



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

**DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS PARA LLEVAR A CABO EL CONTROL INTERNO DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA  
INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A**

**Tutor Académico**

Prof. (a) María de los Ángeles Campos

**Elaborado por:**

Br. Gamardo Audreline

C.I: V-18.273.365

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

**Maturín, Enero 2013**

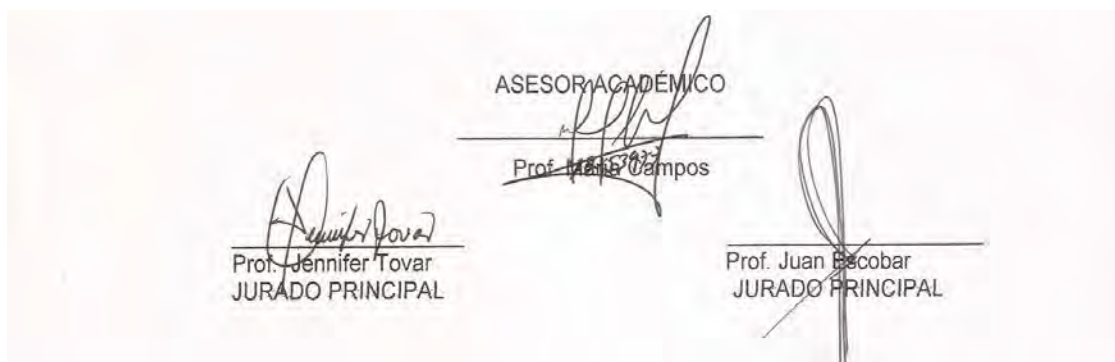


**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS PARA LLEVAR A CABO EL CONTROL INTERNO DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA  
INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A  
ACTA DE APROBACIÓN**

**Br. Gamardo Pérez Audreline Carolina**

**Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, Presentado como Requisito**



**Parcial para Optar al Título de Licenciada en Administración**

**Maturín, Enero 2013**

## DEDICATORIA

**A DIOS TODOPODEROSO**, por darme la vida y guiarme en el camino de la Fe y la esperanza e iluminarme en los momentos difíciles, permitiendo alcanzar una de mis metas.

A la **UNIVERSIDAD DE ORIENTE**, prestigiosa casa de estudios y fuente de conocimientos.

A la empresa **INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A** por haberme brindado la oportunidad de realizar mis pasantías. Así como al personal por su infinita ayuda en el desarrollo de mi trabajo de grado

**A MIS PADRES** Alcides Gamardo y Yureida Pérez quienes representan la fuente de inspiración que me ayuda a seguir adelante y que han guiado mis pasos con su inigualable e incansable apoyo incondicional.

**A MI TUTORA**, la profesora María de los A. Campos, que con dedicación asumió el reto de asesorarme en el presente trabajo de grado.

**A MIS HERMANOS** Audrey, Alcides, Ali, Alexander, Ángel, quienes me dieron el estímulo en el desarrollo de mi carrera, les agradezco todo su apoyo y motivarme en mis metas.

**A MI CUÑADO**, Reynaldo Adrian, por su cariño, apoyo, por estar siempre presente y contribuir al logro de este objetivo.

A todos ellos les dedico mi trabajo.

## AGRADECIMIENTO

Primeramente a DIOS por guiarme y ayudarme a realizar este gran sueño al darme muchas bendiciones.

A mis padres, hermanos, cuñado por darme apoyo en todo momento y ser pilares fundamentales en mi vida.

A la profesora María de los A. Campos por brindarme su asesoramiento académico.

A la empresa **INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A** por su valiosa colaboración en la elaboración de este proyecto.

A la Universidad de Oriente por haberme dado la oportunidad de pertenecer a tan distinguida institución.

A todos mis amigas, que también aportaron un granito de arena y me apoyaron en la realización de este trabajo de grado.

A todos ellos Muchas Gracias...

## INDICE GENERAL

<b>ACTA DE APROBACIÓN .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE GENERAL .....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE DE FIGURA .....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE DE GRAFICO .....</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE CUADRO .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>FASE I .....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	6
1.3.1 Objetivo General .....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....	6
1.5 MARCO METODOLOGICO.....	8
1.5.1 Tipo de Investigación .....	8
1.5.2 Nivel de Investigación .....	9
1.5.3 Población Objeto de Estudio .....	10
1.5.4 Muestra .....	10
1.5.5 Técnicas De Recolección de la Investigación .....	10
1.5.5.1 Observación Directa .....	11
1.5.5.2 Entrevista no Estructurada.....	12
1.5.5.3 Revisión Documental o Bibliográfica.....	12
1.5.5.4 Alcance de la Investigación .....	13
1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....	14
1.6.1 Ubicación .....	14
1.6.2 Reseña Histórica.....	14
1.6.3 Misión.....	15
1.6.4 Visión .....	16
1.6.5 Estructura Organizacional .....	16
<b>FASE II .....</b>	<b>19</b>
<b>DESARROLLO DE ESTUDIO .....</b>	<b>19</b>
2.1 DESCRIPCION DEL PROCESO DE FACTURACIÓN REALIZADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A.....	19
2.1.1 Proceso de Facturación en el Sistema.....	22

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO POR LA EMPRESA .....	29
2.2.1 La facturación.....	30
2.2.2 Libros auxiliares y mayores:.....	31
2.2.3 Cobranza.....	31
2.2.4 Estado de cuenta de clientes .....	32
2.2.5 Conciliación Bancaria.....	33
2.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL PAGO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, CA ....	34
2.3.1 Políticas de Crédito .....	35
2.3.2 Condiciones de Crédito .....	35
2.3.3 Normas del departamento para el cobro de las cuentas por cobrar: .....	39
2.4 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LLEVAR A CABO EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA .....	41
<b>FASE III .....</b>	<b>42</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
3.1 CONCLUSIONES.....	42
3.2 RECOMENDACIONES .....	43
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>45</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>47</b>
<b>HOJAS METADATOS .....</b>	<b>118</b>

## INDICE DE FIGURA

FIGURA NRO. 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA I.S VENETEK, C.A.....	17
FIGURA NRO. 2 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA I.S VENETEK, C.A.....	18
FIGURA N° 03. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA I.S VENETEK, .....	28



## INDICE DE GRAFICO

GRAFICO N0. 01 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA LIQUIDACION DE CUENTAS .....	36
---	----





## INDICE DE CUADRO

CUADRO	Nº. 01 REPRESENTACIÓN DE LAS FASES Y ACTIVIDADES PARA LLEVAR A CABO LA LIQUIDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	37
--------	---	----





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

**DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS PARA LLEVAR A CABO EL CONTROL INTERNO DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA  
INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A**

**Tutor Académico**

Prof. (a) María de los Ángeles Campos

**Elaborado por:**

Br. Gamardo Audreline

**RESUMEN**

Las cuentas por cobrar en una empresa se originan fundamentalmente por las ventas a crédito, la cual se establece un tiempo de pago bajo ciertas condiciones para el pago de las deudas adquiridas con la empresa, de aquí la necesidad de aplicar un control constante sobre las mismas, con el objeto de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad y así proveer los recursos financieros. Ésta investigación tiene como objetivo principal diseñar un manual de normas y procedimientos administrativos para el control interno de las cuentas por cobrar, que permitan describir e informar con claridad los sistemas utilizados para proteger la partida en estudio. Ésta investigación sirvió como base para llegar a conclusiones y recomendaciones, sirviendo de guía para definir políticas o procedimientos que ayuden a mostrar en forma óptima la información administrativa y contable. La metodología se originó basándose en los datos proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo, y con un tipo de investigación documental-campo, pues se realizó directamente en la empresa I.S. VENETEK, C.A, la cual está conformada por una población de 3 empleados en los departamentos (administración y contabilidad) que están relacionados directamente con este control.

## INTRODUCCIÓN

El crecimiento de una organización trae consigo un incremento en sus operaciones, fundamentalmente por la incorporación de recursos humanos, la utilización de nuevas tecnologías en los procesos productivos, administrativos y la expansión física o geográfica de la empresa. Estos son factores importantes que ayudan a mejorar la calidad del servicio prestado, de modo que pueda responder a las necesidades dentro del mercado competitivo.

Aunado a esto, las empresas están en la necesidad de realizar ventas a crédito a sus clientes para obtener ingresos dentro de este tipo de actividades comerciales, sin embargo esto puede representar en un momento determinado un factor de alto riesgo al no recuperar a tiempo el capital invertido, ni mucho menos pueda mantenerse estable económicamente en sus operaciones administrativas.

Es por ello que todas empresas deben de llevar un control interno constante sobre las cuentas por cobrar, con el objeto de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad y así proveer los recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento. De allí surge la necesidad de crear un manual de normas y procedimientos administrativos que permitan llevar a cabo un control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A.

Este manual dentro del departamento de administración, proporcionará una información clara, sencilla y concreta, además de resultar ser una herramienta efectiva, eficiente para llevar a cabo las actividades que se

realicen a diario. Además ayudará a encaminar dicha empresa hacia el logro de las metas, que puedan dar cumplimiento a las tareas, siguiendo con los requerimientos para alcanzar los objetivos establecidos.

