizadas diariamente por los gestores de cobro, en la que se especifican el número de control de cada factura, nombre del abonado (cliente), el monto y la fecha de facturación de cada una, y el IVA (en caso de ser comercial). El total recaudado por el gestor de cobro debe coincidir con el señalado en los resúmenes, por ello al momento en que ingresan las facturas, se cotejan con éste.
  - El analista de control verifica que los datos vaciados en los archivos de la computadora fueron correctos a los asentados en los resúmenes estadísticos, para evitar que haya problemas de cuadre al momento de emitir el reporte mensual de los cobros para luego remitir la información a contabilidad para registrar los ingresos; en caso de que hubiese errores, se procede a hacer las correcciones pertinentes.
  - El analista de ingresos envía el “Resumen de Ingresos Diarios” ( ver anexo nº 3) anexo a los soportes de las facturas cobradas, anuladas y sustituidas al departamento de contabilidad para trámites respectivos.
  - El analista de contabilidad recibe el “Resumen de los Ingresos Diarios”( ver anexo nº 3) por zonas con las respectivas facturas y recibos.
  - Verifica cada resumen de ingresos diarios con los soportes correspondientes.

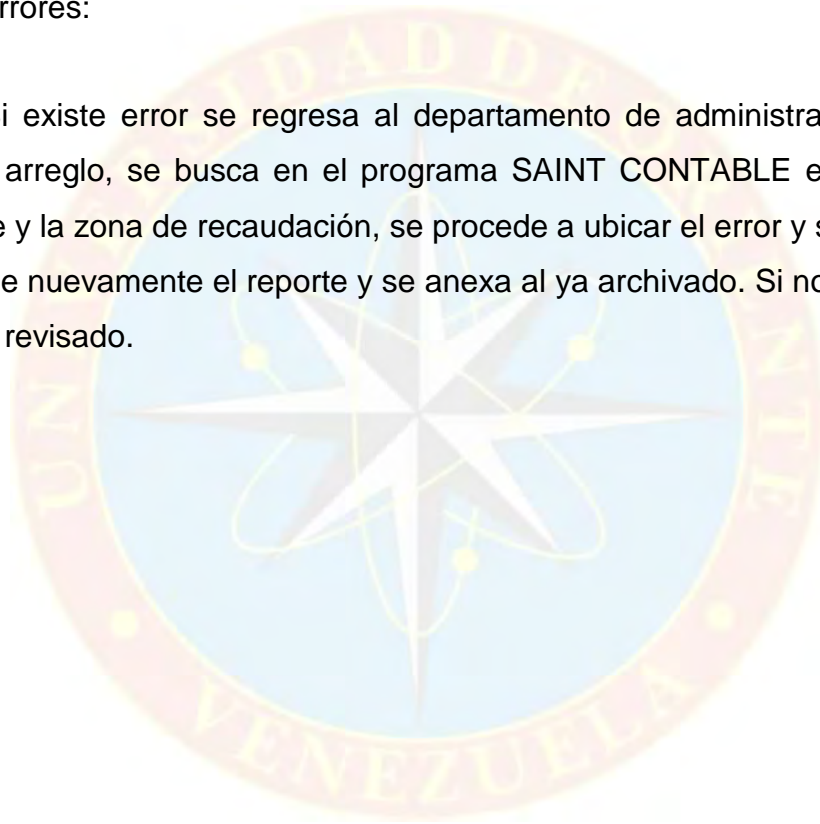
- Registra la información en los comprobantes diarios.
  - Archiva la información y reportes clasificándolos por oficinas recaudadoras para su control interno.
- 4) El analista de contabilidad verifica los datos en la computadora:
- Actividad realizada por el contador público, el cual compara el reporte general enviado por control de ingreso. El contador se encarga de verificar que los montos registrados en el programa sean los correctos y que coincidan con los asentados en los reportes enviados por control de ingresos, estos datos deben ser separados para cada zona por día con la base, el impuesto y el total, y sus respectivas solvencias.
  - Verifica si los ingresos recaudados y registrados son reales.
  - Que las cantidades registradas en los reportes coincidan con los realmente recaudados.
  - Que los reportes individuales para cada zona sean archivados para el momento que se requiera de su información.
- 5) Posteriormente el analista de control de ingresos registra la información en los comprobantes diarios a través del programa SAINT CONTABLE:

