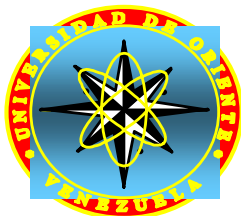


UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA.



**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO Y CONTROL DE  
LOS INGRESOS, APLICADOS POR AGUAS DE MONAGAS, C.A.**

**Asesor Académico:**

Prof. Nogueel Rodríguez.

**Autor:**

Br. Marianny., Lara.

C.I. N° 15116668.

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías, Presentado como Requisito  
Parcial para Optar Al Título de Licenciado en Contaduría Pública**

MATURIN, JUNIO 2005.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA.**



**ACTA DE APROBACION.**

**ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO Y CONTROL DE  
LOS INGRESOS, APLICADOS POR AGUAS DE MONAGAS, C.A.**

**PRESENTADO POR:**

Br. LARA N, MARIANNY.

C.I. N° 15116668.

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantías, Como Requisito Parcial Para  
Optar Al Título de Licenciado en Contaduría Pública**

---

Lcda. Maira, López  
JURADO PRINCIPAL.

---

Lcdo. Guillermo, Carreño  
JURADO PRINCIPAL.

---

Lcdo. Noguel, Rodríguez.  
ASESOR ACADÉMICO.

## INDICE

<b>INDICE .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1.- Planteamiento Del Problema .....	3
1.2.- Delimitacion Del Problema .....	5
1.3.- Justificacion Del Problema: .....	5
1.4.- Objetivos De La Investigación. ....	6
1.4.1.- Objetivo General.....	6
1.4.2.- Objetivos Específicos: .....	6
1.5.- Definición De Terminos. ....	7
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
2.1.- Antecedentes De La Investigación. ....	12
2.2.- Bases Teóricas .....	15
2.2.1.- Procedimientos. ....	16
2.2.2.- Características De Los Procedimientos .....	16
2.2.3.- Ventajas De Los Procedimientos.....	17
2.2.4.- Clasificación De Los Procedimientos.....	18
2.2.5.- Características De Los Procedimientos Contables .....	19
2.2.6.- Beneficios De La Actualización De Los Procedimientos.....	20
2.3.- Control Interno.....	21
2.3.1.- Clasificación Del Control Interno.....	23
2.3.2.- Objetivos Del Control Interno. ....	25
2.3.3.- Principio Del Control Interno .....	26
2.3.4.- Bases Legales Del Control Interno .....	27
2.4.- Ingresos:.....	28
2.4.1.- Tipos De Ingresos. ....	28
2.4.2.- Principio De Realización De Ingresos .....	29
2.5.- Aspectos Generales De La Empresa.....	29
2.5.1.- Reseña Histórica De La Empresa Aguas De Monagas.....	29
2.5.2.- Naturaleza, Mision, Vision Y Objetivos De La Empresa.....	33
2.5.2.1.- Naturaleza. ....	33
2.5.2.2.- Visión.....	33
2.5.2.3.- Misión.....	34

2.5.2.4.- Objetivos.....	35
2.5.2.4.1.- Objetivo Generalt.....	35
2.5.2.4.2.- Objetivos Específicos. ....	35
2.5.3.- Relaciones Con Otras Empresas.....	36
2.5.4.- Ubicación De La Empresa.....	37
2.5.5.- Producto O Servicio.....	37
2.5.6.- Mercado.....	37
2.5.7.- Régimen Jurídico De La Empresa.....	38
2.5.8.- Proceso Productivo (Pasos).....	39
2.5.9.- Volumen De Producción Y Ventas.....	40
2.5.10.- Funciones Del Departamento De Contabilidad O Administración. ....	41
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>46</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>46</b>
3.1.- Tipo De Investigación.....	46
3.2.- Nivel De Investigación. ....	47
3.3.- Población. ....	47
3.4.- Tecnicas De Investigación.....	48
3.5.- Procedimiento. ....	50
3.6.- Recursos.....	51
3.7.- Alcance De La Investigación.....	51
3.7.1.- En Cuanto A Objeto.....	51
3.7.2.- En Cuanto Al Espacio.....	52
3.7.3.- En Cuanto A Tiempo.....	52
<b>CAPITULO IV. ....</b>	<b>53</b>
4.1 Identificar Los Ingresos Percibidos Por La Empresa Aguas De Monagas. ....	53
4.2.- Procedimientos De Registro Y Control De Ingresos Aplicados Por Aguas Monagas. ....	54
4.3.- Control Interno Aplicado Por Agua De Monagas. ....	62
4.4.- Procedimiento De Registro Y Control De Ingresos Aplicados Por Aguas De Monagas. ....	63
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>67</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>67</b>
5.1.- Conclusiones.....	67
5.2.- Recomendaciones. ....	68
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>

## **DEDICATORIA.**

Especialmente dedico mi trabajo de grado a un ser especial y a 4 personas las cuales quiero y adoro: A mi guía en todo momento, al ser supremo “DIOS” por ser el que me ha dado vida, luz y espíritu.

A ti madre por ser lo mas importante en mi vida y haberme traído a este mundo a experimentar las cosas de la vida entre ellas: buenas y malas, solo que para mí siendo lo primero mis estudios y al trazarme la meta de terminarlos, al realizar este trabajo solo queda restar lo malo para que siempre quede: la superación, el triunfo, el amor, los conocimientos y las ganas de seguir luchando cada día mas por lo que se ama.

A mi tía porque donde quiera que este siempre me acuerdo de ella y a pesar de muchas cosas siempre fue como mi segunda madre y a mi abuela por siempre echarme la bendición.

Y a mi ángel porque se que siempre esta dándome un poquito de felicidad e ilusión y las ganas de seguir siempre adelante.

MARIANNY LARA.

## **AGRADECIMIENTO.**

Principalmente a DIOS todo poderoso por darme la vida y por permitirme hacer realidad mis sueños, por darme el valor suficiente para seguir luchando cada día. A mi madre por su apoyo en todo momento, por sus consejos, por inculcarme buenas costumbres y por enseñarme a luchar cada día con mas fuerzas.

A mi hermano porque sin saber también me ha ayudado y porque además de ser mí hermano también es mi amigo.

A mi hermana Maria por su ayuda cuando la he necesitado, a mis sobrinos: Hilmarys, Hilgar e Hildelgar.

A mi8s amigos y compañeros de toda una carrera: Birlenia, Damerys, Maria, Zurimar, Kevin, Jorge, Fernando, Héctor, por su amistad incondicional, apoyo, ayuda en todo momento y conocimientos compartidos, así como doy gracias a sus familias porque de una u otra manera recibí apoyo y ayuda.

A mi amiga y madre espiritual Lidny por ese sentimiento tan bello que nos une, que es la “AMISTAD”, por su ayuda y apoyo, porque nunca pensé que existieran personas como tú que le tiendan la mano a las personas de una manera incondicional, así como a su familia porque ha sido para mí como mi familia.

A mi asesor y profesor: Nogueel Rodríguez, primero por haber aceptado ser mi asesor y en segundo por impartir conocimientos necesarios para hacer y terminar una carrera.

A todos mis profesores durante mi carrera por brindarme sus conocimientos y enseñanzas.

A la empresa Aguas de Monagas por haberme ofrecido y dado la oportunidad de realizar mis pasantías y por compartir una cantidad de conocimiento que solo se adquiere en la vida laboral.

Al señor Antonio Rivas, Lesbia, Antonio, Maira, Del valle, Maria y otros por haberme ayudado durante mis pasantías en la empresa.

A Mariela, Jennifer, Sra. Olga, y a toda la familia Villasmil por su amistad.

A la familia Arredondo Requena por haberme brindado su apoyo y por hacerme sentir como una más de la familia sin serlo.

A la familia Valera Madrid.

A mis compañeras de trabajo Crisol y Crisbel porque las pasamos bien trabajando juntas.

A Daniel porque he recibido mucho apoyo y consejo de él.

A mi enorme amor (N. S. B. C), por su ayuda, apoyo y porque cuando te conocí me cambiaste la vida para bien.

A todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido a que mis sueños y mis metas se hagan realidad e incluso doy gracias a aquellas personas que esto no se iba a hacer realidad.

MUCHAS GRACIAS.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO Y CONTROL DE  
INGRESOS APLICADOS POR AGUAS DE MONAGAS, C.A.

**AUTOR:**

Br. Marianny, Lara.  
C.I: 15116668.

**ASESOR:**

Prof. Noguel, Rodríguez.

**RESUMEN**

La efectividad de una organización que se considere abierta a la expansión y al crecimiento, debe tener como base el desarrollo de sistemas de procedimientos efectivos y adecuados a sus respectivas operaciones, de manera que faciliten su desenvolvimiento eficientemente, y al mismo tiempo garantizar un óptimo control en tales transacciones y en el desarrollo de las metas u objetivos trazados por la empresa. Aguas de Monagas mantiene unas normativas, pautas y procedimientos para los fines de lograr sus objetivos de fiscalizar, controlar y administrar eficazmente la prestación del servicio. Por ser una empresa que presta un servicio y obtener ingresos, por ello la misma cuenta con un departamento de administración 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 por lo que esta investigación tiene como objetivo: "Analizar los procedimientos de registro y control de ingresos, aplicados por Aguas de Monagas", en donde se pudo conocer la situación actual de la empresa y detectar las posibles fallas o errores. Por ello es conveniente proponer las posibles soluciones a tales carencias y debilidades para maximizar la vida y el éxito de la empresa.

## **INTRODUCCIÓN.**

Las empresas han buscado la forma de organizarse para ser más productiva, cada vez, y con más frecuencia, surgen proyectos que pretenden mejorar el funcionamiento de las sociedades financieras, proyectos estos que inciden en la estructura y llevan a un cambio en la manera en como han estado operando en las empresas.

Toda organización o empresa que desee mantener un funcionamiento exitoso en las que se desarrollan importantes labores, como lo es el manejo de ingresos y egresos ameritan definir claramente metas u objetivos de modo que le permita alcanzar ese éxito; de la misma manera es necesario que las empresas implementen procedimientos de control adecuado que le permita realizar las tareas de una forma eficiente.

Así mismo, el personal de las organizaciones, también se han visto en la necesidad de actualizar sus conocimientos, sobre los pasos a seguir y las reglas que deben cumplir para estar a la par con las modificaciones que proyecte la empresas en cuanto al manejo de recursos, de las normas que se establezcan, y del camino a seguir para mantener un punto de equilibrio.

Aguas de Monagas es una empresa pionera en el proceso de descentralización del sector agua, orientada a convertirse en una organización en la prestación de servicios públicos de una forma productiva y sustentable, la modernización de los sistemas y personal calificado para el logro de sus metas y mantener a los usuarios a un acceso directo y un servicio de calidad eficiente, cantidad y continuidad óptima. La misma

tiene como objeto general fiscalizar, controlar, administrar y lograr autosuficiencia en la prestación del servicio.

La empresa cuenta con un departamento de administración, donde se llevan a cabo tareas administrativas y contables acorde con la responsabilidad que le son asignadas de acuerdo con la actividad de servicio de la empresa y una de sus funciones es llevar un buen control de los registros de ingresos que es el punto objeto de estudio.

Esta investigación tiene como objeto analizar los procedimientos de registro y control de los ingresos aplicados por Aguas de Monagas en el primer trimestre del 2004.

CAPITULO I: Incluye los aspectos generales del problema entre los que se encuentran, planteamiento del problema, objetivos generales y específicos, la justificación, la delimitación y algunas definiciones de términos.

CAPITULO II: Consta de los antecedentes de la investigación las bases teóricas sobre las cuales se sustentará el problema y la reseña histórica de la empresa.

CAPITULO III: Contiene el marco metodológico, es decir el tipo y nivel de la investigación y las técnicas de recolección de datos. Procedimientos recursos utilizados, población y alcance de la investigación.

CAPITULO IV: Contiene el análisis de los resultados, es decir el desarrollo, descripción de los objetivos específicos.

CAPITULO V: Contiene las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

#### **1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Toda entidad u organización se encuentra ubicada dentro de un ambiente dinámico que opera y forma parte de una economía con características especiales, que se relacionan con los demás sujetos integrantes de esa economía.,que a su vez revierte unos resultados sobre el medio económico que le ha dado origen.

En estas organizaciones existen normas, políticas, procedimientos, entre otras funciones sistemáticas las cuales permiten el buen desarrollo, control y protección de todas las actividades que se ejecutan dentro de la misma, desde la más simple hasta la más compleja, para mantener un alto nivel de excelencia y calidad administrativa y contable.