La presente investigación estuvo orientada a la realización de un manual de normas y procedimientos administrativos para llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A. Cabe destacar que esta partida tiene gran importancia en los ingresos generados por la empresa y es por esto que se deben de llevar de manera clara y exhaustiva. Ésta investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

**FASE I: El problema y sus generalidades**, se desarrollaron los aspectos generales relacionado con la investigación, los Objetivos tanto General como Específicos, la Justificación, metodología (Tipo-Nivel, Técnicas de recolección de datos), la Reseña Histórica, Misión y Visión que persigue la empresa.

**FASE II: Desarrollo de la investigación**; está conformada por el basamento teórico sobre el cual se fundamenta la investigación. Además se desarrollaron y dieron respuestas a los objetivos planteados.

**FASE III: Conclusiones y recomendaciones.** Contiene las conclusiones que van en concordancia con los objetivos específicos; así como las recomendaciones propuestas del estudio que evidencia la información.

# **FASE I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La necesidad que tiene toda organización de cumplir con las actividades del día a día; van orientadas a mejorar sus actividades, fomentando el crecimiento organizacional de manera eficiente, implementando técnicas de planificación, organización, dirección y controlando o evaluando el proceso administrativo para dar cumplimiento al logro de sus objetivos.

Es por ello que todas las empresas deben de contar con instrumentos que permitan desarrollar estrategias o establecer estrictos controles y normas sobre sus activos, puesto que éstos representan la principal fuente para garantizar que las actividades se realicen de la manera más eficiente a través de sistemas que permitan mantener a la empresa en la dirección hacia el cumplimiento de sus objetivos, buscando así salvaguardar sus activos, brindando confiabilidad y exactitud de sus registros contables, cumpliendo con procedimientos administrativos establecidos por la gerencia.

Las cuentas por cobrar tienen gran relevancia en la empresa, estas se deben de llevar a cabo de manera cuidadosa para un buen funcionamiento administrativo y contable al momento de realizar las operaciones que existe en el manejo de cada una de las transacciones financieras. Como bien es cierto, el momento de llevar un control interno eficiente se deben de tomar en cuenta todos los pasos para que se realice la cobranza por el bien o servicio prestado, es decir, donde se integran los elementos como lo son: operación,

facturación, administración y contabilidad, dando como resultado el ingreso de dinero lo que mantiene la estabilidad económica de la organización. Hay que recordar que si éste no se lleva a cabo es imposible que se logre una óptima recaudación, lo que en un corto plazo se convertiría en pérdidas.

Esto nos demuestra que el funcionamiento administrativo y contable para el control interno de las cuentas por cobrar debe de ser impecable al momento de realizar las operaciones, tomando en cuenta que existe una serie de pasos y normas a seguir en el manejo de cada una de las transacciones financieras. Es por ello que es de vital importancia que las empresas capaciten a su personal ya que el recurso humano es primordial en el desarrollo de las actividades y registros de las operaciones administrativas y contables que definen el buen desenvolvimiento de la organización.

Instrumentación y Servicios Venetek, C.A, es una empresa que presta servicios de apoyo tecnológico en las áreas de informática, electrónica, instrumentación, automatización, capacitación de personal, con soluciones eficientes, económicas y confiables para implementar técnicas en el mejoramiento continuo de sus actividades.

Cabe destacar que esta empresa no escapa de realizar ventas a crédito a sus distintos clientes, aumentando así el riesgo de tener pérdidas a corto plazo en caso de no recuperar el capital invertido o por no llevar un control interno adecuado que permita salvaguardar los activos obteniendo así la optimización de sus ingresos y el logro de sus objetivos.

Por ende, este control interno de las cuentas por cobrar será de mucha ayuda para la protección de sus activos y el buen desempeño de los departamentos que la conforman. Por lo tanto, el departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y que las decisiones tomadas serían erróneas, porque estarían basadas en información poco confiable.

Por lo tanto, esta investigación busca dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cómo se lleva actualmente el proceso de facturación en la empresa objeto de estudio?

¿Cómo se debe de llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar aplicado en la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A?

¿Cuál será la necesidad de la empresa en elaborar un manual que establezca las normas y procedimientos para llevar a cabo el proceso de facturación que le permita aumentar el nivel de eficiencia y eficacia?

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Este manual de normas y procedimientos administrativos estuvo dirigido a la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A para llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar. Este estudio se llevó a cabo durante el 2do semestre del año 2011. Esta empresa está ubicada en la Avenida Bella vista, vía la Cruz entrada al Aserradero Santa Cruz, Maturín Estado Monagas. El acceso de este manual está restringido o limitado para el área objeto de estudio, con la finalidad de llevar un control de sus activos a

corto plazo como lo son las cuentas por cobrar, ya que esta partida proviene de las ventas a crédito y que es una fuente principal de ingreso de la empresa.

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un manual de normas y procedimientos administrativo para llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar utilizado en la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Describir el proceso de facturación realizado a los clientes de la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A
- ✓ Describir el proceso de control interno aplicado a las cuentas por cobrar utilizado por la empresa
- ✓ Identificar los pasos del proceso de liquidación del pago de las cuentas por cobrar en la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, CA
- ✓ Elaborar un manual de normas y procedimientos administrativos para llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar utilizado en la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A

### **1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

El desarrollo de esta investigación se basa en la necesidad de llevar a cabo un control interno de las cuentas por cobrar dentro de la empresa



objeto de estudio y que permitan mejorar el desarrollo de los objetivos y metas propuestas, e incrementar sus ingresos, y esta manera obtener un puesto en el mercado competitivo.

Al referirse a la importancia que tiene este control interno de las cuentas por cobrar en una empresa, se puede inferir que son la base fundamental para obtener datos confiables que se utilizan para hacer los estados financieros que le permitan presentar en forma clara la situación en la que se encuentra una empresa en un determinado período económico y con ello tomar decisiones para el logro de las metas y objetivos propuestos.

Aunado a esto, el propósito de elaborar un manual de normas y procedimientos para llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar utilizado en la empresa se justifica debido a que permitirá:

#### ✚ A NIVEL ORGANIZACIONAL

- ✓ Resaltar los objetivos organizacionales que puedan servir de guía para llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar.
- ✓ Establecer el orden lógico y estructurado que se deben de seguir para la realización del pago del servicio prestado.
- ✓ Contribuir a llevar una buena información en los estados financieros.
- ✓ Aumentar del rendimiento laboral.
- ✓ Aumentar los niveles de crecimiento continuo de la empresa, aunado a esto la necesidad de posicionamiento dentro del mercado competitivo.

#### ✚ A NIVEL INSTITUCIONAL

- ✓ Igualmente este estudio servirá como herramienta solida a los estudiantes de la universidad de oriente para realizar cualquier

consulta o referencia al desarrollar las investigaciones relacionadas con esta área.

#### ✚ A NIVEL INSTITUCIONAL

- ✓ Contribuir en la formación y crecimiento profesional e intelectual del investigador.

### **1.5 MARCO METODOLOGICO**

Dentro de este marco se explicó el tipo de investigación que se utilizó para la realización del proyecto, la población, muestra, las técnicas y procedimientos que permitió llevar a cabo el proceso, así como los instrumentos de redacción que dio respuesta a los objetivos planteados.

#### **1.5.1 Tipo de Investigación**

Esta investigación fue desarrollada directamente en la empresa, y de acuerdo a la manera en que se obtuvo la información puede decirse que es de campo con apoyo documental. Es evidente que dentro de este tipo de investigación se notó la confiabilidad de los resultados de la misma. Según Fidias (2006), señala que una investigación de campo es: “Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (P. 31)

Lo antes mencionado señala que la investigación de campo se basa en estudios de hechos reales sin ser manipulados o controlados de una manera u otra alterando su información, desde el lugar donde ocurren los hechos, los fenómenos en consideración.

### 1.5.2 Nivel de Investigación

El nivel de la investigación fue de carácter descriptivo, debido a que durante el proceso de investigación se mencionaron algunas características fundamentales relacionadas al proceso control interno de las cuentas por cobrar llevadas en la Empresa I.S VENETEK, C.A

Sabino (2002) sostiene que: **“Las investigaciones descriptivas, utilizan criterios sistemáticas que permitan poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionan de ese modo información sistemática y comparables de otras fuentes. (P.62).**

Por otro lado, Munch (2000) hace también aporte sobre las Investigaciones de tipo Descriptiva, afirmando: **“Sirve para explicar las características más importantes del fenómeno que se va a estudiar en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo”. (P.30)**

Lo antes señalado explica que este tipo de investigación permitió recoger información conjunta sobre el objeto de estudio, además fueron útiles para mostrar con precisión distintos ángulos o dimensiones de los fenómenos, sucesos, contexto o situación y que pudieron arrojar datos importantes para luego ser analizados por el investigador y obtener información con respecto a la recolección de los datos.