A través del programa SAINT CONTABLE se procede a ingresar la información mediante diversos códigos con asientos dependiendo de la zona, cuando se trata de las zonas (Raúl Leoni, Bolívar, Fiorca, Punta de Mata, Caripe, Caripito, San Antonio, Santa Bárbara, Temblador) los asientos son iguales, cambia en el caso de cobros a Domicilio, se le agrega al asiento normal la comisión pagada al cobrador, el IVA retenido del 75% y en el caso de las oficinas foráneas no hay tipos de usos (Residencial, Comercial, Social o Industrial) solo hay dependencias (Municipal, Estatal o Nacional), todo lo

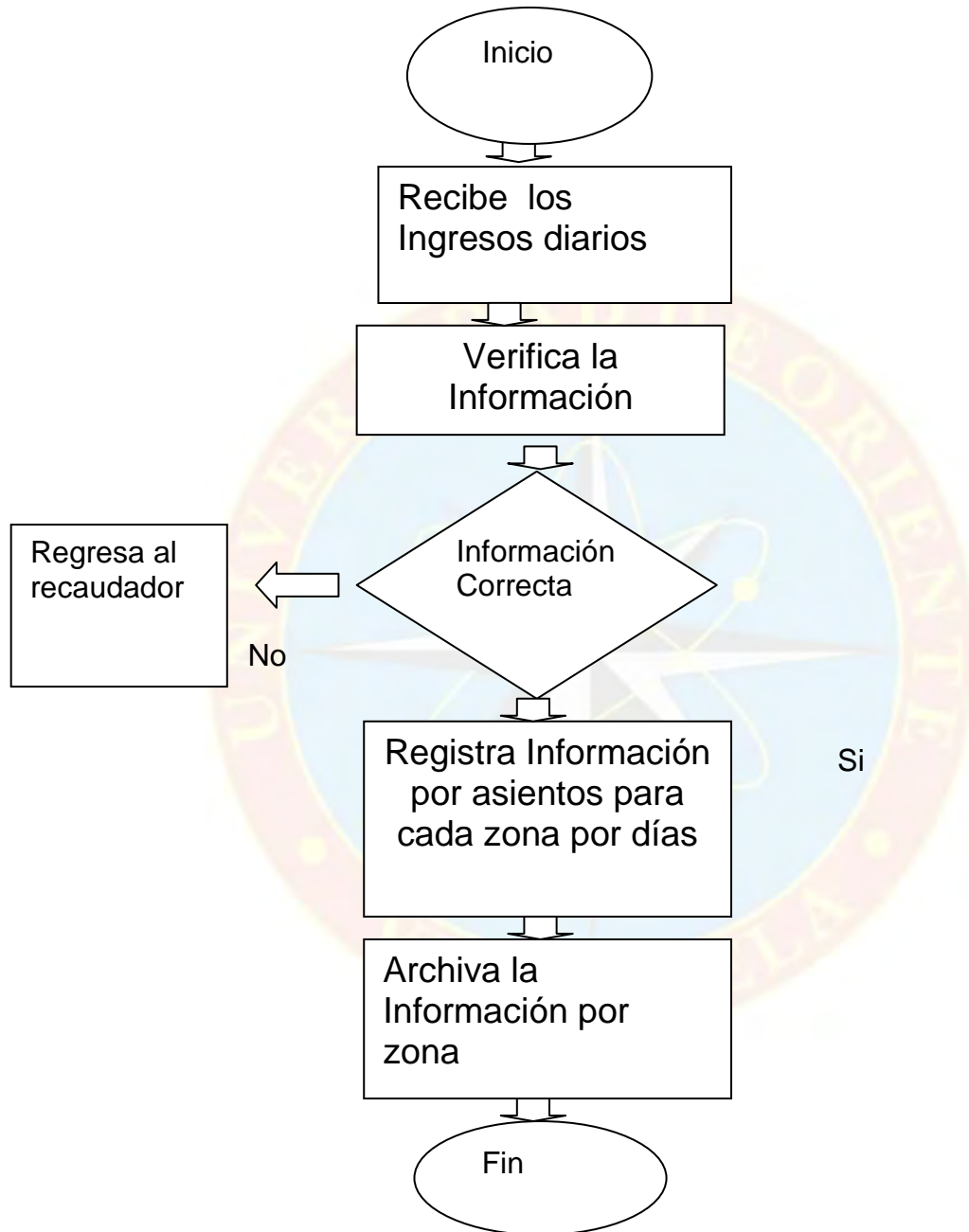
demás es igual al asiento normal. Se mantiene la información archivada hasta que sea registrado todo el mes se procede a imprimir los reportes mensuales de cada zona para anexarlos a los reportes semanales junto con las facturas y los vaucher. Se archiva todo junto para su posterior control.