Todas las empresas y organizaciones del mundo han necesitado en algún momento saber sobre su situación financiera y así determinar y evaluar la gestión que han realizado todos los agentes que en él intervienen. Por eso es necesario que cada una de esas empresas implemente herramientas a fin de controlar actividades de importancia que le permitan representar la justa realidad de la empresa. Entre ellas se puede mencionar: el uso de archivos, registro de facturas, libros otros. Sin embargo muchas organizaciones no mantienen un adecuado funcionamiento de alguno de los sistemas

administrativos, al no llevar un control de sus operaciones diarias, lo que traería como consecuencia un descontrol en el balance en el que debe encontrarse todo ente social que preste servicio, es por ello que se hace necesario que las mismas desarrollen y practiquen una serie de procedimientos contables basados en los principios de contabilidad de aceptación general, con el fin de asignar una correcta clasificación, tratamiento y contabilización de todas sus transacciones.

Por otra parte los procedimientos administrativos y contables, constituyen una disposición concreta y detallada de pasos coherentes y sucesivos; además de un instrumento guía para los empleados, y toma de decisiones a nivel gerencial, convirtiéndose en una herramienta indispensable en las realizaciones de las labores específicas y reiteradas que forman parte de las funciones administrativas, puesto que ellos garantizan la manera correcta de cómo efectuar las diversas transacciones contables eficientemente; previniendo de esta manera desviaciones en las normativas internas correspondientes al registro de ingresos al momento de efectuarse, para así evitar pérdida de tiempo, esfuerzos y dinero.

Tomando en consideración lo anterior expuesto se hizo necesario realizar una evaluación del registro y control de ingresos llevado por parte de la empresa Aguas de Monagas para observar si se está llevando correctamente, lo cual se ha notado que existen deficiencias en cuanto a los métodos adoptados por la empresa al momento de registrar sus ingresos:

Retrasos al momento de registrar los ingresos y transacciones directas con los clientes.

Las facturas presentan errores de cálculos y por ende incongruencias entre los montos, por consiguiente el monto de los impuestos no es real, lo que ocasiona que tales facturas sean devueltas.

## **1.2.- DELIMITACION DEL PROBLEMA**

El presente trabajo estuvo enfocado a realizar un análisis de los procedimientos de registro y control de ingresos aplicados por aguas de Monagas, C.A. que está ubicada en la Avenida Raúl Leoni Edificio la Palma Mezzanina, Maturín Estado Monagas. Que será realizado en el periodo del primer trimestre del año 2004.

## **1.3.- JUSTIFICACION DEL PROBLEMA:**

En el marco organizacional, un efectivo proceso administrativo permite, no solo mantener el control sobre el registro de ingresos si no contar un reporte completo de todo el manejo de la organización y saber con cierto grado de seguridad en que condiciones se encuentra esta, el margen de utilidad con que cuenta, además de saber cuan productiva es dicha organización. Obteniendo así resultados positivos que conduzcan al éxito, lo cual es de gran importancia para los ejecutivos y la organización.

Esta investigación se consideró relativa ya que:

- . Permitted to know if the personnel that works in the organization uses the accounting terms.
- . Contributed to that the personnel has clear and defined the resources of the administrative process used to carry out a good control of record of income.
- . The accounting elements were optimized by transmitting the information adequately.
- . Guaranteed the correct handling of the record and control procedures of income.
- . Permitted the study, of the performance for the record of income.

#### **1.4.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **1.4.1.- Objetivo General**

Analizar los procedimientos de registro y control de los ingresos aplicados por aguas de Monagas, C.A.

##### **1.4.2.- Objetivos Específicos**

- . Identify the income received by the company Aguas de Monagas, C.A.
- . Describe the record and control procedures of income applied by Aguas de Monagas.

- . Evaluar el control interno aplicado por la empresa Aguas de Monagas.
- . Analizar el procedimiento de registro y control de los ingresos aplicados por Aguas de Monagas.

### 1.5.- DEFINICIÓN DE TERMINOS.

**Ajuste:** consiste en concordar, componer o conciliar de acuerdo a una norma legal preexistente. En el caso contable se realizan determinadas composiciones a los estados financieros que se elaboran al final de cada ejercicio o periodo contable. ([www.google.com](http://www.google.com) 19/05/04.).

**Comprobante:** Documento que sirve de respaldo de un desembolso en efectivo o en cheque. Ejemplo: una factura pagada, un cheque cancelado, un recibo de caja chica, una copia al carbón de un cheque. (<http://www.monografia.com> 19/05/04.).

**Control:** este término se refiere a mantener y realizar todas y cada una de las funciones bajo las reglas que se establezcan dentro de la empresa o entidad. (<http://www.google.com> 19/05/04.).

**Control Interno:** Conjunto de métodos y procedimientos coordinados que adoptan las dependencias y entidades para salvaguardar sus recursos, verificar la veracidad de la información financiera y promover la eficiencia de operación y el cumplimiento de las políticas establecidas. (<http://www.google.com> 19/05/04.).



**Control Interno Administrativo:** Son controles internos de cierta naturaleza que no pueden tener relación directa con la confiabilidad de los datos contables. (Meing y Larsen, 1990, p. 196).

**Control Interno Contable:** Estos consisten en métodos, procedimientos y planes de organización que se refiere sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. (Cook y Winkle, 1994, P. 208-209).

**Ejecución:** Comprende la recaudación de los ingresos como la realización de los gastos de acuerdo a lo previamente establecido en el documento presupuestario. (Martínez, 1.984, p200)

**Empresa gestora de cobro:** Son empresa que con autorización de Aguas de Monagas, se dedican a realizar cobros a domicilio, por lo general de uso comercial.( Manual de procedimientos del departamento de administración de la empresa Aguas de Monagas).

**Factura:** Es un formato que expresa una relación detallada y referenciada de cada una de las mercancías, u objetos, con indicación del valor unitario, valor total y firma del responsable de la venta. Estos comprobantes acreditan la pertenencia de los artículos adquiridos, motivo de la compra o transferencia de una venta u otra operación comercial. Se debe elaborar en original y copia. El documento original le pertenece al comprador y la copia al vendedor. ([www.monografia.com](http://www.monografia.com) 19/05/04.).

**Impuesto:** Cargo gravamen exigible por una unidad gubernamental sobre los ingresos y bienes de una persona natural física o jurídica en beneficio común. ([www. Ciudad Futura.com](http://www.CiudadFutura.com) 29/05/04.).

**Ingreso:** Cantidad que percibe una empresa por cobro o venta. Suma de dinero que por cualquier concepto entran en el patrimonio del comerciante. ([www.google.com](http://www.google.com) 29/05/04.).

**Oficinas foráneas:** Son aquellas oficinas de cobro ubicadas fuera del municipio maturín. Por lo que se identifican como tales: Caripe, Aragua de Maturín, San Antonio de Capayacuar, Punta de Mata, Santa Bárbara, Quiriquire, Temblador, Aguasay y Caripito.(Manual de procedimientos del departamento de administración de la empresa Aguas de Monagas).

**Pago:** Es un conjunto de operaciones necesarias que se originan para cancelar una obligación previamente contraída con un tercero, y produce el egreso de activos, ya sea dinero en efectivo o en cheque. ([www.monografia.com](http://www.monografia.com) 29/05/04.).

**Partida:** Representa los bienes o servicios a utilizar en el desarrollo de las acciones establecidas en la programación, cuya expresión en términos monetarios está representada por créditos presupuestarios incluidos en el presupuesto. (Martínez, 1.997, p18)

**Procedimientos:** Es un plan de trabajo preciso, detallado y minucioso, previamente elaborado y verificado en la práctica experimentalmente ([www.monografia.com](http://www.monografia.com) 29/05/04.).

**Procedimiento Administrativo:** Conjunto de actividades secuenciales que deben desarrollar el administrador para alcanzar los propósitos de organizaciones (Londoño, 1996, p. 122).

**Recibo:** Es un documento en el cual una persona reconoce haber recibido una determinada suma de dinero en efectivo o mediante un cheque a su orden, un pagaré, mercancías u otros bienes .Los recibos por lo general se extiende por duplicado, el original se le entrega a la persona que hace el pago y la copia es conservada por el que lo recibe. ([www.monografia.com](http://www.monografia.com) 29/05/04.).

**Registro:** es la inspección a que son sometidas cada una de los asientos, anotaciones o inscripción de las transacciones e información necesaria para llevar los libros correctamente. Se transcribe la información en libros, actuaciones expedientes para el empleo de consultas. ([www.google.com](http://www.google.com) 19/05/04.)

**Usos:** son la identificación que se le da a cada tipo de usuario del servicio de agua. (Manual de procedimientos del departamento de administración de la empresa Aguas de Monagas)

**Uso comercial:** En esta caso auto lavados, lavanderías, centro médico, clínicas, restaurantes, etc.(Manual de procedimientos del departamento de administración de la empresa Aguas de Monagas).

**Uso industrial:** Inclúyase aquí los ubicados en zonas industriales o de actividad industrial. (Manual de procedimiento del departamento de administración de la empresa Aguas de Monagas).

**Uso Residencial:** aplicable a las urbanizaciones, conjuntos residenciales, edificios, etc. (Manual de procedimientos de la empresa Aguas de Monagas).

**Uso social:** es aplicable a las zonas de menos recursos, como los barrios, por lo que se le establecen tarifas especiales. (Manual de procedimientos del departamento de administración de la empresa Aguas de Monagas).

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

En el departamento de administración y en el de control de ingresos de la empresa Aguas de Monagas no se encontraron trabajos similares al tema a investigar; sin embargo en la universidad de oriente se logró ubicar algunas investigaciones en relación con el tema:

Estrada (2003) realizó un trabajo de investigación titulado: “ **Análisis de los procedimientos administrativos y contables para el registro y control de los ingresos aplicados en la empresa constructora Termini, S.A. para el primer semestre del 2003**”.

Con respecto al trabajo de grado antes mencionado se concluye:

- \_ Ingresos mediante la venta de asfalto, por la ejecución de obras y servicios, así como el alquiler de maquinas y equipos. Tales ingresos son obtenidos tanto a crédito como al contado.
- \_ En relación a los procedimientos administrativos, se pueden detectar que presentan algunas debilidades siendo la mas notable la carencia de un manual y procedimientos. Esto ocasiona que el personal, al no tener orientaciones escritas sobre lo que debe efectuar, tenga dudas sobre cuales son en realidad su responsabilidades y hasta donde llega su nivel de autoridad.

- \_ Se pudo notar que para efectos de control administrativos se utilizan una serie de formatos y registros auxiliares de cuentas por cobrar y bancos, con lo cual se facilita el control de movimiento de tales cuentas.
- \_ En lo que respecta a lo procedimientos contables, al igual que los administrativos, se aplican de manera informal; por cuanto no están documentados en manuales de normas y procedimientos.
- \_ No obstante a lo antes planteado, se observó que los libros de contabilidad y los libros del impuesto al valor agregado (IVA) ,cumplen con los requerimientos legales que regulan la materia.
- \_ La empresa utiliza un sistema automatizado y al finalizar el mes, se registra el resumen de las operaciones en los libros de contabilidad.
- \_ Con respecto a los procedimientos de control, se pudo detectar que se presentan debilidades, siendo las más importantes el hecho de que se concilie con regularidad los saldos del libro auxiliar de cuentas por cobrar y el saldo de la cuenta del mayo. Ello conlleva a que exista la posibilidad de que cuentas que han sido canceladas por los clientes, para un momento dado no hayan sido dadas de baja en los libros contables. Esta investigación permitió determinar que los registros contables en el libro diario no se mantienen actualizadas. No obstante, se determinó que los libros correspondientes al IVA están al día.

Por su parte Velásquez (2001) realizó un trabajo de grado titulado: **“Análisis de los Procedimientos de registro y control de ingresos por conceptos de recaudación, ejecutados en el departamento de contabilidad de la empresa Sistema Eléctrico de Monagas y Delta Amacuro (SEMDA).”**

Lo cual se concluye:

- \_ Los procedimientos de registro de ingresos realizados por el departamento de contabilidad son llevados a cabo a través de la integración de dos sistemas (SICON y SIGA). La información de ambos sistemas es integrada mediante el personal que labora en el referido departamento.
- \_ Las operaciones de registro son verificadas con los soportes físicos que se reciben de las oficinas comerciales. Sin embargo, dicho proceso a menudo es ejecutado en forma tardía, solo cuando ya han transcurrido de 15 a 30 días .
- \_ Estos procedimientos son detenidamente punteados para verificar a través de la conciliación de los mismos la exactitud y confiabilidad de los datos enviados en los soportes.
- \_ La evaluación de los procedimientos del control interno reflejan fallas por cuanto no se cumplen con la norma básica de separación de funciones.