### 1.5.3 Población Objeto de Estudio

La población objeto de estudio está conformada por 3 empleados que laboran dentro del departamento de Administración en la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A, los cuales se encargaron de llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar, además se verificó que todos los procedimientos ayudaran a fomentar el desarrollo organizacional. Es importante señalar que la población.

Según Ramírez, T (2.005):

**“Es aquella que reúne, tal como el universo, al individuo, objetos, etc. Que pertenecen a una misma clase por poseer características similares, pero con la diferencia que se refiere a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar”. (P. 87)**

### 1.5.4 Muestra

La muestra para esta investigación estuvo representada por la población total objeto de estudio, por ser fácil, manejable y confiable. Por consiguiente, no fue necesario utilizar una técnica de muestreo, en virtud de ser el reflejo de la población total, por que se tomaron los 3 empleados pertenecientes al departamento de administración.

### 1.5.5 Técnicas De Recolección de la Investigación

Al elaborarse esta investigación fue necesario el uso de recursos, medios y procedimientos que permitieron al investigador realizar las actividades y obtener la información para lograr los objetivos deseados.

Según Sabino (2006);

### **Lo mis mo por te robaronn**

**“Las técnicas son recursos de que se vale el investigador, para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Por ello, la recolección de datos conduce a la obtención de la información necesaria sobre el elemento a estudiar con mayor precisión”. (P.143)**

En la realización de esta investigación se utilizaran las siguientes técnicas de recolección que permitieron obtener información de manera segura, entre estas técnicas tenemos:

#### **1.5.5.1 Observación Directa**

Con el propósito de cumplir con las exigencias del tipo y nivel de investigación seleccionado, para lograr los objetivos propuestos, se utilizaron técnicas de observación directa, el cual se efectuó al personal que labora en la Empresa I.S VENETEK, C.A en el departamento tanto de Contabilidad como el de Administración. Se pudo observar que estos departamentos utilizan un sistema integrado de contabilidad ACTIVA 2 (A2) que dan a conocer de manera detallada como se realiza el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de dicha empresa.

Tamayo y Tamayo (2005) sostiene que: “La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. (P 183).

### **1.5.5.2 Entrevista no Estructurada**

Esta entrevista es una técnica que permitió recabar información de mucha importancia y además da una mayor libertad a la iniciativa de la persona interrogada y al encuestador, tratándose en general de preguntas abiertas que fueron respondidas dentro de una conversación teniendo como características principal la ausencia de una estandarización formal. Según Bernal (2006) expresa que: “Este tipo de entrevistas se caracterizan por su flexibilidad, ya que en ella sólo se determinan previamente los temas o tópicos a tratar con el entrevistado”. (pág. 226)

Esta técnica se aplicó a todas las personas del departamento de administración y contabilidad, que se encuentran involucradas con el control interno de las cuentas por cobrar, para luego comparar los datos o información con los registros contables.

### **1.5.5.3 Revisión Documental o Bibliográfica**

La revisión bibliográfica según: Pinedo (2008), “Es el proceso que permite la recopilación de información básica para sustentar la investigación. La revisión bibliográfica: “Es donde se realizó una revisión y síntesis del material bibliográfico relacionado con la investigación.” (pág. 74)

Para realizar una buena investigación de un proyecto fue necesario hacer revisiones de libros, folletos, enciclopedias, trabajos de grados, diccionarios, así como documentos de la empresa tales como: facturas de venta, comprobantes entre otros que ayuden a sustentar y orientar la información.

#### 1.5.5.4 Alcance de la Investigación

La investigación se enfocó en la creación de un manual de normas y procedimientos, cuyo objeto de estudio fue la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A, con la finalidad de llevar a cabo el control interno de las cuentas por cobrar. De esta manera crear normas o políticas que ayuden al personal a ser cada vez más eficientes en sus funciones, logrando así comparar o analizar si estos procedimientos son aplicados y constatar que el manejo de las operaciones diarias sean correctas.

Según Pinedo 2008 expresa que:

**“Está referido a los límites establecidos por el investigador cuando define el problema; por tanto el alcance dependerá de lo expresado en el planteamiento del problema, y en algunos casos, de lo que posteriormente se considerará en metodología. Entre los posibles límites expresados allí se pudieran considerar: el teórico (nivel de profundidad, variables o aspectos a estudiar); el ámbito de aplicación de los resultados (a que o a quienes aplica y bajo cuales circunstancias); o el geográfico (lugar específico de aplicación)”. (P. 31)**

El alcance de la investigación se pudo señalar la profundidad de la investigación y hasta donde se quiso llegar.

## **1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **1.6.1 Ubicación**

La empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A. está ubicada en la Avenida Bella vista, vía la Cruz entrada al Aserradero Santa Cruz a 50 metros de la pasarela Planta baja local nro. 2, Maturín Estado Monagas.

### **1.6.2 Reseña Histórica**

El 08 de agosto de 2005, basándose en la escasez de empresas nacionales e internacionales que prestaran servicios de instrumentación y servicios, además de control de taladros petroleros en el país y en vista de la calidad no comprobada de los servicios prestados por las compañías existentes que operan en el ramo, se crea la compañía anónima INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A, RIF J-31385746-7 también identificada con la abreviatura I.S VENETEK, C.A, la cual se rige por las disposiciones, reglamentos y políticas internas que a tal efecto se dicten. Esta entidad mercantil formada con capital privado.

La empresa INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A, tiene como propósito proveer el más alto nivel de servicios, capacitación y soporte técnico a nuestros clientes, contando con componentes eléctricos, electrónicos, de hardware y software originales requeridos para la optimización de los procesos industriales, dar mantenimiento preventivo, correctivo, ajuste, verificación, calibración de todos los equipos. Algunas de nuestras actividades principales son la asesoría, instalación, configuración de instrumentos, sistemas de automatización de control para todo tipo de industria, planificación diseño y desarrollo de proyectos; organizar, dirigir,



supervisar sistemas de adquisición, control de datos, así como el uso de tecnologías aplicadas en el área comunicacional.

La compañía, ejerce sus actividades a nivel regional, nacional e internacional. En el cumplimiento de sus fines, podrá convenir con distintas empresas en el ramo de instrumentación, organismos de la Administración Pública, igualmente podrá hacerlo con las entidades del sector privado dedicadas a este tipo de actividades lícitas, previa autorización de sus directivos, actualmente esta activa.

Las empresas en todo el mundo han descubierto que la velocidad a que la competencia se mueve, esta desarrolla sus actividades de manera tal que pueda ser cada vez más eficiente. Al concientizarse con respecto a esta situación les permitirá embarcarse en programas e iniciativas que les produzcan resultados y mejoramiento, las estrategias competitivas son parte de este enfoque que están adoptando las empresas para poder sobrevivir a los cambios que se producen en su medio.

### **1.6.3 Misión**

Brindar apoyo tecnológico en las áreas de informática, electrónica, instrumentación, automatización, capacitación al personal con soluciones eficientes, económicas, confiables, fruto del desarrollo, implementación y gestión de nuestras tareas. Nuestra empresa ofrece el profesionalismo, seriedad, responsabilidad, respeto, extensivo a nuestros clientes, proveedores. Destacamos nuestra capacidad de suministrar excelencia en productos, software, sistemas y servicios, en todas las áreas de los procesos industriales, aportando importantes beneficios a nuestros clientes con soluciones a sus problemas de insumos y/o equipos, contribuyendo al éxito

de la empresa que confían en nosotros. Aunado a esto brindar apoyo a la formación continua de nuestro personal que es la clave para alcanzar los objetivos y metas del órgano de seguridad laboral, por lo tanto de la empresa, creando así una cultura prevencionista que permita llevar a la organización a los más altos estándares de calidad y a la búsqueda continua de la calidad del servicio prestado por la empresa.

#### **1.6.4 Visión**

Ser una empresa rentable y líder en el oriente, Occidente y Centro del país, que satisfaga adecuadamente los requerimientos tecnológicos, de instrumentación, electrónica y software a nuestros clientes, ofreciendo servicios oportunos y de alta calidad que permita ejercer las actividades a nivel nacional, regional e internacional, desarrollando un liderazgo sostenido a fin de ser siempre la mejor opción para las empresas que ponen su confianza en nuestras manos, apuntando a establecer relaciones a largo plazo con nuestros proveedores.

#### **1.6.5 Estructura Organizacional**

A continuación se presenta la figura nro. 1, donde se puede visualizar los departamentos que conforman la empresa INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A

FIGURA NRO. 1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA I.S VENETEK, C.A.



Fuente: Departamento de Administración de Instrumentación y Servicios Venetek, C.A (2012)

**FIGURA NRO. 2 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA I.S VENETEK, C.A**



**Fuente: Departamento Administración de Instrumentación y Servicios Venetek, C.A (2012)**

## FASE II

### DESARROLLO DE ESTUDIO

#### 2.1 DESCRIPCION DEL PROCESO DE FACTURACIÓN REALIZADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A

El proceso de facturación tiene el objeto de controlar, procesar y registrar todas las actividades u operaciones que tienen como objetivo mantener y aumentar las ventas de la empresa.