6) Por último el analista de control de ingresos hace la observación de errores:

Si existe error se regresa al departamento de administración para su previo arreglo, se busca en el programa SAINT CONTABLE el número del reporte y la zona de recaudación, se procede a ubicar el error y se corrige, se imprime nuevamente el reporte y se anexa al ya archivado. Si no hay error se da por revisado.





**Figura N° 3 Flujograma de los Procedimientos Administrativos**

Fuente: La Autora

Año 2012

## **2.2 FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESO DE LA EMPRESA AGUAS DE MONAGAS CA; PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS INGRESOS**

El sector empresarial afronta debilidades que deben transformarse en fortalezas, así como reforzar aquellas que le garantizan un buen comportamiento organizacional y competitividad.

En el análisis de cuáles son las principales fortalezas y debilidades, es necesario tomar en consideración además de la estructura organizacional, su liderazgo, recursos humanos, técnicos, financieros, productos, servicios que ofrece la empresa, el escenario en donde actúa, entre otros.

Entre las debilidades del departamento de control de ingresos podemos nombrar:

- Falta de espacio físico, lo que origina que los cobradores de zona tarden más en entregar el reporte diario, ya que, hay que atenderlos uno por uno y deben esperar fuera de la oficina lo que obstaculiza el paso de los otros empleados.
- Equipos y sistemas obsoletos, esto retarda el vaciado de los datos y por ende la entrega de los reportes a tiempo.
- Falta de recurso humano que facilite la labor del departamento, debido a que existe un exceso de trabajo para el encargado del registro y control de los ingresos financieros.
- Carece un manual de normas y procedimientos

- Deficiencia de comunicación por parte de los encargados del departamento, lo que conlleva a una lentitud en el proceso.

Las fortalezas son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por lo que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia.

Como fortalezas del departamento de control de ingresos se pueden mencionar las siguientes:

- Cuenta con un personal comprometido a realizar sus funciones de manera eficiente.
- Se trata en lo posible de cometer el mínimo margen de error en cuanto al registro de los ingresos y el control de los mismos.
- Se lleva un orden en cuanto a los ingresos por cada año y zona, los cuales van archivados en carpetas.

## **FASE III**

### **CONSIDERACIONES GENERALES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

Toda institución u organización es creada con un fin u objetivo que no es más que obtener la mejor producción para lo cual debe valerse de diversos elementos que interactúan para producir un fin.

Después del análisis realizado se puede concluir que:

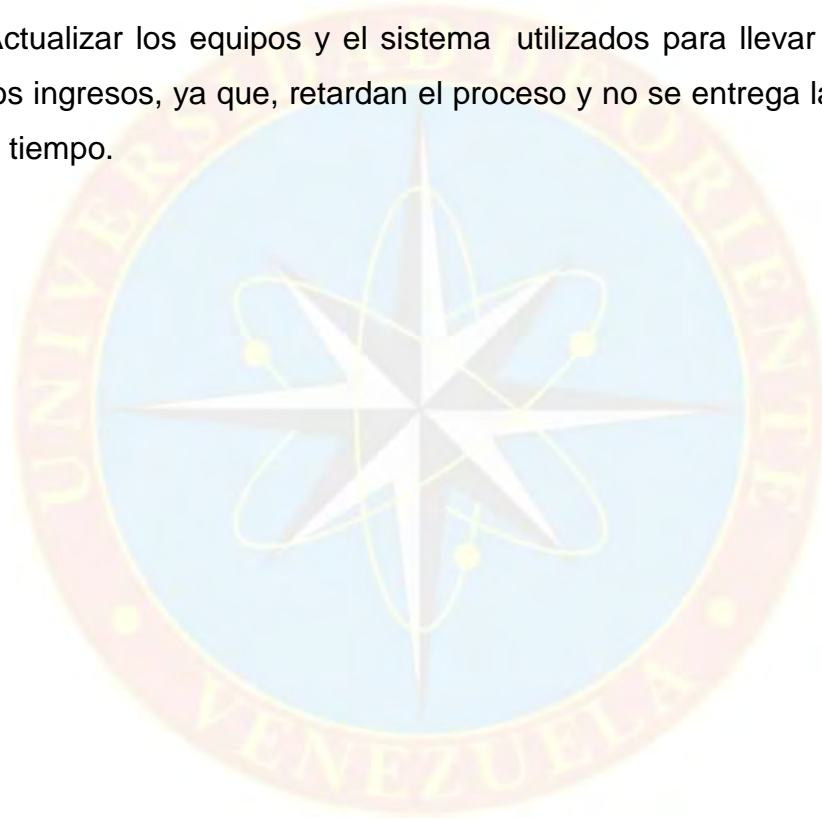
- Se emiten facturas diariamente, por las oficinas recaudadoras con la finalidad de controlar, verificar y depositar los ingresos provenientes de las operaciones diarias, cuya información se desglosa por año, con su respectivo IVA y los diferentes usos.
- El departamento de control de ingresos maneja gran cantidad de procesos de control, considerándolas, unas mas complejas que otras, por lo que los procedimientos se llevan paso a paso diariamente para que no haya inconvenientes.
- El vaciado de los ingresos percibidos por cada oficina recaudadora u otros ingresos conlleva mucho tiempo ya que se hace de forma manual y luego se vacía al sistema por lo que es doble trabajo para el encargado del departamento de control de ingresos.

#### **3.2 RECOMENDACIONES**

- En el departamento de control de ingresos se hace necesario que por lo menos 2 personas realicen dicha actividad por lo que una sola persona le es difícil tener la información necesaria a tiempo por la inmensa

cantidad de facturas que tiene que revisar, desglosar, transcribir e imprimir reportes para su posterior registro en el departamento de administración.

- Debe elaborarse un manual de normas y procedimientos, donde indique los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en dicho departamento y no haya exceso
- Actualizar los equipos y el sistema utilizados para llevar el control de los ingresos, ya que, retardan el proceso y no se entrega la información a tiempo.



## BIBLIOGRAFÍA

- CATAFORA, Fernando (1997). **SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES.** Editorial Mc Graw – Hill. Venezuela 1era Edición.
- EYSSAUTIER DE LA ROSA Maurice (2006), **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION: DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA.** Thomson Editores. México, 5ta Edición.
- CHIAVENATO, Adalberto (2004). **ADMINISTRACION PROCESO ADMINISTRATIVO.** Editorial Mc Graw – Hill. Colombia, 3era Edición.
- HERNÁNDEZ y otros (2006), **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.** Editorial Mc Graw – Hill. México, 4ta Edición.
- [HTTP://WWW.GESTIOPOLIS.COM/RECURSOS/EXPERTO/CATSEXP/PAGANS/GER/53/PROCESOADMIN.HTM](http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/53/procesoadmin.htm)
- [HTTP://APUNTES.RINCONDELVAGO.COM/PROCESO-CONTABLE.HTML](http://apuntes.rincondelvago.com/proceso-contable.html)
- [HTTP://WWW.MONOGRAFIAS.COM/TRABAJOS21/INGRESOS/INGRESOS.SHTML?MONOSEARCH](http://www.monografias.com/trabajos21/ingresos/ingresos.shtml?monosearch)

## GLOSARIO DE TÉRMINO

**Control:** Es una función administrativa, la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. (Chiavenato, 2004, Pág.349).

**Ingresos:** Cualquier partida u operación que afecte los resultados de una empresa aumentando las utilidades o disminuyendo las pérdidas. No debe utilizarse como sinónimo de entradas en efectivo, ya que éstas se refieren exclusivamente al dinero en efectivo o su equivalente que se recibe en una empresa sin que se afecten sus resultados. Puede haber entrada sin ingreso, como cuando se consigue un préstamo bancario.  
<http://apuntes.rincondelvago.com/proceso-contable.html>

**Procedimientos:** Son una serie de pasos detallados que indican como cumplir una tarea o alcanzar un objetivo preestablecido. En consecuencia, los procedimientos son subplanes de otros planes mayores. Debido a su naturaleza detallada, generalmente están escritos y a disposición de quienes deben usarlos. (Chiavenato, 2004, Pág.186-187).