Cedeño (2003) realizó un trabajo de grado titulado: **“Análisis de los procedimientos administrativos y contables aplicados en la empresa Pastor C.A., para registro y control de sus ingresos.”**

**Se concluye:**

El estudio de la investigación que consistió en realizar un análisis de los procedimientos administrativos y contables aplicados en la empresa Pastor C.A. para el registro y control de los ingresos, ubicados en la Zona Industrial de Maturín, una vez realizado suministró las herramientas necesarias para puntualizar las siguientes aseveraciones:

- 1.- Los distribuidores tanto dependientes como independientes, hacen sus pedidos diarios vía telefónica o telefax, al departamento de ventas.
- 2.- La mayor cantidad de los ingresos que percibe la empresa Pastor C.A. proviene de la venta realizada por los distribuidores independientes de la empresa.
- 3.- Muchas veces la información contable no esta a tiempo, por el hecho de que la información de las ventas es pasada al departamento de contabilidad mensualmente.
- 4.- La empresa posee un porcentaje mínimo de clientes con buena capacidad de pago, por lo tanto , esta no tiene límites de crédito con los mismos expresados en bolívares, sino que utilizan un límite de crédito que van de acuerdo con sus políticas de créditos establecidas como: Conceder créditos hasta un máximo de tres facturas acumuladas por clientes.
- 5.- La comercialización y distribución de los productos que la empresa labora cubren totalmente la Zona Regional y Nororiental del territorio nacional.

Estos antecedentes de la investigación me permitirán entender y recabar más información acerca de mí tema objeto en estudio.

## **2.2.- BASES TEORICAS**

Consiste en la revisión de la literatura sobre los procedimientos para el control y registro del ingreso , lo cual permite presentar algunas teorías que continuación se mencionan:



### **2.2.1.- Procedimientos**

La disciplina contable ha sufrido cambios sustanciales desde que se creó la teoría del cargo y el abono, por ende la contabilidad como tal ha evolucionado en las técnicas y procedimientos usados para el adecuado registro y control de las diversas operaciones comerciales de las empresas, estableciendo normas y pautas acerca de cómo se debe llevar a cabo el trabajo de los empleados.

Por su parte Melinkoff (1990), señala que los procedimientos “Son la realización de una serie de labores de forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de efectuar tales labores” (Pág.26). Es por ello que los procedimientos representan un proceso de extrema importancia, pues de ellos depende el desarrollo eficiente de la mayor parte de las transacciones; la exactitud e integridad de los registros contables tienen una actuación fundamental en la consecución de los objetivos de toda la organización, aplicándose por lo general a las actividades que realizan los empleados y que están soportados por diferentes conocimientos y por la teoría de la profesión contable, facilitando de esta manera las funciones administrativas.

### **2.2.2.- Características de los Procedimientos**

- **No son de aplicación general, son específicos:** Es decir pueden elaborarse diferentes procedimientos para una misma labor dependiendo de las necesidades y características particulares de cada organización.

- **Son continuos y sistemáticos:** Por lo tanto se aplican a las tareas que se repiten y de esta manera se evita a la gerencia tomar decisiones cada vez que tenga que ejecutarse ese trabajo.
- **Son estables:** Siguen una misma secuencia elaborada con antelación.
- **Son flexibles:** Se adaptan a las exigencias de nuevas situaciones y circunstancias. (Melinkoff, 1990, pp.28-29)

En vista que los procedimientos son instrumentos, medios para alcanzar los objetivos trazados por el Departamento de Contabilidad, su condición está supeditada a tales situaciones, lo que significa que sus modificaciones y alteraciones depende en lo esencial del curso de los objetivos, por ello, los procedimientos deben tener en cuenta para su implementación y aplicación los elementos disponibles tales como: personal, trabajo, objetivos, materiales, tecnología, entre otros.

### **2.2.3.- Ventajas de los Procedimientos**

Las ventajas básicas de los procedimientos según Bocchino (1991), son:

- Logran el perfeccionamiento de las rutinas de oficina, procedimientos de contabilidad y nuevos métodos para el mejor control de los datos.
- Fomentan y permiten mantener requisitos existentes para revisar y aclarar las formas antes de ponerlas en uso.
- Dirigen el desarrollo de las actividades y tareas de acuerdo con los planes de acción ordenados por la organización.

- Sirven de guía a los empleados en la ejecución de sus tareas en la organización y para la consecución de los objetivos.
- Es la llave para convertir en acción las más amplias políticas y necesidades administrativas. (s/p).

Los procedimientos son una secuencia de operaciones destinada a permitir el manejo de transacciones repetitivas de una manera estándar, permiten también integrar esfuerzos para lograr que el trabajo de la organización se lleve a cabo de manera correcta por cuanto aseguran la coordinación del esfuerzo general.

#### **2.2.4.- Clasificación de los Procedimientos**

Catacora (1996) clasifica los procedimientos en dos grupos, definiéndolo de la siguiente manera:

- **Procedimientos Contables:** Son todos aquellos procesos secuenciales de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros contables. Desde el punto de vista del análisis, los procedimientos contables, se pueden establecer para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros:

Ejemplo: Recepción de Inventario

Ventas de Productos

Registros Contables.

- **Procedimientos No Contables:** Aquellos que no afectan las cifras de los estados financieros:

Ejemplo: Contratación de empleados  
Cambio de horario laboral  
Tramitación de reclamos (pp.71-72)

Es importante identificar cuáles son los procedimientos que pueden o no afectar los registros contables y analizarlos desde distintos puntos de vistas, el objetivo final de todo este análisis es obtener el mayor grado de información para evaluar los procesos contables o no contables y si se realizan conforme lo establecen las políticas y normas de la empresa, por ello se debe documentar y comunicar los procedimientos a los integrantes de la organización indicando el trabajo que deben realizar y cómo lo deben llevar a cabo.

### **2.2.5.- Características de los Procedimientos Contables**

En cuanto a las características de los procedimientos contables, Mellinkoff (1990), explica:

- Registrar y clasificar en los registros permanentes toda la información necesaria que se encuentra en las operaciones diarias que puedan entenderse con facilidad.
- Resume e informa, o sea, ordena la información registrada y clasificadas en los estados financieros que muestran las utilidades del período y la situación financiera de un negocio en una fecha determinada.
- Provee información que permita la planeación de las operaciones de la organización.
- Provee información que permita la toma de decisiones en la empresa.

- Evalúa la gestión de la organización. (p.32)

Los procedimientos contables para cada caso, estarán basados en el ciclo de operaciones del negocio y los principios de contabilidad de aceptación general aplicables individualmente, debido a que el registro de la información contable se realiza de acuerdo con este ciclo que fijan la forma en la cual deberán llevarse, o cumplirse las tareas.

### **2.2.6.- Beneficios de la Actualización de los Procedimientos**

La actualización de los procedimientos permiten ciertos beneficios entre ellos según Bocchino (1991), son los siguientes:

- Mayor exactitud: Cuando más simple sea el procedimiento, menos probabilidades habrá de que se produzcan errores.
- Mayor velocidad: Se eliminan las operaciones innecesarias y se simplifican las necesidades.
- Mejoramiento de la moral: Se suavizan las irregularidades en las cargas de trabajo y su distribución.
- Mayor facilidad de adiestramiento: Los procedimientos simplificados pueden aprenderse con mayor facilidad.
- Costos más bajos: Ayudan a la organización a sobrevivir y a crecer.
- Seguridad en el empleo: Una organización que tenga éxito en un buen lugar para trabajar. (p.96)

Lo antes expuesto se logra a través de procedimientos precisos y definidos etapa por etapa, adecuados a la empresa para obtener la solución

de un problema, facilitando de esta manera la selección de cursos de acción para alcanzar las metas predeterminadas.

### **2.3.- CONTROL INTERNO.**

Los métodos y procedimientos del control de ingresos que adopta una organización tendría sentido alguno si se toma en cuenta las nociones elementales del control interno según Cañivano (2001) define el control interno como:

**”Aquel conjunto de elementos, normas y procedimientos encaminados a lograr la eficacia en la gestión de la empresa y en definitiva al optimo logro de sus fines.”(pág. 70)**

Además cita la definición formulada por el comité de procedimientos de auditoria del Instituto Americano de Contadores Públicos, que dice:

**“El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia.”**

Con relación a esto se puede decir que el grado de estabilidad contable y administrativa que tenga la empresa dependerá en gran medida de la forma en que organicen sus procesos internos, para así tener un mejor conocimiento de todos los movimientos que se efectúen.

De igual modo la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1996) en su publicación técnica N° 2 define el Control Interno de la manera siguiente:

**“El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.”**  
**(p.310)**

El sistema de control interno debe quedar bajo la continua supervisión de la gerencia, para determinar que esté funcionando tal como se definió, puesto que representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

En un sentido amplio los controles pueden ser:

- **Controles Contables:** Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros, y deben diseñarse de tal manera que brinden seguridad razonable de las operaciones que se realicen, generalmente incluyen controles tales como:
  - Sistemas de autorización y aprobación.
  - Segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables concernientes a las operaciones contables custodia de los activos.
  - Controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

- **Controles Administrativos:** Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas generales y que por lo general tienen que ver indirectamente con los registros financieros, incluyen controles tales como:
  - Análisis estadísticos.
  - Estudio de tiempo y movimiento
  - Informes de actuación.
  - Programas de adiestramiento de personal.
  - Controles de calidad.(Ibid).

### 2.3.1.- Clasificación del Control Interno

En atención a su naturaleza , Catacora (1996), los clasifica así:

- **Control Interno Administrativo:** Los conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones financieras, generalmente no tienen relación directa con las cifras de los estados financieros; pero tienen como objetivos básicos establecer lo siguiente:
  - Plan de organización.
  - Métodos relacionados con la eficiencia operativa.
  - Adhesión a las políticas.
- **Control Interno Contable:** Comprende las normas, procedimientos y mecanismos, concernientes a la protección de los recursos y a la



confiabilidad de las transacciones financieras, así como a la producción de información atinente a las mismas, pues tienen relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros e incluyen:

- Procedimientos relacionados con la protección de los activos.
- Autorización para el acceso a la información.
- Asegurar la exactitud de los registros contables.

De igual manera este autor clasifica los controles internos contables entre tipos que dependen del momento en que se ejecutan; los cuales son:

- Controles para capturar los datos.
- Controles para el procesamiento.
- Controles en la salida de información. (p.245)

El sistema de control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades en el procesamiento de la información contable, pues debe brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de control que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales, con respecto a las irregularidades, debe estar preparado para descubrir o evitar cualquier fraude o colusión, debido a que tienen implicaciones sobre la conducción de la organización.

De acuerdo a las Normas Generales de Control Interno en su artículo N°9, expresa: **“Los sistemas y mecanismos de control interno deben estar sometidos a pruebas selectivas y continuas de cumplimiento y exactitud”**.

- **Las pruebas de cumplimiento:** Están dirigidas a determinar si dichos sistemas y mecanismos permiten detectar con prontitud cualquier desviación en el logro de las metas y objetivos programados y en la adecuación de las acciones administrativas, presupuestarias y financieras a los procedimientos y normas prescritas.
- **Las pruebas de exactitud:** Están referidas a la verificación de la congruencia y consistencia numérica que debe existir en los registros contables entre sí y en los estadísticos, y a la comprobación de la ejecución física de tareas y trabajos.

De la misma manera hace referencia a los controles preventivos y de la detección, definiéndolos de la siguiente manera:

- Controles Preventivos:** Son aquellos que se ejecutan antes de efectuar un proceso.
- Controles de detección:** Se aplican durante o después de un proceso; la eficacia de los controles de detección dependerá principalmente del intervalo de tiempo transcurrido entre la ejecución del proceso y la ejecución del control.

### **2.3.2.- Objetivos del control interno.**

Existen numerosos objetivos que engloban al control interno como tal, pero entre los mas comunes se pueden mencionar los siguientes :

- I. Busca medir, evaluar y revisar la efectividad de los controles existentes
- II. El de verificar si se cumple todos los planes y requerimientos de la empresa para registra como tal los ingresos.