Al momento de ventas realizadas a crédito, deben contemplar una serie de aspectos que ayuden a tener un mayor control sobre tales ventas. Como por ejemplo, poner énfasis en el registro de las cifras, que deben tener los suficientes controles que ayuden a llevar adecuadamente las cuentas por cobrar, y permitir calcular o procesar las cuentas relacionadas.

En la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A., los departamentos de Administración y de Contabilidad utilizan un sistema computarizado denominado **Actualiza 2 (A2)**, el cual consiste en varios módulos para registrar las operaciones contables y administrativas tales como: Nómina, Bancos, Inventario de mercancía, Cuentas por pagar y las cuentas por cobrar, esta última es proveniente de las ventas a créditos realizadas por la empresa y que son la fuente principal de los ingresos percibidos.

Instrumentación y Servicios Venetek, su actividad económica es principalmente la prestación de servicios para el control de taladros petroleros, además de soporte técnico, contando con componentes

eléctricos, electrónicos, de hardware y software originales requeridos para la optimización de los procesos industriales, mantenimiento preventivo, correctivo, ajuste, verificación, calibración de todos los equipos, entre otros. Esta empresa maneja gran cantidad de grandes clientes, nacionales como internacionales tales como: PDVSA, S.A PETROLEOS, GEOSERVICES, PRECISION DRILLING, entre otros, los cuales mantienen operaciones netamente a crédito con la empresa.

Los mecanismos de recuperación de cuentas por cobrar que se llevan a cabo en la empresa con las facturas a crédito se realizan otorgando plazos de 30 días. De acuerdo al estudio realizado se pudo constatar que se lleva un control de vencimiento de las mismas, es decir se realiza el respectivo análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar mediante la revisión diaria de las cuentas de los clientes, además se observó que no existe el incentivo de descuento por pronto pago.

**A continuación se presentará la descripción del proceso de facturación utilizado por la empresa I.S. VENETEK, C.A**

El proceso de facturación inicia cuando el cliente envía al departamento de operaciones una cotización por el servicio que requiere, bien sea vía fax o por correo electrónico.

Luego de que el encargado del departamento de operación reciba la cotización envía todas las especificaciones del servicio constatando que el mismo esté disponible.

El cliente al aceptar los términos del contrato envía nuevamente una orden de compra firmada y sellada, la cual el encargado de operaciones

elaborará una pre-factura, y se la envía al cliente como copia de la factura por el servicio que se le va a prestar.

Para finalizar el proceso para facturar, el encargado del departamento de operaciones entrega al departamento de administración la orden de compra para emitir la factura original.

La factura debe contener los siguientes datos que establece la actual providencia 0071:

- Nombre y Rif de la empresa a la que se le va a prestar el servicio
- Dirección fiscal
- Teléfono
- El servicio que requiere.
- Lugar (donde se prestará el servicio, en caso que sea para un control de taladros).
- Cantidad (los días que se les presta el servicio)
- Precio del servicio
- Monto total (en bolívares o en dólares, dependiendo como lo exija el cliente).

Después de que el administrador elabore las facturas, es revisado por el encargado del departamento de operación para constatar que cumple con las especificaciones requeridas por el cliente.

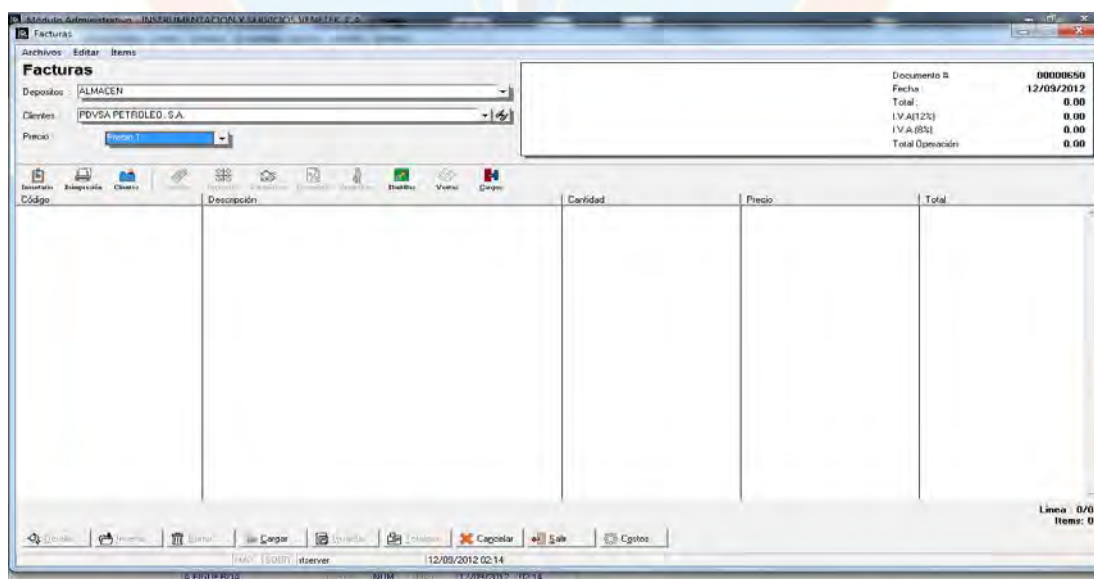
Ahora bien; el sistema utilizado por la empresa emite tres (3) facturas, una (1) original de color blanco, una (1) factura amarilla y una (1) rosada

La original es entregada al cliente para efectos fiscales y pagos del I.S.L.R, además de una copia rosada que debe ser firmada y sellada por el mismo como constancia de que fue recibida por el cliente, esta al ser devuelta es entregada al departamento de contabilidad para procesos contables. La factura amarilla pasa a manos del administrador para ser archivado y hacer el seguimiento correspondiente de las cuentas por cobrar

### 2.1.1 Proceso de Facturación en el Sistema

#### 1. Accesar al sistema administrativo Actualiza 2 (A2) en el modulo administrativo, sección “FACTURAS”

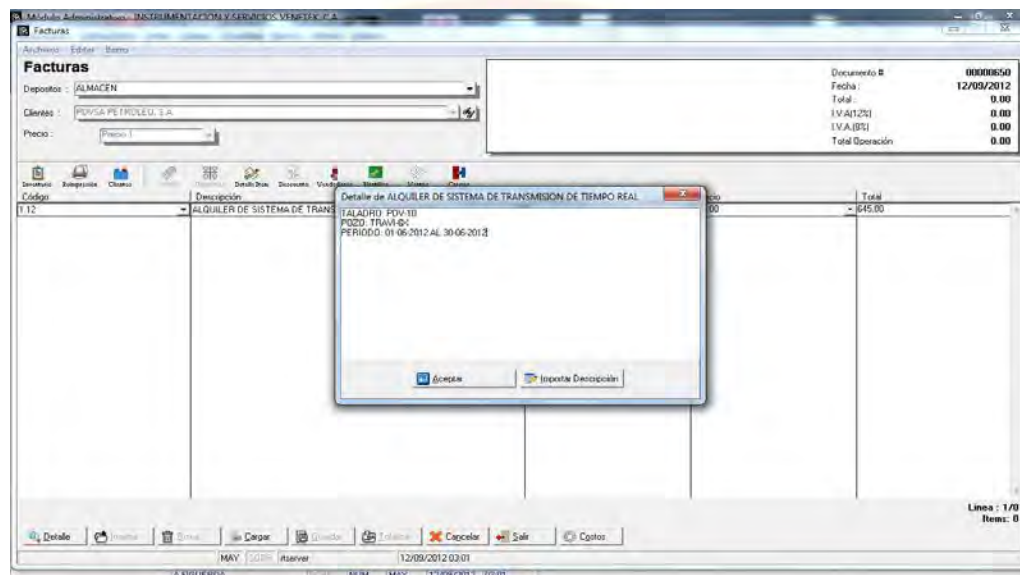
En este paso se registra el cliente a quien se le va a prestar el servicio, colocando de manera manual el numero de pedido el cual indica la orden de compra, y el municipio en que se encuentra ubicado la empresa- cliente.





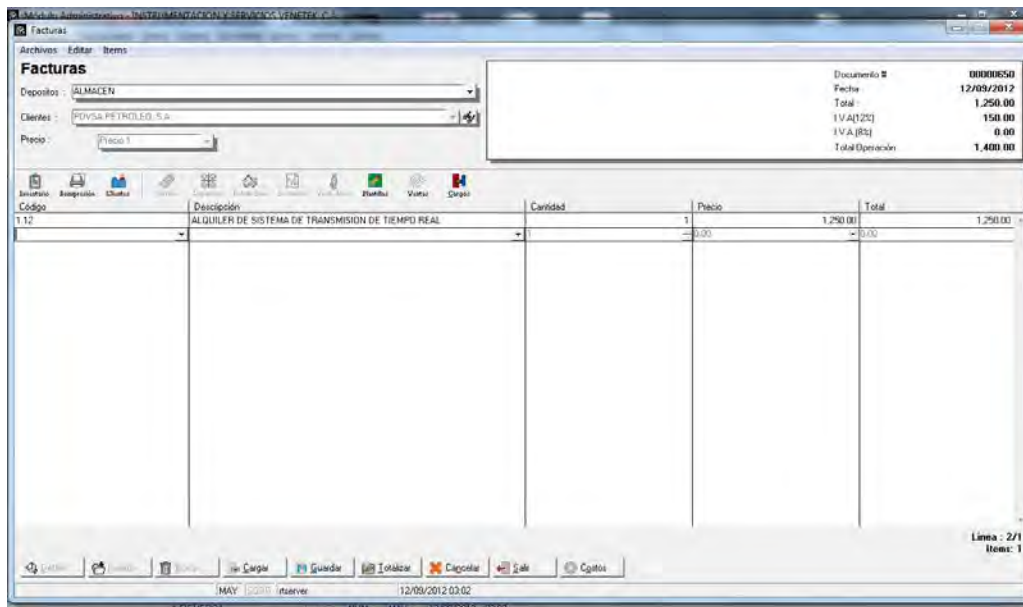
## 2. Seleccionar el código contable de acuerdo al tipo servicio que se va a prestar.