**Procedimientos Contables:** Son todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad. (Fernando Catácora 1997, Pág. 71).

**Procedimientos Administrativos:** Es la secuencia ordenada de actuaciones que se siguen para la formación de la voluntad de la

Administración Pública, expresada en decisiones.<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/53/procesoadmin.htm>

**Registro Contable:** Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.  
<http://www.monografias.com/trabajos21/ingresos/ingresos.shtml?mono-search>

**Usos:** Son la identificación que se les da a cada tipo de usuario del servicio de agua.

**Uso comercial:** En este caso se incluyen los autolavados, lavanderías, centro médico, clínicas, restaurantes, entre otros.

**Uso industrial:** Se incluye aquí los ubicados en las zonas industriales o de actividad industrial.

**Uso residencial:** Aplicable a las urbanizaciones, conjuntos residenciales, edificios, etc.

**Uso social:** Es aplicable a las zonas de menos recursos.



## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Título</b>    | <b>ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LOS INGRESOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE INGRESOS DE LA EMPRESA AGUAS DE MONAGAS C.A.</b> |
| <b>Subtitulo</b> |  |

**El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.**

#### **Autor(es)**

| <b>Apellidos y Nombres</b> | <b>Código CVLAC / e-mail</b> |                          |
|----------------------------|------------------------------|--------------------------|
| <b>Jenny Rodríguez</b>     | <b>CVLAC</b>                 | <b>C.I: 16.938.435.</b>  |
|                            | <b>e-mail</b>                | La-china2908@hotmail.com |
|                            | <b>e-mail</b>                |                          |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

#### **Palabras o frases claves:**

|                                |
|--------------------------------|
| Procedimientos administrativos |
| Procedimientos Contable        |
| Ingresos                       |

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

| Área                                | Sub-área           |
|-------------------------------------|--------------------|
| Ciencias Sociales y Administrativas | Contaduría Pública |
|                                     |                    |
|                                     |                    |

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

La presente investigación estuvo dirigida a Analizar los Procedimientos Administrativos y Contables Para el Registro y Control de los Ingresos en el Departamento de Control de Ingresos de la Empresa Aguas de Monagas C.A, Maturín Estado Monagas. El procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin. Aguas de Monagas mantiene unas normativas, pautas y procedimientos que le permiten la prestación del servicio de manera eficaz. Cuenta con un departamento de control de ingresos financieros donde se llevan a cabo tareas administrativas y contables acordes con la responsabilidad que le son asignadas de acuerdo con la actividad de servicio de la empresa, y una de sus funciones es de llevar un control de los registros de ingresos financieros. El presente trabajo se desarrolló bajo una investigación de campo, con un nivel descriptivo, observación directa, entrevista no estructurada y revisión bibliográfica y se llegó a la conclusión de que el departamento de control de ingresos carece de un buen proceso de control, la falta de planeación origina que la realización de las operaciones se haga de manera ineficiente, lo que conlleva a prestar un servicio ineficaz. Se recomienda actualizar los equipos y el sistema utilizados para llevar el control de los ingresos, ya que, retardan el proceso y no se entrega la información a tiempo.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail |  |
|---------------------|-----------------------|--|
| Astudillo Jorge     | ROL                   | CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
|                     | CVLAC                 | C.I 6.611.477  |
|                     | e-mail                |  |
|                     | e-mail                |  |
| Salandi Lizmary     | ROL                   | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
|                     | CVLAC                 | C.I 8.358.373  |
|                     | e-mail                |  |
|                     | e-mail                |  |
| Escobar Juan        | ROL                   | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
|                     | CVLAC                 | C.I 6.909.284  |
|                     | e-mail                |  |
|                     | e-mail                |  |

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

| Año  | Mes | Día |
|------|-----|-----|
| 2012 | 06  | 21  |

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

|                          |
|--------------------------|
| <b>Nombre de archivo</b> |
| Jenny Rodríguez          |

Caracteres permitidos 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:

Licenciado en Contaduría Pública

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarium en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

### Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO  
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

## Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (Vigente a partir del ii semestre del 2009 según comunicado CU 034-2009). Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la universidad de oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien lo participará al consejo universitario.



---

Jenny Rodriguez  
Tutor



---

Prof: Jorge Astudillo  
Asesor