- III. Garantizar el acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas.
- IV. Detectar las posibles desviaciones y establecer las posibles acciones correctivas que se hagan necesarias y el de hacerle el seguimiento continuo.
- V. Mantener un programa efectivo de información de Recursos Humanos apoyados en la Tecnología de vanguardia **(Manual de Control Interno,1996,p.10.)**

### **2.3.3.- Principio del Control Interno**

Para que exista un control interno efectivo este debe contar con un conjunto de principios básicos que le permita ser mas eficiente. Entre estos principios se pueden nombrar:

- a) Las operaciones contables y financieras deben estar separadas y no deben estar a cargo de una sola persona .
- b) Debe existir una responsabilidad de desempeño de las tareas, debe estar centrada en una sola persona .
- c) Los empleados deben estar afianzados ,con el objeto de proteger los activos y deberá impedir la tentación de los empleados.
- d) Los empleados deberán rotar en trabajo, y deberá apoyarse en las vacaciones para quienes estén en puestos de confianza, de esta forma se reducen las desviaciones **.(Holmes, 1974,p,.53)**

### **2.3.4.- Bases Legales del Control Interno**

Las bases legales del control interno se dividen en dos grupos como son los internos y los externos y se pueden clasificar de la siguiente manera :

#### **Bases Legales Externas :**

- Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica .
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la Republica ,Gaceta Oficial N° 33210 del 25/04/85.
- Normativa de Control Interno para la Administración Descentralizada, Gaceta Oficial N° 33214 del 02/05/85.

#### **Bases legales internas:**

Están referidos a todos aquellos manuales que existen dentro de la organización , además se toman en cuenta guías practicas donde se pueden señalar las siguientes:

- Manual de Control Interno.
- Guía de Contabilidad General Aceptadas.
- Normas y Procedimientos Contables y Administrativas.

## **2.4.- Ingresos:**

Se dice que es el precio de los bienes vendidos y los servicios prestados durante un periodo dado y pretende originar un aumento en el patrimonio bruto resultante de la operación de la empresa, al respecto Meigs (1998) señala: **“Debido al principio de realización, el ingreso representa el valor de los bienes y servicios vendidos durante el periodo contable y no la cantidad de dinero recibida”**

### **2.4.1.- Tipos de Ingresos.**

Los ingresos forman parte de las nominales y explican donde provienen los fondos adicionales al pasivo y al capital, estos pueden ser de dos clases:

#### **Ingresos por operaciones**

Son los que se producen como consecuencia de la actividad que realiza la empresa. Existen empresas de estructuras variada en las cuales los ingresos suelen dividirse en función de las circunstancias prevalecientes: Sin embargo todos los ingresos generan un margen de ganancia en contraposición con los gastos, ejemplo de esos son las ventas de productos o bienes y la prestación de servicios.

#### **Otros ingresos:**

Son eso, ingresos no relacionados con la actividad de la empresa, como ejemplo típico de estos encontramos intereses ganados, las ganancias obtenidas en inversiones, ganancias en ventas de activos, la revalorización

de los activos, que en muchos casos no se trata de verdaderos ingresos sino de efectos de la inflación, que aumenta el valor aparente de los activos.

#### **2.4.2.- Principio de Realización de Ingresos**

El ingreso se produce cuando los productos u otros activos se intercambian por dinero o compromiso de pago en dinero y, es realizable cuando los activos recibidos o retenidos se pueden convertir pronto en dinero o compromiso de pago. Los ingresos se reconocen ganados cuando la empresa ha realizado una parte considerable de lo que debe hacer para tener derecho a los beneficios que el ingreso representa. El reconocimiento en la fecha de la venta es una prueba uniforme y razonable.

De allí se establece que: “ Los ingresos se reconocen cuando 1) se realizan o son realizables, 2) se ganan”. Por tanto, el ingreso se registra en el ejercicio en que se realiza o es realizable y está ganado. Esto es normalmente en la fecha de la venta, pudiéndose encontrar circunstancias donde se imponga la aplicación del enfoque o del avance de la obra, el del final de la producción o de recibo de dinero. En definitiva, el ingreso es reconocido cuando es ganado, sin mirar cuando se recibe el pago.

### **2.5.- ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.**

#### **2.5.1.- Reseña Histórica de la Empresa Aguas de Monagas**

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. Dentro de sus políticas de acción el instituto tenía como principal relevancia la construcción de grandes obras hidráulicas, destacando entre ellas las de embalses que garantizaran el abastecimiento de agua potable a importantes poblaciones, la disponibilidad de agua para uso agrícola la construcción de drenaje, disposición de las aguas de lluvia, etc.

Con la creación del Ministerio de Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables en 1977 se transfiere los acueductos rurales que estaban a cargo del Instituto Nacional de Obras Sanitarias (Dirección General de Malariología y Saneamiento Ambiental) atribuyendo estas responsabilidades al I.N.O.S. que desde ese momento operaría tanto los acueductos urbanos como los rurales. Debido a que el I.N.O.S. no cumplía cabalmente con sus responsabilidades y no cubría las necesidades del proceso de descentralización promovido por el Gobierno Nacional, 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.

**HIDROLAGO:** Ubicada en el Estado Zulia

**HIDROSUROESTE:** Comprende el Estado Táchira, incluyendo el Municipio Autónomo Ezequiel Zamora (Santa Bárbara) y Guadualito, del estado Apure.

**HIDROANDES:** Abarca los Estados, Mérida y Trujillo, a excepción del Municipio Ezequiel Zamora.

**HIDROLLANOS:** Comprende el Estado Apure.

**HIDROFALCON:** Abarca todo el Estado Falcón.

**HIDROCARIBE:** Comprende los Estados Anzoátegui, Nueva Esparta, Sucre y Monagas.

El 01 de Noviembre de 1990 se crea la empresa Hidrológica del Caribe (HIDROCARIBE), según decreto Nro. 1.248 Publicado en Gaceta Oficial Nro. 35.560, destinada a la administración y construcción de los sistemas de abastecimiento de agua potable, alcantarillado, cloacas, disposición de aguas servidas y de las plantas de suministro de agua a la Región Nororiental.

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 tramites 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 7 de octubre de 1993 con un capital de diez millones de bolívares (Bs.10.000.000,00), representado en diez mil acciones (10.000) acciones a un valor nominal de Un mil bolívares (Bs. 1.000,00) cada una, de las cuales el 51% pertenecen 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 la cual autoriza a la empresa Aguas de Monagas, C. A., para la prestación de servicios de agua potable alcantarillado, cloacas y aguas servidas. Para el mes de julio de 1996 Aguas de Monagas, C. A., 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



productiva y sustentable a través de la consolidación de la captación y educación del suscriptor que propicie la participación ciudadana, la sustentación técnico-económico, la modernización de los sistemas y personal calificado para el logro de sus metas y mantener a los usuarios a un acceso directo y un servicio de calidad eficiente, cantidad y continuidad óptima.

### **2.5.2.3.- Misión**

Por mandato de sus Accionistas, cumpliendo con las tarifas establecidas en Gaceta Oficial y las normas legales para la preservación del medio ambiente, garantizará 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.

Mediante el desarrollo de un modelo de gestión, el fortalecimiento institucional y una mayor participación del sector privado, Aguas de Monagas orienta sus actividades hacia la satisfacción de las exigencias de sus clientes, transmitiendo el verdadero valor del agua potable y su importancia en la forma de racionalizar su consumo y por consiguiente alcanzar una mejor disposición al pago de este servicio público, garantizando un mejor uso de su producto, esfuerzo y trabajo de su personal. Certificando la prestación de los servicios de suministro de Agua Potable, Recolección, Tratamiento y Disposición de las Aguas Servidas a los usuarios.

## **2.5.2.4.- Objetivos**

### **2.5.2.4.1.- Objetivo Generalt**

Aguas de Monagas, C. A., tiene como objetivo general fiscalizar, controlar, administrar y lograr autosuficiencia en la prestación de servicios de agua potable, cloacas, alcantarillados, saneamiento y la disposición de aguas residuales. Así como también proveer información de la empresa y su estructura a su personal, con la finalidad de contribuir y alcanzar la adecuada adaptación e integración de su equipo de trabajo a la institución.

### **2.5.2.4.2.- Objetivos Específicos.**

- Evaluación y control de 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.
- Crear fuentes de empleo.
- Prestar a la comunidad un servicio de buena calidad.
- Promover políticas y velar por la conservación y defensa de la calidad de las aguas superficiales y subterráneas.
- Lograr capacitación de fuentes de abastecimiento.
- La construcción de cloacas, diques, drenajes, aliviaderos, estanques, lagunas de estabilización, presas y tomas que sean necesarias para lograr un mayor abastecimiento.
- Ampliar su cobertura uniendo nuevos suscriptores al servicio.

- La instalación de colectores, cloacas etc., y cualquier otro tipo de tubería de aguas residuales que puedan mejorar su aprovechamiento.

### **2.5.3.- Relaciones con otras Empresas**

El primer vínculo que tiene la empresa Aguas de Monagas, C.A., es con sus suscriptores, con los cuales tiene la obligación de prestarle los servicios de cloacas, alcantarillado, saneamiento y suministro de agua potable de la forma más eficiente posible, que le permita comodidad de vida a la comunidad Monaguense.

La Gobernación del Estado también tiene mucha relación con la empresa Aguas de Monagas, C. A., porque es accionista de la misma, con una participación del 49% y con la mancomunidad de las Alcaldías que tienen una participación del 51%, con la cual articula el desarrollo de programas sociales con relación al servicio de agua en esta Entidad Federal.

Aguas de Monagas, C.A. está, vinculada directamente con el Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables (M.A.R.N.R.), el cual conjunta y orienta políticas de conservación del ambiente unión de la Compañía Hidrológica de Venezuela, que además de prestar apoyo técnico en lo que se refiere al sector hidrológico, es intermediario en la gestión de recursos financieros ante los inversionistas a nivel nacional e internacional. La Hidrológica del Caribe (HIDROCARIBE) por tener derecho al 49 % de los ingresos por recaudación, y además coordina el uso ordenado del agua y prestar apoyo técnico a la misma.

Aguas de Monagas, C.A, igualmente tiene relación con el Banco Mundial por el otorgamiento de un préstamo para la construcción de obras, adquisición de bienes y mejorar los servicios de consultorías. Otra relación que tiene la empresa Hidrológica de Monagas es con las empresas contratistas y operadores, quienes por medio de contratos ejecutan las labores de acondicionamiento de tomas domiciliarias, comerciales, industriales y oficiales, así como también, la conservación, custodia y comercialización de los acueductos.

#### **2.5.4.- Ubicación de la Empresa**

La empresa Aguas de Monagas C. A., está ubicada en la Avenida Raúl Leoni Edificio La Palma, Mezzanina, Maturín Estado Monagas.

#### **2.5.5.- Producto o Servicio**

Aguas de Monagas, C. A., tiene como principal producto la prestación del servicio hidrológico (Agua Potable), mediante el cual adquiere la atribución de administrar, supervisar y preservar los sistemas de abastecimiento de agua potable, igualmente se encarga de los sistemas de aguas servidas, de los acueductos y alcantarillados.

#### **2.5.6.- Mercado**

El mercado o comercio de la empresa, está constituido por todo lo largo y ancho del territorio Monaguense. En tal sentido, el mercado es donde se hace llegar oportunamente los grandes volúmenes de agua potable.

### 2.5.7.- Régimen Jurídico de la Empresa

**Aguas de Monagas, C. A.**, es una empresa con personalidad jurídica por cuanto la misma esta inscrita ante el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial oficina – tribunal: Juzgado Primero de Primera Instancia en lo Civil, Mercantil, del Tránsito y de Trabajo de la Circunscripción Judicial del Estado Monagas bajo el N° 151 del tomo B Hab de fecha 23/10/93 bajo la firma del ing. Manuel Guerra Sánchez, en su carácter de Gerente General, de la Mancomunidad Monaguense, con un capital de diez millones de bolívares (Bs. 10.000.000,00) representados en diez mil (10.000) acciones con un valor nominal de Un mil bolívares (Bs. 1.000,00) cada una, de las cuales el 51% pertenecen a la Mancomunidad Monaguense y el 49% restantes al Ejecutivo del Estado Monagas.

Actualmente, los miembros de su Junta Directiva lo conforman:

José Antonio Olivieri	—————>	<b>Presidente</b>
Andrés Eloy Mata	—————>	<b>Vicepresidente</b>
Elías Monagas	—————>	<b>Director</b>
Bizcanio Flores	—————>	<b>Director</b>
Jesús Rondón	—————>	<b>Director</b>

Siendo estos últimos tres (03) miembros, representantes del Ejecutivo Estatal del Estado Monagas.

### **2.5.8.- Proceso Productivo (Pasos)**

El agua que llega a los hogares del Estado Monagas se toma directamente de los ríos seleccionados como aptos para su tratamiento y en algunos casos, de acuíferos subterráneos.