Seleccionar donde indica “**DETALLE ITEM**” y colocar la descripción correspondiente al servicio a prestar (TALADRO a la cual se prestara el servicio, el POZO y el PERIODO o duración del servicio). Luego seleccionar “**ACEPTAR**”



## 3. registrar las cantidades y precio del servicio:

- ✓ Cantidad: Los días que durará el servicio.
- ✓ El precio: Cantidad que equivale el bien o servicio prestado.
- ✓ El monto total ( cantidad por el precio del servicio)



#### 4. Seleccionar Totalizar:

En esta sección aparecerá un renglón el cual se colocara manualmente el numero de control que corresponde a la factura que se va a utilizar, además, colocar la fecha en que se realiza la factura, y la fecha de vencimiento (30 días contados a partir de la prestación del servicio). Luego seleccionar **“ACEPTAR”**

**Facturas**

Depositos: ALMACEN

Clientes: PDVSA PETROLEO, S.A.

Precio: Precio 1

**Totalizar Facturas**

Vendedores: OFICINA

Autorizados: 1004183690

Documento Origen: 00.001501

Número de Control

Total Bruto: 1,250.00

Descuento 1: 0.00 0.00%

Flete: 0.00 0.00%

Base Imponible: 1,250.00

IVA(12%): 150.00 12.00%

Total Neto: 1,400.00

Total Cancelado: 0.00 Forma de Pago

Vuelto: 0.00

Saldo Operación: 1,400.00

Fecha Emisión: 12/09/2012

Fecha Vencimiento: 12/10/2012 Días de Vencimiento: 30

Condiciones de Pago: Crédito

Formato de Impresión: FACTURA VENETEX

Detalle o Comentario:

Aceptar Cancelar Eliminar

	Total
	1,250.00
	1,250.00

Lineas: 2/1  
Items: 1

## 5. Seleccionar CARGAR:

En esta sección aparecerá automáticamente una pantalla con la factura a imprimir con los datos ingresados al sistema correspondiente a la prestación del servicio, esta factura preliminar indica que la ésta ha sido guardada.

Impresión Preliminar

CLIENTE: PDVSA PETROLEO, S.A.  
 CL/ RIF: J001230726  
 DIRECCIÓN: EDIFICIO PETROLEOS DE VENEZUELA, TORRE OESTE, PH AV EMPALME,  
 URB LA CAMPINA, PARROQUIA EL RECREO, CARACAS - VENEZUELA  
 TELÉFONO: 0212 7087183 FAX:

**FACTURA PRELIMINAR**

FECHA	12/09/2012
NUMERO	1004183698
PEDIDO	4502123489
MUNICIPIO	E. ZAMORA
CREDITO	30 DIAS

Cantidad	Descripción	Unidad	Precio Unitario	Total
1	ALQUILER DE SISTEMA DE TRANSMISION DE TIEMPO REAL TALADRO: PDV-10 POZO: TRAVI-6X PERIODO: 01-06-2012 AL 30-06-2012	DIA	1,250.00	1,250.00

0% | Página 1 de 1

## 6. Seleccionar CERRAR:

Aquí aparecerá nuevamente la pantalla de totalizar, luego presionar GUARDAR para proceder a imprimir tres (3) facturas en el formato libre utilizado por la empresa I.S Venetek, C.A

Módulo Administrativo - INSTRUMENTACIÓN Y OPERACIÓN VENEZUELA S.A.

Facturas

Archivos Editar Items

**Facturas**

Deposito: ALMACEN

Clientes: FONGA PETROLIO S.A.

Preco: Precio 1

Facturas: Imprimir Cheque

Código: 1.12 Descripción: ALQUILER DE SISTEMA DE TR

Documento # 00000650

Fecha: 12/09/2012

Total 1.250.00

I.V.A(12%) 150.00

I.V.A(0%) 0.00

Total Operación 1.400.00

**Totalizar Facturas**

Vendedores: UPLINA

Autorizados: 1004183838

Documento Origen: 00-001520

Total Bruto: 1.250.00 Número de Control

Descuento 1: 0.00 0.00%

Flete: 0.00 0.00%

Base Imponible: 1.250.00

I.V.A(12%): 150.00 12.00%

Total Neto: 1.400.00

Tpml Cancelado: 0.00 Forma de Pago

Vuelto: 0.00

Saldo Operación: 1.400.00

Fecha Emisión: 12/09/2012

Fecha Vencimiento: 12/10/2012 Días de Vencimiento: 30

Condiciones de Pago: Crédito

Formato de Impresión: FACTURA VENEZUELA

Detalle o Comentario:

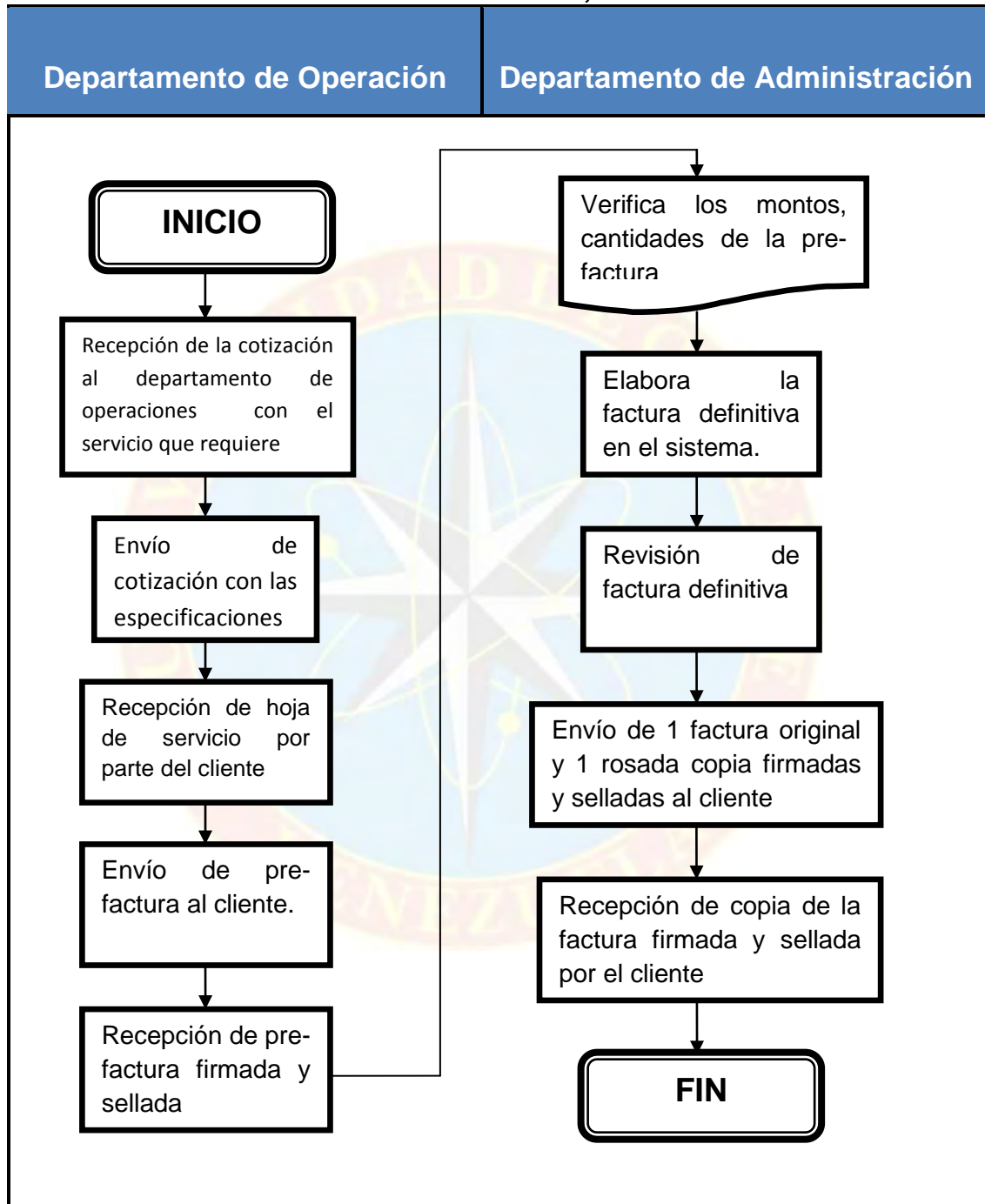
Aceptar Cancelar Detallar

Linea: 2/1 Item: 1

12/09/2012 10:31:2



**FIGURA Nº 03. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA I.S VENETEK,**



Fuente: Elaboración Propia. (2012)

## **2.2 DESCRIPCION DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO POR LA EMPRESA**

Para el control interno dentro de la contabilidad y la administración es necesario dar una base a la función de planeación y con el fin de asegurar que el efectivo que se percibe dentro de la empresa no sean desperdiciados o mal invertidos, cabe destacar que los propósitos de los mecanismos de control interno en las empresas son los siguientes:

- ✓ Promover en la contabilidad y en la administración una serie de datos e informaciones por el manejo de cada una de las transacciones financieras realizadas dentro de la empresa.
- ✓ Salvaguardar los activos y optimizar los ingresos, a la vez de evitar fraudes en las operaciones realizadas
- ✓ Dar cumplimiento a las políticas establecidas por la empresa.

Mediante la aplicación de controles internos se pueden reducir los niveles de que ocurran errores en la información obtenida y evitar fraudes dentro de la empresa. Todas las medidas o precauciones tomadas por la empresa son necesarias para prevenir desviaciones del efectivo y establecer un método adecuado para presentar la entrada del dinero en los registros de contabilidad.

En la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A, el Departamento de Administración y de Contabilidad utilizan un sistema contable denominado ACTIVA 2 (A2), el cual consiste var módulo para registrar las operaciones contables, entre ellas, compras, ventas, las cuentas por cobrar, inventario, cuentas por pagar, banco, entre otros. Toda la

información obtenida por este sistema es suministrado por el Departamento de Administración y de contabilidad, los cuales proporcionan los soportes que sustentan las facturas de ventas y soportes de gastos, para su registro correspondiente

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Defliese, P; Jaenicke, H y otros (2005):

**“Los controles internos de las cuentas por cobrar pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta.”**

Los procesos de control aplicados por el departamento de Administración y de Contabilidad para las cuentas por cobrar comprenden todas las actividades que se realizan en la empresa en cuanto a ventas a crédito y que originan a su vez una cuenta por cobrar a corto plazo, es por ello, que seguidamente se detallan los siguientes procesos y cómo se aplican en la empresa:

### **2.2.1 La facturación**

La facturación debe ser realizada por una persona distinta a la que realiza las ventas a créditos. En la empresa se pudo observar que esto se cumple dentro de la misma, por cuanto la persona encargada de elaborar las facturas de las ventas es el encargado del departamento de Administración y



quien las revisa y controla es el encargado del departamento de Operaciones.

### **2.2.2 Libros auxiliares y mayores:**

Los registros de los libros tanto auxiliares como los mayores deben ser llevados y controlados por el encargado del departamento de contabilidad, dentro de la empresa se pudo constatar que estos procedimientos los lleva un contador quien realiza los registros detallados para cada cuenta y el importe de los cliente en el pago de sus deudas.

Los Estados de cuenta se realizan de manera quincenal para conocer el importe detallado de los clientes que adquirieron deudas con la empresa, y relacionar los que están solventes con aquellos que no han cancelado sus cuentas, con el fin de aplicar las políticas de cobranza.

### **2.2.3 Cobranza**

El objetivo de controlar la cobranza es para medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas por cobrar de clientes que se encuentren morosos con la empresa.

La empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A establece las siguientes políticas de cobranza:

- ✓ Realiza llamadas telefónicas, si el pago no se recibe al término de 30 días o según condiciones establecidas en el contrato de la venta a crédito.

- ✓ El Departamento de Administración y de Operaciones deberá tener un enfoque diplomático con sus clientes, esto le permitirá alcanzar un acuerdo sobre la fecha y los términos de pago.
- ✓ En caso de que el cliente no cancele en la fecha prometida el departamento de Administración y de Contabilidad deberán efectuar un seguimiento inmediato, para evitar el retraso prolongado de la cancelación de la factura, que ocasione incumplimiento de contrato y trámites legales entre el cliente y la empresa.

#### **2.2.4 Estado de cuenta de clientes**

En la empresa se pudo constatar que este sistema se pone en práctica ya que se realizan estados de cuentas periódicos a los clientes y cortes mensuales de sus cuentas, lo que beneficia considerablemente el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A.

El proceso para su realización son los siguientes:

- ✓ Deben cotejarse los saldos deudores menos los saldos acreedores para obtener de esta manera el importe real de las cuentas por cobrar y relacionarlos con la cuenta control.
- ✓ Los saldos individuales que aparecen en el Balance de Comprobación se cotejan con los saldos de las cuentas por cobrar que aparecen en los mayores auxiliares.
- ✓ Las sumas y los saldos en las cuentas de cada cliente en los mayores auxiliares se verifican en cuanto a la exactitud matemática.

- ✓ Se debe tener en forma detallada todas las transacciones realizadas con cada cliente en particular.

### **2.2.5 Conciliación Bancaria**

Se pudo verificar que Instrumentación y Servicios Venetek, C.A, en sus negociaciones, tiene relación con dos (2) entidades bancarias, a través de ellas se hacen movimientos de efectivo, depósitos o retiros; resaltando que éste es uno de los procesos contables que fortalece el control interno de la empresa, este se realiza de manera adecuada, ya que no se manejan muchas cuentas a nombre de la empresa mejorando así el control de cada una de ellas.

En ese sentido, se puede reconocer los depósitos que realizan los clientes sin necesidad de una llamada telefónica o de pedir comprobantes para sustentar el pago de dichas facturas.

El mecanismo para realizar la conciliación bancaria se inicia a través de conexiones en línea con el banco afiliado, bien sea de manera diaria o a principios de cada mes, indicando los depósitos, retiros, notas de débito o crédito que se han realizado, igualmente el dinero disponible en la cuenta para la fecha en que se realiza esta operación, por lo que resulta muy importante para la empresa ya que puede constatar los movimientos realizados en el banco.

Es importante resaltar las actividades de control interno aplicado a las cuentas por cobrar utilizado por la empresa en un ámbito general. Dentro de la misma se pueden observar que:

- ✓ Se llevan registros de clientes pendientes por cobro
- ✓ Se realizan conciliaciones bancarias los primeros cinco (5) días de cada mes
- ✓ Se maneja un sistema computarizado para facturar las ventas a crédito y además se lleva el control de las cuentas por cobrar y por pagar, de la cual permite que dichas cuentas sean consultadas para tales efectos.
- ✓ Existe una gran relación entre el Departamento de Operaciones, el Departamento de Contabilidad y Administración en cuanto a envío y recepción de las órdenes de servicios que sirven para realizar las facturas por las ventas a créditos.
- ✓ Se realizan auditorías contables de manera periódica; se pudo verificar que existen informes de auditorías realizados por contadores internos y externos a la empresa.
- ✓ Se pudo apreciar que existe un manual con la descripción de actividades y funciones que lleva a cabo cada empleado dentro de la empresa; sin embargo, existe la ausencia de uno donde refleje con exactitud el control y manejo de las cuentas por cobrar para mejorar la eficiencia y eficacia de la recuperación del dinero invertido por las ventas realizadas.

### **2.3 IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DEL PAGO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, CA**

La Empresa **I.S VENETEK, C.A.** maneja cantidades elevadas de cuentas por cobrar, debido a las ventas de bienes o por la prestación de los servicios. Esta empresa controla a través de las cuentas por cobrar cada

movimiento que tenga esta partida la cancelación de la deuda, abono u otra forma de pago que debe estar debidamente soportado por aquellos documentos que avalen tal transacción.

Para realizar el cobro de las cuentas pendientes por pagar por parte de los clientes se le establece una serie de políticas previamente establecidas, la cual determina: la fecha en que debe cancelar la factura y las condiciones de pago. Sin embargo para la Empresa **I.S VENETEK, C.A** es una recaudación que se hace efectivo a una fecha determinada. Es importante señalar las siguientes políticas y condiciones de crédito:

### **2.3.1 Políticas de Crédito**

Son un conjunto de medidas originadas por los principios que rigen los créditos en esta empresa, determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma.

En este caso los periodos para el pago de las deudas adquiridas en la empresa I.S. VENETEK, C.A van desde el primer (1) días y con un máximo de treinta (30) días de crédito contados a partir de la emisión y entrega de la factura al departamento de finanzas del cliente.