Desde allí a través de una extensa red de tuberías, es transportada hasta las estaciones o plantas de tratamiento. Una vez allí se realizan una serie de procesos para convertirla en agua potable haciéndola apta para el consumo humano:

- **Desinfección:** Consiste en aplicar una sustancia química como el gas cloro, hipoclorito de calcio o de sodio para eliminar algas, bacterias, virus y otros microorganismos que pueden causar enfermedades.
- **Coagulación:** El agua cruda tal como viene de la fuente de abastecimiento ingresa a un tanque de mezcla rápida, en donde se le añaden sustancias químicas coagulantes como es el sulfato de aluminio. Los sólidos suspendidos presentes en el agua son atraídos por este químico formándose unos grumos llamados coágulos.
- **Floculación:** Los grumos (coágulos) formados en la etapa de coagulación chocan unos a otros para formar grumos más grandes, a los que se llama Floculos (FLOC).
- **Sedimentación:** Los floculos formados en el proceso anterior caen al fondo del tanque por su propio peso (GRAVEDAD).



Luego de todo este proceso y con ayuda de mucha energía eléctrica se ponen en funcionamiento las estaciones de bombeo que impulsan el agua potable hacia los hogares, comercios e industrias.

### **2.5.9.- Volumen de Producción y Ventas**

Aguas de Monagas, C.A. cubre todo el territorio Monaguense, para prestar un mejor servicio en calidad, cantidad y continuidad clasifica sus actividades en dos (02) grandes grupos: Acueductos Urbanos y Acueductos Rurales.

Los Acueductos Urbanos son atendidos por dos (02) ETAP (estaciones de tratamiento de agua potable):

- ETAP Bajo Guarapiche Municipio Maturín; cuya producción es de 600 a 620 lps (litros por segundo) durante cualquier época del año.
- ETAP Mundo Nuevo Municipio Freites, Estado Anzoátegui; cuya producción es de 1700 a 1800 lps (litros por segundo) en invierno y en épocas de verano 1300 lps (litros por segundo), siendo ésta la que cubre el 55% de la población urbana.

Los Acueductos Rurales cuentan con Pozos y Tanques elevados ubicados estratégicamente en cabeceras de ríos seleccionados por la empresa y cuya producción es relativa al número de poblados que atienda. Alguno de ellos son los siguientes:

- Aparicio – Municipio Piar.
- Caripe – Municipio Caripe.

- Caripito – Municipio Bolívar.
- Jusepín – Municipio Maturín.
- Puente Quemao – Municipio Punceres.
- San Antonio – Municipio Acosta.

Aguas de Monagas orienta sus actividades hacia la satisfacción de las exigencias de sus clientes, es por ello que persigue la meta de ampliación de su sistema, para poder satisfacer a sus usuarios y de esta manera aumentar el número de clientes.

Actualmente la empresa atiende a 68.544 suscriptores, de los cuales 51.565 pertenecen a la ciudad de Maturín y 16.979 a los municipios Foráneos.

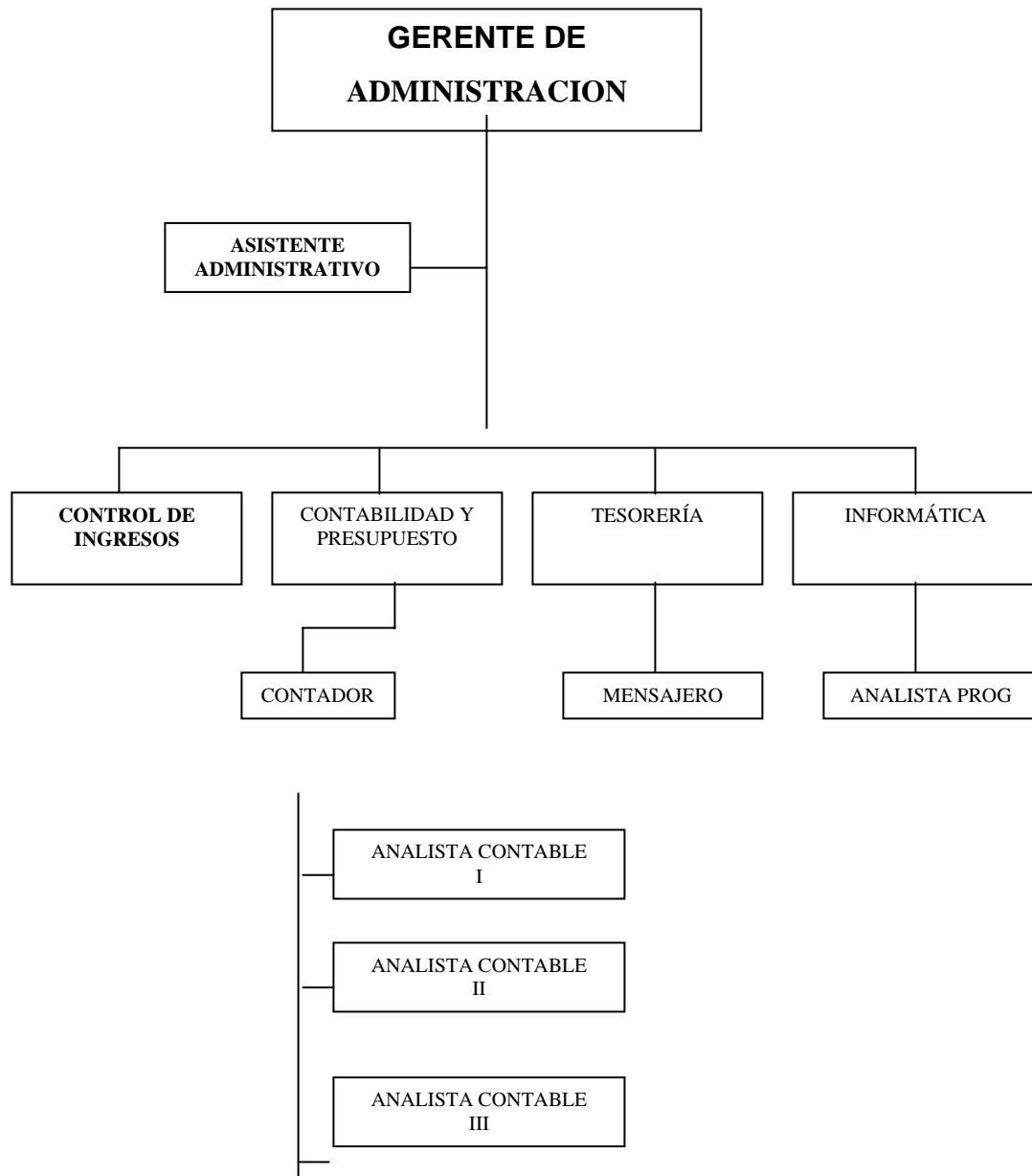
#### **2.5.10.- Funciones del Departamento de Contabilidad o Administración.**

- Registro contable de todas las transacciones económicas y financieras de la empresa, entre las cuales tenemos:
  - Registro de nómina (Retenciones y Aportes S.S.O., S.P.F., L.P.H.).
  - Registro de Aporte de Fideicomiso por antigüedad de trabajadores.
  - Registro e Provisiones de vacaciones y Utilidades de Trabajadores.
  - Registro de Gastos Operativos por centro de costo, con la prorrata de IVA cancelado su respectivo pasivo.

- Registro de recaudación por venta de agua: domiciliarios, por oficina, foráneos y dependencias (cobros a organismos oficiales), por centro de costos.
- Registro de notas de crédito (intereses en libretas, colocaciones a plazo).
- Registro de notas de débito (comisiones bancarias).
- Registro de cheques devueltos.
- Registro de cheques recuperados.
- Registro de aporte de las Alcaldías o comunidades (aportes al proyecto).
- Registro de aporte de la Gobernación (presupuesto): Contabilidad de Acueductos Rurales.
- Registro de todos los cheques emitidos, para cancelación de pasivos (cuentas por pagar a proveedores).
- Registro de anticipos a contratistas, obras en proceso, obras ejecutadas e inversiones en adquisición de bienes.
- Registro de provisiones por gastos operativos: servicio de vigilancia, consumo eléctrico, servicio telefónico, alquileres de oficinas comerciales, alquileres de equipo, seguro de vehículo, etc.
- Transferencias bancarias.
- Registro de órdenes de pago F.I.D.E.S. y L.A.E.E. (Proyecto).
- Registro de órdenes de pago vía fondos del Banco Mundial (Proyecto).
- Registro de declaraciones de I.S.L.R. mensuales.
- Registro de declaraciones e Impuestos Municipales mensuales.

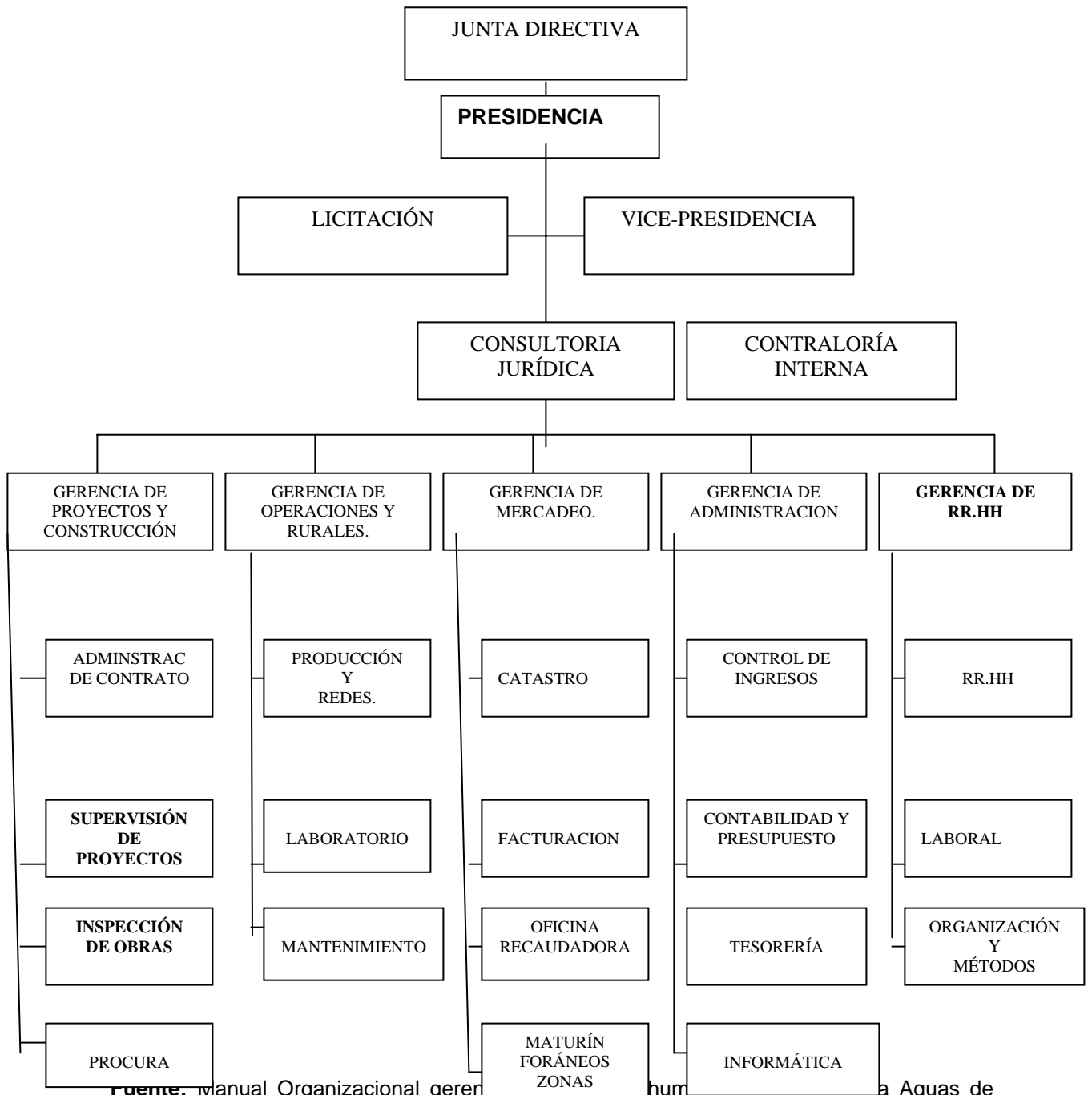
- Registro de la cancelación de la Alícuota de los activos empresariales, mensuales.
- Registro de depreciaciones / amortizaciones de activos fijos.
- Actualización de registro de inventario de químicos para tratamiento del agua (consumo mensual de sustancias en plantas de tratamiento, estaciones de rebombeo, etc.).
- Archivar todos los soportes, materiales y documentos de los registros de ingreso y egresos.
- Llevar dos(2) contabilidades separadas: acueductos urbanos y acueductos rurales.
- Llevar el libro de compras (IVA, Debitado y Acreditado).
- Realizar análisis de los estados financieros (balance de comprobación, balance general, estado de ganancias y pérdidas).
- Realizar relaciones de facturas vencidas y por vencer.
- Realizar conciliaciones bancarias.
- Cierre del IVA, y su respectiva declaración (débito y crédito fiscal).