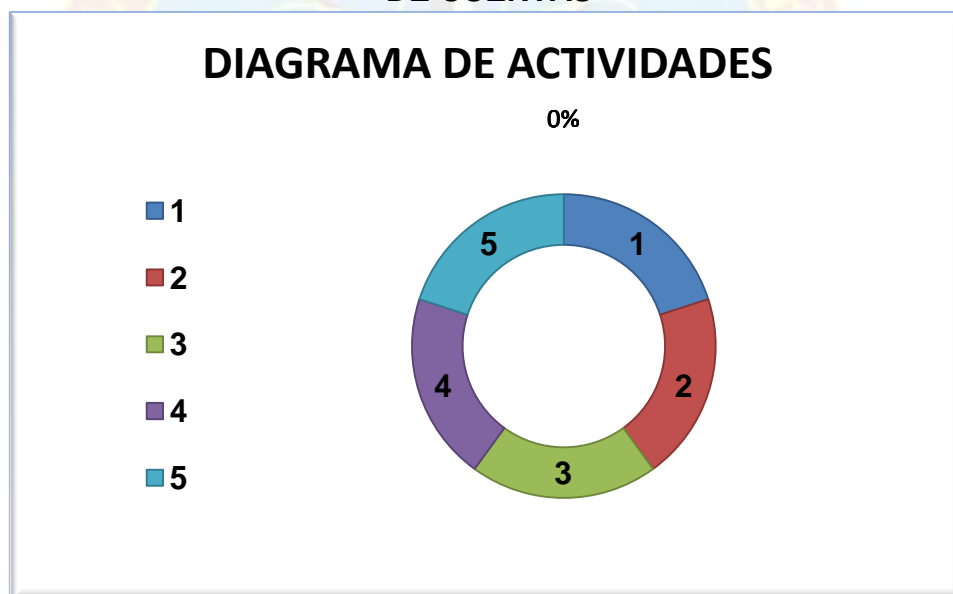
### **2.3.2 Condiciones de Crédito**

Son convenios que establece la empresa por la prestación de sus servicios, y que además fija la forma y tiempo de pago por el servicio prestado, cual se comprometen en cumplir, donde la empresa

Dentro de las condiciones de pago por el servicio, está la cancelación de las deudas a través de cheques a nombre de la empresa o por transferencias bancarias.

Para realizar el proceso de liquidación de las deudas contraídas por los clientes de la empresa se deben realizar ciertos pasos y medirlos en días, desde que se realiza la venta, hasta que el dinero es depositado a las cuentas bancarias de la empresa o pagados mediante cheques, este ciclo comprende varias fases que se representan en el siguiente diagrama:

**GRAFICO NO. 01 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA LIQUIDACION DE CUENTAS**



**Fuente: Elaboración Propia.**

Dichas actividades las representaremos mediante un cuadro para visualizar cada uno de los pasos hasta llegar al proceso de liquidación:

**CUADRO N°. 01 REPRESENTACIÓN DE LAS FASES Y ACTIVIDADES  
PARA LLEVAR A CABO LA LIQUIDACIÓN DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR**

FASE	NUMERO DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	DURACIÓN EN DÍAS
	1	Se recibe la orden de compra en el departamento de operaciones y se realiza la pre-factura al cliente	Día 1
	2	Se elabora la factura en el departamento de contabilidad	Día 1
	3	Se entrega la factura al cliente.	Día 2
	4	Se entrega la mercancía o se presta el servicio	Día 3
	5	Se presenta los días para el vencimiento para la cobranza de la deuda del cliente	Día 3-30

**FUENTE: Análisis Propio (2012)**

Con base al análisis de las actividades, el ciclo del proceso de liquidación de las cuentas por cobrar se presentan entre los tres (3) días hasta un máximo de treinta (30) días de plazo de los créditos otorgados por las ventas realizadas a crédito, sin embargo cabe mencionar que este es un plazo máximo para cancelar dichas cuentas. Una vez conocidas las actividades relacionadas con el pago de las cuentas de las cuentas por cobrar, podemos explicar cada uno de los pasos para la liquidación de las mismas:

- ✓ **Actividad 1:** Luego que se entrega la orden de compra al departamento de operaciones, el encargado del mismo verifica la existencia de la mercancía o del servicio, luego de esto elabora una pre-factura la cual es enviada nuevamente al cliente para ser sellada y firmada por la empresa a la cual se le prestara el servicio, dicha pre-factura tiene todas las especificaciones del servicio, la cantidad, los días y el monto a cancelar. Luego de la recepción de la misma firmada y sellada por el cliente se procede a la siguiente actividad.

- ✓ **Actividad 2:** En el día en que fue recibida la pre-factura firmada y sellada se procede a facturarle al cliente con las especificaciones contentivas en la pre-factura el cual se le entregara al cliente el primer día luego de la entrega de la misma.
- ✓ **Actividad 3:** Luego de elaborar la factura la empresa procede a enviarlas al cliente, esta envía dos (2) copias de factura, una blanca (original) para el cliente para registros contables y una (1) copia rosada, de las cuales luego de ser revisadas y estando conforme con la misma procede a firmarlas y sellarlas por el departamento de finanzas como control interno de la empresa y como soporte de que dicha factura fue entregada al cliente.
- ✓ **Actividad 4:** Luego de entregar la factura al cliente se procede a entregar la mercancía o prestar el servicio con las especificaciones que indica en la factura y además de la cantidad estipulada en la misma.
- ✓ **Actividad 5:** Después del primer (1) día de entregada la factura el cliente tiene como plazo treinta (30) días para el vencimiento de la deuda por el servicio prestado y de la cual dichos clientes pueden cancelar de dos (2) formas:

**a) Traslaciones Bancarias o depósitos:** Se puede decir que este es un procedimiento mediante el cual los clientes liquidan sus cuentas por transferencias o depósitos de fondos a través de una institución bancaria donde depositan a nombre de la empresa el monto adeudado por la prestación del servicio, cabe destacar que este paso es el más utilizado por los clientes de la empresa I.S. VENETEK,C.A por resultar más fácil para pagar sus cuentas y confirman la operación mediante una llamada, enviando por correo o fax la planilla de la transacción; en caso contrario la empresa como control interno



revisa diariamente sus cuentas bancarias y en caso de un depósito revisa el monto con las facturas pendientes por cobro.

**b) Pago con cheque:** En este caso el cliente que tiene la deuda con la empresa envía un emisario de la el cheque donde indica la cantidad especificada en la factura por el pago de la prestación de sus servicios, y de la cual la empresa luego se encarga de realizar los depósitos a una de sus cuentas bancarias.

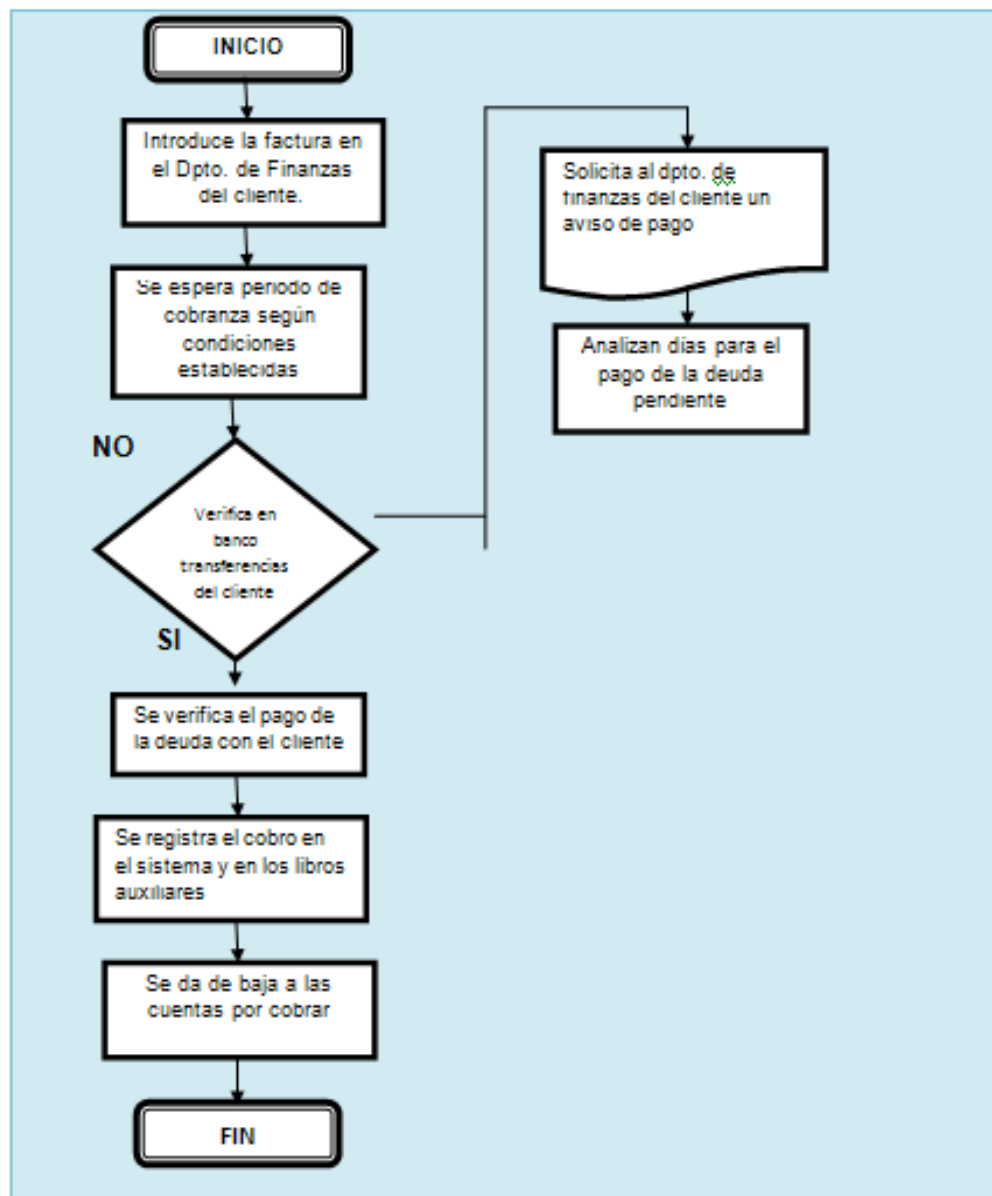
### **2.3.3 Normas del departamento para el cobro de las cuentas por cobrar:**