### Estructura Organizativa del Departamento



**Fuente:** Gerencia de Administración de Aguas de Monagas, C.A. Enero 2.004

### Estructura Organizativa de la Empresa.



Fuente: Manual Organizacional gerencia de Aguas de Monagas, C.A. Enero 2.004.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO.

#### 3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El presente análisis estuvo basado en una investigación de campo y documental, ya que la información necesaria para su desarrollo, fue recolectada directamente de la empresa Aguas de Monagas y se requerirá de

la consulta de textos relacionados con los ingresos.

Con relación al tipo de investigación de campo, los autores Dic y López (1984) expone lo siguiente:

**“El estudio de campo trata de estudiar un determinado grupo de personas para conocer su estructura y relaciones. Su principal características consiste en que se realiza en el medio natural que rodea al individuo.” (Pág.32).**

Del mismo modo, Sabino (1992), argumenta lo siguiente:

**“La investigación de campo comprende los métodos a emplearse cuando los dato de interés se recogen en forma de la realidad mediante el trabajo concreto del investigador “. (Pág. 39).**

En tal sentido Tamayo y Tamayo (1981) requiere que la investigación documental: **“Es una serie de documentos con los cuales se respaldan y acreditan un escrito; es decir, fuentes necesarias que se han empleado en la elaboración de una investigación “ (p.97).**

Estos tipos de investigaciones, le permiten al investigador ver la parte teórica a través de documentos y cerciorarse de las verdaderas condiciones en las cuales se recolectado sus datos basada en la parte practica, de esta manera verifica, revisa o modifica dudas que surjan con respecto a su realidad

### **3.2.- NIVEL DE INVESTIGACIÓN.**

Esta investigación fue de nivel descriptivo, es descriptivo debido a que el método usado se basa en la indagación, registro y definición de los procedimientos necesarios para llevar el control del registro de ingresos de la empresa Aguas de Monagas.

Con relación a la investigación descriptiva, el autor Ander Egg (1982) opina que: **“ las investigaciones descriptivas consisten fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta, indicando sus rangos más peculiares o diferenciadores “. (Pág 61).**

### **3.3.- 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 por el personal administrativo, el personal de tesorería y del departamento de control de ingresos con un total de 8 personas, de la empresa Aguas de Monagas. El gerente de Administración, tres (3) analistas contables, un (1) asistente administrativo, un (1) tesorero, y dos (2) mensajeros. En vista que la población es muy pequeña, no se extrajo ninguna muestra, sino que se tomó el universo para su respectivo estudio.

### **3.4.- TECNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

Las técnicas de investigación utilizadas permitieron recolectar la información requerida, de una manera clara, rápida y efectiva.

Para la realización de esta investigación, se utilizaron la siguientes técnicas:

- **Observación directa o participante:** a través de este tipo de técnicas, se pudo compenetrar con el ambiente objeto de estudio de una forma consiente y planificada.
- **Recopilación Documental:** A través de esta técnica se logró la información necesaria para desarrollar un calificado marco teórico que compone esta investigación, ya que comprende consultas bibliográficas de libros, textos, trabajos documentales y cualquier otra fuente relacionada con el tema de estudio.

- **La encuesta:** la misma esta dirigida al personal administrativo de la empresa Aguas de Monagas con el propósito de indagar acerca de los conocimientos que posean los encuestados respecto al tema objeto de estudio.
- **Entrevista dirigida:** esta técnica que se realizó a través de la conversación y de notas derivadas de dichas conversaciones, permitirán recolectar valiosa información para el desarrollo de la investigación.

Respecto a la observación directa, la enciclopedia ENCARTA (2001) señala:

**“La observación participante, que consiste en que el antropólogo convive con los individuos y se convierte, dentro de lo posible, es miembro activo durante un periodo significativo”.**(Pág.59).

Acerca de la revisión documental Ander – Egg (1982) requiere que: **“Su finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto”.** (p.213).

Acerca de la encuesta la misma enciclopedia ENCARTA (2001) señala lo siguiente:

**“Encuesta, instrumento de investigación de los hechos en las ciencias sociales, la encuesta es la consulta tipificada de personas elegidas de forma estadística y realizada con ayudas de un cuestionario”.** (Pág.33).

Con respecto a la entrevista, esta enciclopedia menciona lo siguiente:

**“Entrevista, conservación, que tiene como finalidad la obtención de información. Hay muchos diversos tipos de entrevistas: laborales (para informarse y valorar al candidato a una propuesta de trabajo), informativa (reproducir opiniones) y de personalidad (retratar o analizar psicológicamente a un individuo), entre otras”. (Pág. 35).**

### **3.5.- PROCEDIMIENTO.**

Se realiza a través del fichaje, una minuciosa investigación en los libros de texto, folletos, manuales, y otros documentos, un análisis exhaustivo sobre el tema objeto de investigación que es el análisis de los procedimientos de control y registro de ingresos empleados por la empresa Aguas de Monagas en el primer trimestre del año 2004. Así mismo, por medio de las entrevistas realizadas al personal que labora en la empresa , permitirá verificar como se llevan a cabo estos procesos y comprobar si son efectivos o no.

La observación participante va a ser el medio por el cual se le hará un seguimiento a los procesos, y de allí se derivaran posteriormente los resultados de la investigación.

### **3.6.- RECURSOS**

- **Institucional:**

Empresa de Aguas de Monagas, C. A

- **Humanos:**

- Tutor Académico.
- Tutor Industrial .
- Analistas Contables.
- Asistente Administrativo.

- **Materiales:**

- Materiales de Oficina. (Lápices, borradores, bolígrafos, papel, carpetas, entre otros).
- Computadoras, impresoras, diskettes.
- Mobiliario.
- Manuales de procedimientos y textos bibliográficos referentes al tema.

### **3.7.- ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **3.7.1.- En cuanto a objeto**

Se hizo un análisis de los procedimientos de control y registro de ingresos.

**3.7.2.- En cuanto al espacio**

Se realizó en la empresa Aguas de Monagas especialmente en el departamento de administración.

**3.7.3.- En cuanto a tiempo**

Se hizo en el I periodo del año 2004.

## CAPITULO IV.

### 4.1.- IDENTIFICAR LOS INGRESOS PERCIBIDOS POR LA EMPRESA AGUAS DE MONAGAS

- Ingresos por venta de agua.
- Ingresos extraordinarios.
- Otros ingresos:
  - \* Multas.
  - \* Reinstalación.
  - \* Solvencia.
- Instalación.
- **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 corresponden 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 k.o. 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 la empresa certifica que el cliente está solvente con el pago correspondiente por la prestación del servicio. Documento que se otorga a un cliente que no tiene deudas pendientes, y que certifica que esta 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 contracción de la conexión y por los gastos que genere la empresa al momento de la conexión.

#### **4.2.- PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO Y CONTROL DE INGRESOS APLICADOS POR AGUAS MONAGAS.**

##### **REGISTRO DE INGRESOS:**

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

El departamento encargado de realizar esta labor es administración y se le asigna la función a un analista o persona que sepa diferenciar los ingresos, analizar la información y manejar los programas para su registro. (ver anexo 1).

Debe recibirse del departamento de control de ingresos los reportes semanalmente, para su contabilización.

Recibe el resumen de los ingresos diarios por zona con las respectivas facturas y soportes.

Verificar cada resumen de ingresos diarios con los soportes correspondientes.

Registra la información en los comprobantes diarios a través del programa SAINT CONTABLE, mediante unos códigos y en forma separada para cada zona. A través de programa SAINT CONTABLE se realizan diversos asientos que permiten observar la información y los ingresos recibidos, un ejemplo de ello sería:



Asiento normal:

CODIGO	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
	-----X-----		
101020103	CLIENTE POR VENTA DE AGUA	XXX	
	COMISIO EN CASO DE		
4030899	COBRADORES	XXX	
01010103	BANCO ( DEPOSITOS)	XXX	
01990103004	IVA RETENIDO 75%	XXX	
01020122001	USO RESIDENCIAL		XXX
01020122002	USO COMERCIAL		XXX
01020122003	USO SOCIAL		XXX
01020122004	USO INDUSTRIAL		XXX
301100156004	OTROS INGRESOS		XXX
3029901	INGRESOS EXTRAORDINARIOS		XXX
201990103001	IVA DEBITADO		XXX
101020103	CLIENTE POR VENTA DE AGUA		XXX
	PARA REGISTRAR LOS INGRESO PER- CIBIDOS POR AGUAS DE MONAGAS EN EL CASO DE OFICINAS RECAUDA- DORAS.		

El asiento cuando se trata de dependencias como: Punta de Mata, Aguasay, Caripe, Caripito, etc.

CODIGO	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
	-----X-----		
101020103	CLIENTE POR VENTA DE AGUA	XXX	
01010103	BANCO ( DEPOSITOS)	XXX	
01990103004	IVA RETENIDO 75%	XXX	
	<u>DEPENDENCIA.</u>		
01020122008	MUNICIPAL		XXX
01020122007	ESTADAL		XXX
01020122006	NACIONAL		XXX
201990103001	IVA DEBITADO		XXX
3029901	INGRESOS EXTRAORDINARIOS		XXX
101020103	CLIENTE POR VENTA DE AGUA		XXX
			XXX
	PARA REGISTRAR LOS INGRESO PER- CIBIDOS POR AGUAS DE MONAGAS EN EL CASO DE LAS DEPENDENCIAS		

ArchiA-

Archivar la información y reportes clasificándolos por oficinas recaudadoras para su control.

## **CONTROL DE INGRESOS:**

**Revisar y desglosar la información de las copias de facturas: (ver anexo 2).**

- El gestor de cobro entrega al analista de control las facturas emitidas, junto con el efectivo, cheque, vauches de tarjetas de crédito.
- Llena el formulario “planilla de liquidación “en (3) juegos por cobrador de cada zona.
- Firma la planilla y deja constancia del registro a través del informe original. Además se deben sacar dos copias, las cuales se distribuyen; una para los cobradores y jefe de oficina y la otra al área de control de ingresos.
- El analista de tesorería recibe el efectivo anexo al formulario planilla de liquidación de cada uno de los cobradores, cuenta el efectivo, verifica los cheques y vauches de tarjeta 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 vauche no coincidan con el monto que aparece en la planilla de 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 ingreso diarios de las oficinas recaudadoras de Maturín (Bicentenario, Raúl Leoni, Fiorca).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, separar los cobros por solvencia, reinstalación, derecho de incorporación, presupuesto de instalación, venta de agua, IVA.

- Los usos son la identificación que se les da a cada tipo de usuario del servicio de agua y estos se clasifican en: uso residencial: aplicable a las urbanizaciones, conjunto residenciales, edificios, etc. / uso social: es aplicable a las zonas de menos recursos, como los barrios a los que se les establece tarifas especiales. / Uso comercial: en este caso auto lavados, lavanderías, centro medico, clínicas, restaurant, etc. / Uso industrial: incluyen aquí los ubicados en las zonas industriales o de actividad industrial.
- Una vez clasificada la cobranza de la facturación, otros servicios e IVA por oficinas, el analista elabora el formulario resumen mensual, el cual debe ser remitido a contabilidad junto con las facturas para su posterior registro y cuadre el sistema contable.
- El analista de contabilidad recibe semanalmente de control de ingresos, las facturas cobradas, anuladas y sustituidas anexos a los reportes axial como el formulario resumen de ingresos diarios, de cada oficina recaudadora (Maturín, foráneos y zona de cobro).
- Verifica que cada uno de los formularios resumen de ingresos diarios, coincidan con las facturas cobradas anexas a los reportes.
- 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 con las facturas contabilizadas, devuelve para su corrección a control de ingresos.

**Transcribir 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: (ver anexo 3).**

- A través de un comunicado 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 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 foraneas y supervisores de zona.
- Transcribe a los archivos la información valida 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 recaudación diaria, 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.

- Realizar 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.

**Revisión de los resúmenes estadísticos de las facturas emitidas por las empresas gestoras de cobranza, cotejándolo con los archivos de Microsoft Excel. (ver anexo 4).**

- 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 numero de control de cada factura, nombre de l 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 este.
- El analista de control verifica que los datos vaciado 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 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 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.

#### **4.3.- CONTROL INTERNO APLICADO POR AGUA DE MONAGAS.**

La empresa Aguas de Monagas siendo una organización la cual presta un servicio y teniendo una recaudación variada se hace necesario conocer cual es su control interno:

##### **Verificación de datos en la computadora:**

Actividad que se realiza por el contador público, el cual compara el reporte general enviado por control de ingresos en acuerdo con mercadeo que es el que se encarga de recaudar los ingresos. 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.

- Verificar 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.

#### **Observación de errores:**

Actividad realizada por contraloría, la cual se encarga de observar si existe algún error.

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

#### **4.4.- PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CONTROL DE INGRESOS APLICADOS POR AGUAS DE MONAGAS.**

##### **REGISTRO DE INGRESOS:**

- **Debe recibirse del departamento de control de ingresos los reportes semanalmente, para su contabilización:** actividad que se realiza semanalmente, lo cual se recibe del departamento de control de ingresos los reportes de los ingresos recaudados por semana desglosada la información en días, indicando los montos totales, el IVA, otros ingresos y los ingresos recaudados en este año de años anteriores junto con el año actual.



- **Recibe el resumen de los ingresos diarios por zona con las respectivas facturas y soportes:** una vez recibidos los reportes semanales, junto con ellos vienen unos resúmenes, los cuales indican los ingresos recaudados diariamente por la empresa, el número de factura asignado a ese cobro, la fecha, el nombre del usuario, el exento, la base, el impuesto, el total, el numero de facturas cobradas y anuladas y el total general de las facturas con su respectivo impuesto.
- **Verificar cada resumen de los ingresos diarios por zona con las respectivas facturas y soportes:** actividad que se realiza para comprobar que coincidan las cantidades registradas en las hojas resumen con los soportes o cantidades depositadas en el banco y que sean correctas, esta actividad como todas las demás debe realizarse en forma separada para cada zona.
- **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 vauches. Se archiva todo junto para su posterior control.

### **CONTROL DE INGRESOS:**

- Revisar y desglosar la información de las copias de las facturas: Actividad que se realiza diariamente y que consiste en separar toda la información contenida en las copias de las facturas emitidas en las oficinas de Maturín (Fiorca/ Raúl Leoni/ Bolívar ), de las mismas de deben desglosar los totales para determinar las cuantías que correspondan a cada tipo de uso, si son de tipo residencial, comercial, social o industrial, así como separar también otros ingresos ( multas, servicios prestados, venta de agua, reinstalación, solvencia) y el IVA. Todos esos datos son asentados en una hoja repote identificada con la fecha y oficina donde fueron emitidas las facturas y especificados por año desde 1995 hasta el 2004.
- Transcribir la información de las copias de las facturas emitidas por las oficinas foráneas, y de las empresas gestoras de cobro: consiste En asentar en los archivos de la computadora los datos de las facturas emitidas en las oficinas foráneas y empresas de cobranza, especificando el monto, el día de emisión y el estado señalado con una "C" si fue cancelada o con una "N" si fue anulada, dichos datos son ordenados de acuerdo al numero de facturas y en la carpeta que corresponda identificada con el nombre del gestor de cobranza, en el caso de foráneos, seria Caripe, Caripito, San Antonio, Aragua de Maturín y Aguasay, respectivamente. En caso de empresas gestoras de cobro, seria el nombre de esta.
- Revisión de los resúmenes estadísticos de las facturas emitidas por las empresas gestoras de cobranza: actividad que consiste en revisar los montos asentados en los resúmenes estadísticos y cotejarlos con los que previamente fueron transcritos a los archivos de la computadora en

el programa de Microsoft Excel, con la finalidad de determinar que dichos montos son correctos.

## **CAPITULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **5.1.- CONCLUSIONES.**

La empresa Aguas de Monagas, C.A. es una organización cuya naturaleza es prestar un servicio público, siendo este, el suministro de agua y toda actividad con fines al mismo. Por lo tanto debe mantener unas normativas, pautas y procedimientos a fin de llevar un buen control supervisión y coordinación de los procesos administrativos de cada una de las dependencias de la empresa involucradas en el registro y control de ingresos. El departamento de control de ingresos maneja gran cantidad de procesos de control, considerándolas desde mi punto de vista, unas mas complejas que otras.

Las facturas emitidas diariamente por las oficinas recaudadoras con la finalidad de controlar, verificar y depositar los ingresos provenientes de las operaciones diarias, sin embargo el departamento de administración que es el que encarga de registrar los ingresos, realizado por un analista, cuya actividad es mas sencilla, ya que toda la información viene desglosada por años, su respectivo IVA, y los diferentes usos.

Todas las actividades de control, efectuadas en el departamento de control, deben ser remitidas a la gerencia de administración, pues dicho departamento es una dependencia de la gerencia. El objetivo del departamento, como su nombre lo indica es de llevar los ingresos diarios

emitidos por cada una de las oficinas recaudadoras de Monagas por concepto de cobranza para luego registrarlos.

- La empresa dentro de todos los departamentos no cuenta con un libro auxiliar de cuenta donde cada cliente tenga aperturada su respectiva cuenta, con lo cual se mantiene una información actualizada del comportamiento de pago por parte de los clientes.
- El movimiento de ingresos genera un conjunto de acciones que generalmente congestiona la atención al público y sus respectivos registros, esta función debe cumplirse de manera que el desempeño de la misma sea mas efectiva y menos congestionante.
- Entre los departamentos involucrados en el registro y control de ingresos no existe una comunicación interactiva que permita mantener conciliadas las cuentas respectivas. Esto da lugar a algunas actividades vinculadas a otros ingresos, sean reflejados en los reportes respectivos.

## **5.2.- RECOMENDACIONES.**

- Se debe tomar en cuenta la utilización del libro de venta, ya que no se lleva, y al momento de registrar los ingresos se debe de abrir una cuenta (cliente por venta de agua) para luego ir rebajando directamente de esa cuenta las demás.
- En la parte de control de ingresos se hace necesario que por lo menos hayan 2 personas realizando 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.

- En la parte de control interno debe haber una comunicación entre los departamentos involucrados ya que al momento de enviar los reportes mensuales del departamento de mercadeo a control de ingresos deben coincidir las cantidades, por lo que no coinciden, ya que este reporte no refleja ciertas actividades como (solventía, reinstalación) es decir otros ingresos, y al momento que el contador realizar la labor de inspección y comparación de reportes, si hay diferencias él asume que es por dichas actividades no reflejadas.
- Se debe de abrir una cuenta que indique el faltante en el caso de que lo haya al momento de registrar los ingresos, por lo que no existe dicha cuenta y existen faltantes y la persona encargada de registrar ingresos tiene que cargarlo por la cuenta de ingresos extraordinarios, tomando en cuenta que dicho procedimiento no es razonable ya que los ingresos extraordinarios son por naturaleza sobrantes de depósitos.
-

## **BIBLIOGRAFÍA.**

**BOCCHINO**, William (1991). Sistema de Información para la Administración. Editorial Trillas.

**CATACORA**, Fernando (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. McGraw-Hill. Caracas – Venezuela.

**CEDEÑO**, Maria (2003). Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables aplicados en la empresa PASTOR,C.A.,para el registro y control de sus Ingresos. Trabajo de investigación modalidad pasantía. Maturín.

**ESTRADA**, Roxana (2003). Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables para el Registro y Control de los Ingresos aplicados en la empresa Constructora Termini, S.A.para el primer semestre del 2003. Trabajo de investigación modalidad pasantía. Maturín.

**ENCICLOPEDIA ENCARTA** (2001).Caracas – Venezuela.

**FEDERACIÓN DE COLEGIOS DE CONTADORES PÚBLICOS DE VENEZUELA** (1996). Normas Básicas y Principios de Contabilidad. Contabilización de Costos y Gastos. Normas y Procedimientos de Auditoría de Aceptación General en Venezuela y Otras Publicaciones Técnicas. Tomo II. Fondo Editorial de Contadores Públicos Venezolanos. Caracas – Venezuela.

**GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE AGUAS DE MONAGAS, Manual de Políticas Normas y Procedimientos.**

**GÓMEZ R.,** Francisco (1992). Auditoría I. Ediciones Frigor.

**GÓMEZ,** Francisco (1993). Sistemas y Procedimientos Administrativos. Frigor. Caracas – Venezuela.

### **GUIA DE CONTABILIDAD GENERAL**

**HOLMES,** Arthur (1999). Auditoría, Principios y Procedimientos. Editorial Limusa, S.A. México.

**HORNGREN,** C. y **HARRISON,** W. (1999). Contabilidad. Prentice may Hispanoamericana, S.A. México.

**INTERNET,** (2004) paginas:

[www.google .com.](http://www.google.com)

[www.monografia .com.](http://www.monografia.com)

**MANUAL DE CONTROL INTERNO** (1996). Caracas.

**MEIGS,** Walter y **MEIGS,** Robert. (1991). Principios de Auditoría. Segunda Edición.

**MELLINKOFF,** Ramón (1990). Los Procedimientos Administrativos y Finanzas. Editorial Panapo.

**MERCADO,** Salvador (1999). ¿Cómo hacer una Tesis?. Editorial Limusa. México.



**MORALES**, Víctor (1980). Planteamiento y análisis de la investigación . Ediciones de la Facultad de Humanidades y Educación. Caracas.

**NORMAS GENERALES DEL CONTROL INTERNO**, (1997).

**PERDOMO**, Abraham (1997). Fundamentos del Control Interino. México.

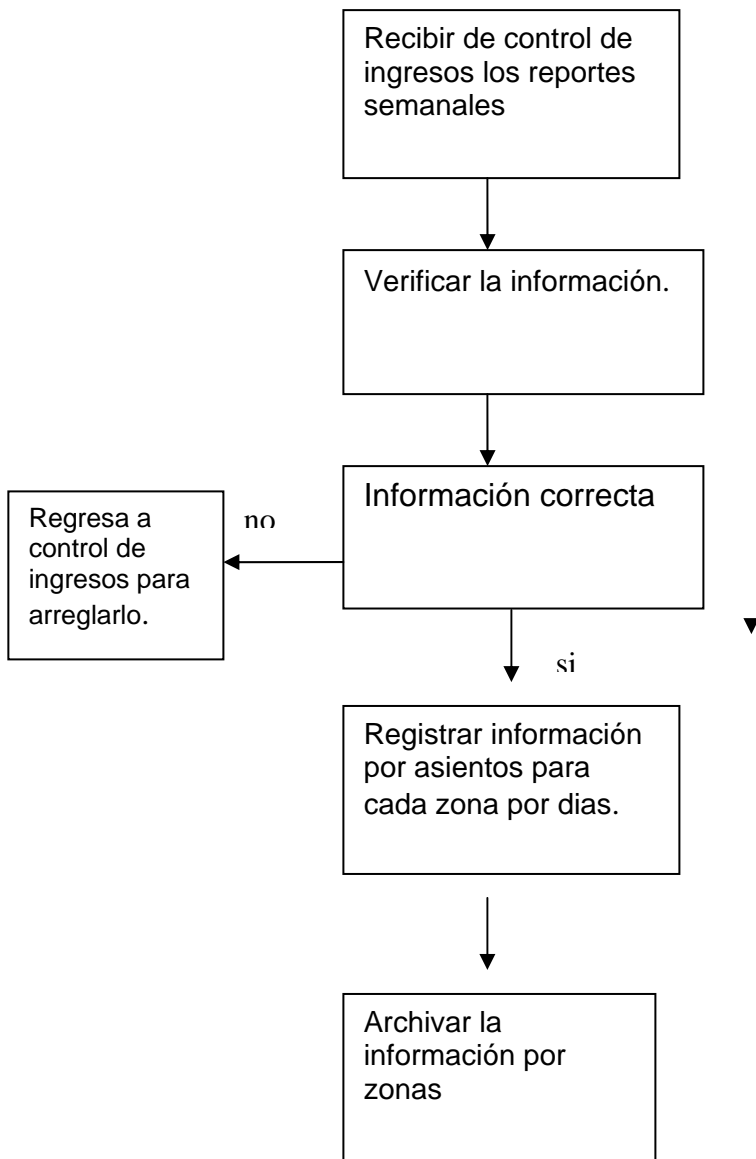
**ROSENBERG**, J. (1996). Diccionario de Administración y Finanzas. Océano Central. España.

**SABINO**, Carlos (1997). Metodología de la Investigación. Editorial Lagos. Caracas – Venezuela.

**VELÁSQUEZ**, Indira (2001). Procedimientos de registro y control de ingresos por concepto de recaudación, ejecutados en el departamento de contabilidad de la empresa Sistemas Eléctricos de Monagas y Delta Amacuro (SEMDA). Trabajo de investigación modalidad pasantía. Maturín.

## **ANEXOS**

## PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE INGRESOS:



**Fuente:** Manual de Procedimientos del Departamento de Administración.

## **ANEXO 2.**

INICIO

### **PASO 1**

Verificar y  
desglosar datos  
por año.

### **PASO 2**

Determinar los otros  
ingresos.

### **PASO 3**

Desglosar el IVA  
en el caso del uso  
comercial

### **PASO 4**

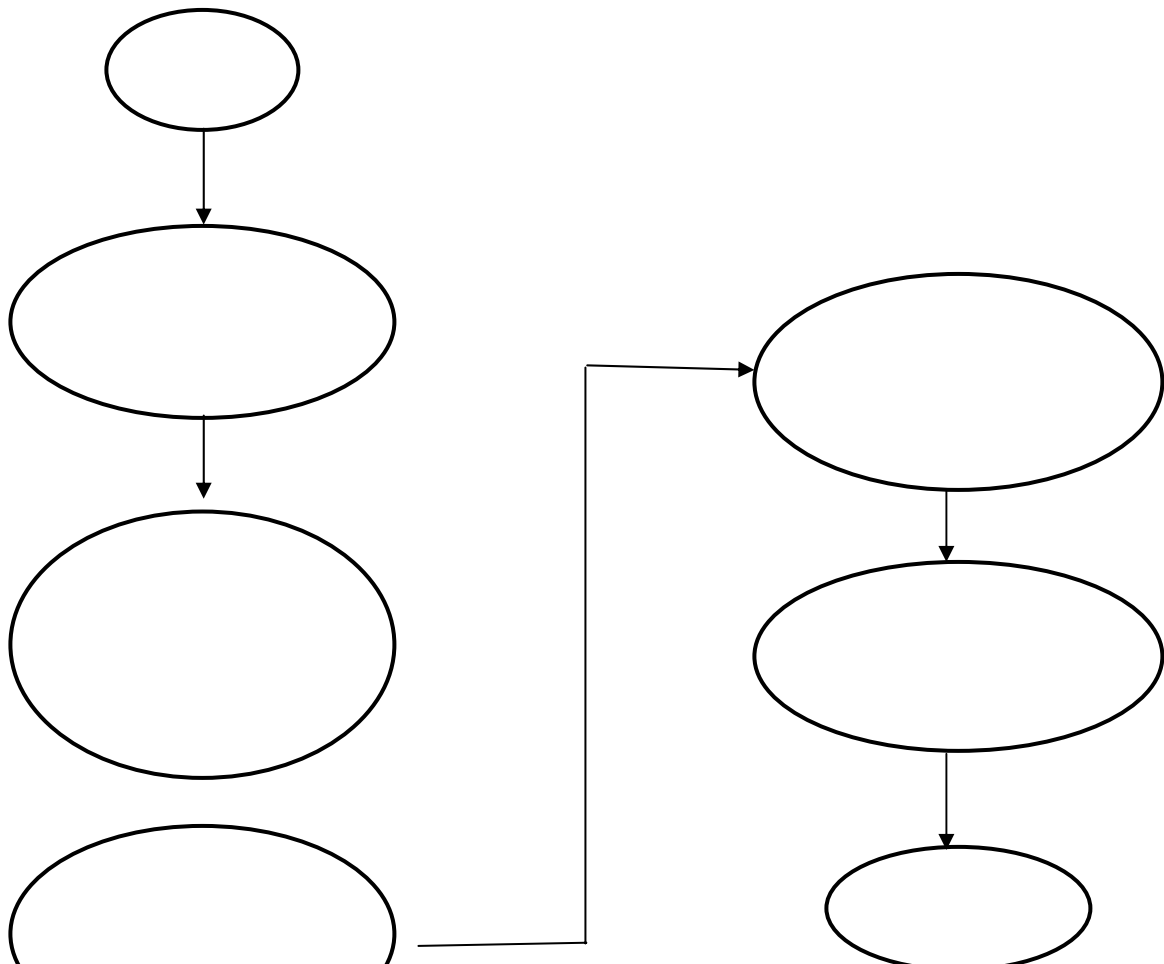
Asentar datos en  
hoja de resumen  
(ver anexo 5)

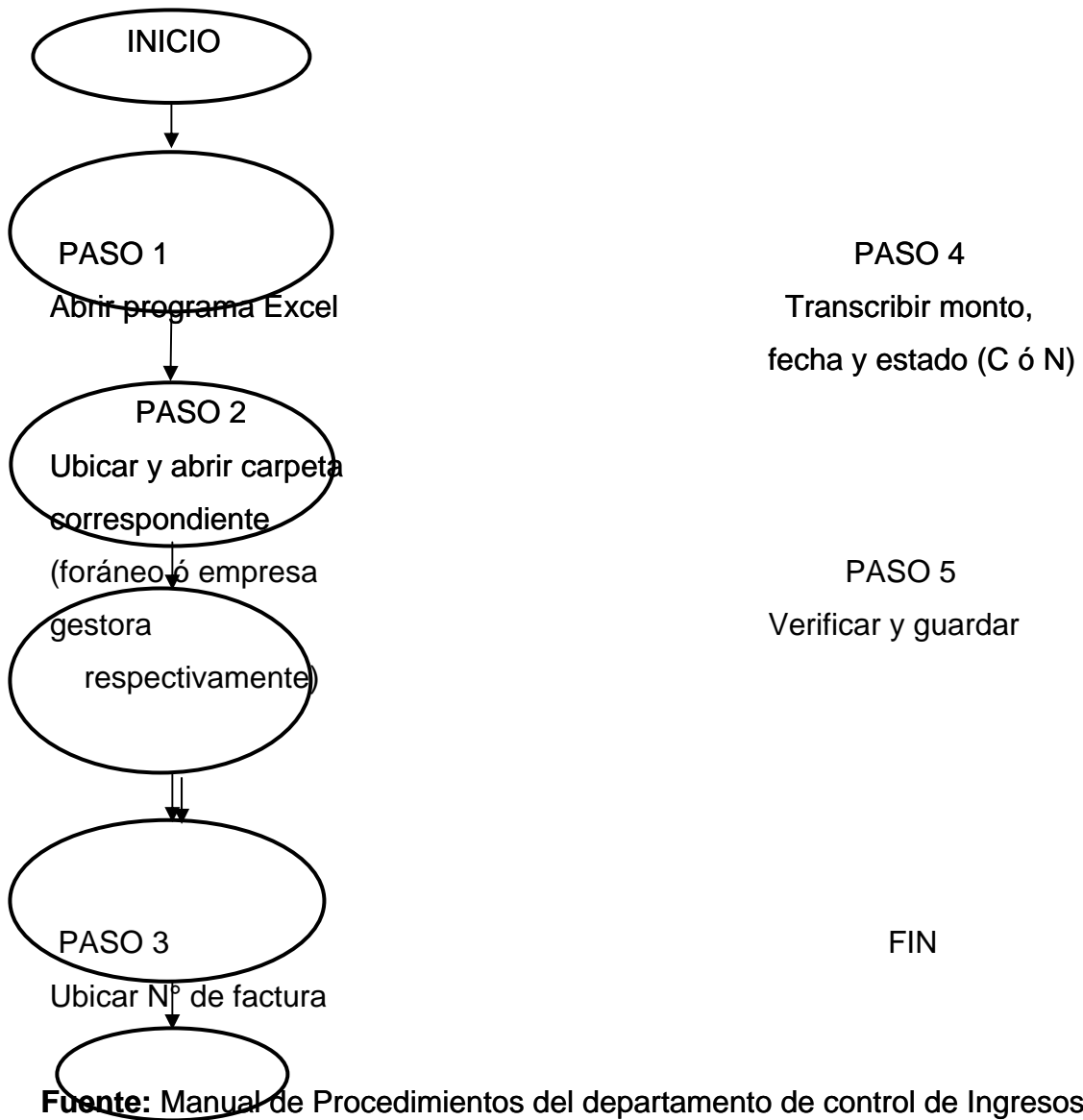
FIN

Revisar y desglosar la información de las copias de las facturas

### ANEXO 3.

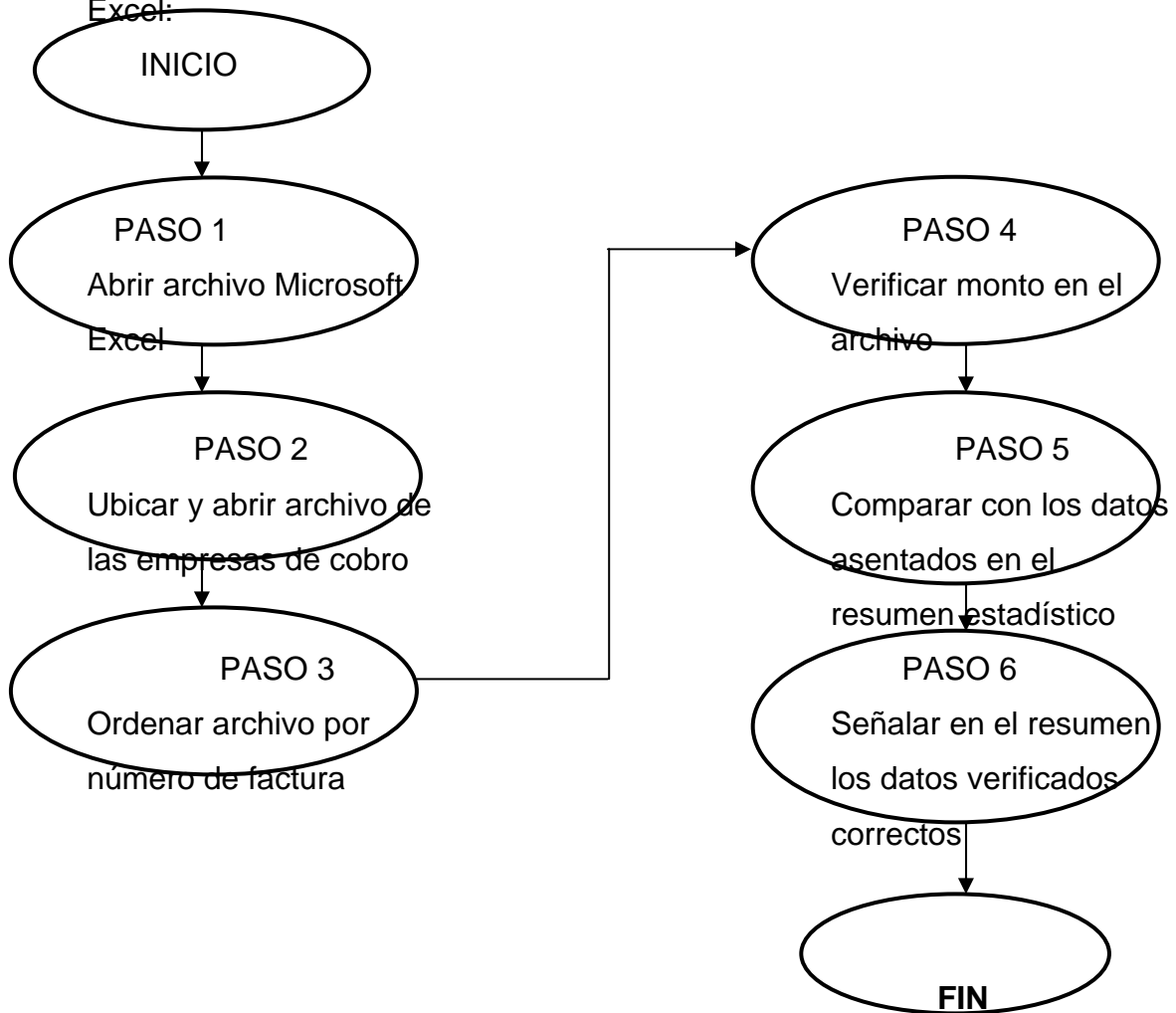
Transcribir a los archivos la información validada de las facturas emitidas por las oficinas foráneas y de las empresas gestoras de cobro.





#### ANEXO 4.

Revisión de los resúmenes estadísticos de las facturas emitidas por las empresas gestoras de cobranza, cotejándolo con los archivos de Microsoft Excel:



**Fuente:** Manual de Procedimientos del departamento de control de Ing