Es importante señalar que para este proceso de cancelación se debe tener en cuenta:

- ✓ Para la realización de la factura debe entregarse previamente una pre-factura firmada y sellada por la empresa.
- ✓ Toda facturación debe ser enviada al cliente en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas después de enviada la orden de servicio.
- ✓ No se deben recibir cheques posfechados, es decir, cheques cuyo depósito deba ser postergado después del vencimiento de la factura.
- ✓ Los cheques recibidos por concepto de cancelación de facturas deben ser depositados en un tiempo máximo de 24 horas.
- ✓ A los cheques recibidos se les debe colocar en el dorso un sello que tenga la leyenda “Únicamente para ser depositado en la cuenta bancaria de la empresa.
- ✓ El Jefe del departamento de administración realiza las gestiones de cobro en forma directa (telefónicamente o a través de visitas

personalizadas) cuando las cuentas excedan los 30 días después de prestado el servicio.

A continuación se presenta el grafico nro. 02 donde se puede visualizar:



Fuente: Elaboración propia, con información suministrada por la empresa. (2012).

## **2.4 ELABORACION DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LLEVAR A CABO EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA**

La Empresa INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A actualmente no posee un Manual que pauten normas y procedimientos a seguir en la consecución de las actividades contables y administrativas para llevar el control no solo de sus actividades diarias sino también del control sobre las cuentas por cobrar. En el estudio se detectó que no existen muchas debilidades para llevar el Control Interno de las cuentas en la Empresa, sin embargo debido a la ausencia de un manual se propone en esta sección el diseño de un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos que sirva de guía para mejorar la eficacia y control interno de las cuentas por cobrar en la empresa.

El Manual de Normas y Procedimientos contables tiene 4 fases, que son: fase I, en ella se puede ubicar todas las políticas, tanto general como específicas, que regularan la actividad contable; en la fase II se definen los procedimientos por cada una de las partidas, especificando los responsables involucrados y los formatos que se pueden usar para ejecutar los procedimientos; en la fase III se plantea el diseño de un Plan de Cuentas que se deben usar a la hora de hacer los registros contables; y por último, en la fase IV se encuentran las recomendaciones para el uso de este manual.

El presente Manual de Normas y Procedimientos Administrativos está diseñado para la Empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A. el cual se podrá visualizar a través de la investigación realizada los controles aplicados para el control interno de las cuentas por cobrar

## **FASE III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En esta fase se describieron las diversas conclusiones a las cuales se llegó; al igual que algunas recomendaciones que permitan mejorar el Control interno de las Cuentas por Cobrar llevados en la Empresa **INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

Para la evaluación de las cuentas por cobrar es importante el estudio del control interno y su contribución a la empresa, en primer lugar para comprender el sistema y posteriormente identificar los aspectos de control. En tal sentido, una vez finalizado la investigación INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A y después de haber realizado la evaluación pertinente al control interno de las cuentas por cobrar se formularon las siguientes conclusiones:

- ✓ La Empresa cumple con los requisitos de facturación emitidos por el SENIAT y establecidos por la actual providencia administrativa nro. 0071, en relación a los datos que posee la misma. Este documento también tiene impreso los números de control de manera troquelada, lo que evita la facturación de ventas sin contabilizar, y un corte en los números lo que revelaría un faltante de facturas.
- ✓ Los controles internos aplicados por la empresa se realiza de una manera eficiente; en cuanto al proceso de facturación es llevado de forma minuciosa. Cabe destacar que los movimientos de las cuentas del banco se realizan a diario, sin embargo la conciliación bancaria se

realiza de forma manual los primeros días del mes retrasando esta operación y poder conocer el estado en que se encuentra la empresa en términos financieros.

- ✓ Las políticas de cobranza por parte de la empresa se aplican después del vencimiento de las cuentas por cobrar, sin embargo la gran mayoría de los clientes de la empresa pagan en los primeros días de prestado el servicio. Cabe mencionar, que la empresa no aplica incentivos por el pago de las cuentas antes del vencimiento.
- ✓ Los Departamentos de Administración y Contabilidad carecen de un manual de normas y procedimientos que ayuden a optimizar sus ingresos y que sirvan de guía al personal para la realización de las actividades, no obstante las actividades se cumplen de una manera eficiente.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

El Control Interno en una organización constituye una base fundamental para garantizar el desarrollo, la eficiencia, eficacia en términos económicos y financieros en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.

Cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en manos del departamento de administración y el de contabilidad, con el fin de minimizar los riesgos y quizá detectarlos en forma anticipada y diagnosticar el error dependiendo cada.

De acuerdo a los aspectos descritos en el desarrollo de la investigación es conveniente efectuar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Aplicación de herramientas o sistemas que ayuden a mejorar y agilizar el proceso de la conciliación bancaria, y que dé a conocer a los departamentos de administración y contabilidad la información oportuna.
- ✓ Elaboración de manuales de normas y procedimientos administrativos en donde se involucre el plan general de organización que permita definir políticas, procedimientos y sistemas utilizados en la empresa para obtener resultados eficientes y que además regulen y reflejen en forma optima la información contable.
- ✓ Una supervisión constante de las operaciones contables con el fin de descubrir posibles desviaciones existentes y proceder a su corrección.
- ✓ Efectuar el envío de estados de cuenta a los deudores mensualmente, para verificar que la información que maneja el departamento y los deudores sea la correcta.
- ✓ Aplicar mecanismos y sistemas de recompensa (descuentos en los servicios prestados) a los clientes para que cancelen las deudas en los primeros días de realizada la venta a crédito.
- ✓ La puesta en práctica de estas recomendaciones ayudará a la empresa a mejorar el funcionamiento del Departamento de Contabilidad de la empresa. Esta unidad representa el núcleo de la empresa, puesto que, en ella son canalizados y controlados los ingresos producto de sus actividades

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ BRITO José A. (4ta Edición) **Contabilidad Básica e Intermedia.** Editorial
  
- ✓ Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo Valencia, VENEZUELA 1999
  
- ✓ Catacora, Fernando (2.001). **Sistemas y procedimientos Contables.** Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
  
- ✓ Defliese, P.; Jaenicke, H.; Sullivan, J., y Gnospelius, R. (2005). **Auditoria Montgomery.** Tercera edición. Editorial Limusa. México.
  
- ✓ GAZCÓN, Yubisay. (Junio 2000) **Evaluación del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento de Cobranza de la empresa** "Autoriente Maturín". S.A.
  
- ✓ GOMEZ, Ceja. (2002) **Sistemas Administrativos.** Editorial Mc Graw-Hill. México
  
- ✓ Robbins, S y Coulter, M. (2000). **Administración.** Sexta edición. Pearson Educación. México.
  
- ✓ Rodríguez, Ligia. (1998). **El efectivo y la Conciliación Bancaria.** Editorial Universidad de los Andes, Mérida – Venezuela.

- ✓ SABINO, Carlos (2002) **El proceso de la investigación científica**. Caracas. Editorial PANAPO Caracas, VENEZUELA.
- ✓ TAMAYO Y TAMAYO (2005).**El Proceso de la investigación científica**. Editorial Limusa, México, MÉXICO. (4° Edición)
- ✓ [http:// www monografía.com/ trabajos/econoglos.shtml](http://www.monografía.com/trabajos/econoglos.shtml) Consulta 13/12/2011
- ✓ Diccionario de términos financieros y de Inversión), 2001, p.14.consulta 18/03/2012.
- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Factura> Consulta 13/12/2011
- ✓ <http://www.editum.org/Informacion-Concepto-y-Nociones-Basicas-p-126.html> Consulta 10/12/2011.
- ✓ [http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm).Consulta 13/12/2011



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Auditoría:** “La acumulación y evaluación de evidencia sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos”.

**Control:** Es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad.

**Crédito:** Cambio de una prestación presente por una contraprestación futura, es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio y el pago correspondiente más los intereses devengados los recibe más tardes.

**Control Interno:** Es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficacia, seguridad y orden de la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa.

**Cuentas:** Medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entregó esa cuenta.

**Cuenta por Cobrar:** Son cuentas donde se registran todas las cantidades que adeudan los clientes de una empresa, no documentados en pagarés o

letras de cambio. Generalmente el respaldo de una cuenta por cobrar es una factura donde el cliente declara pagara en 30, 60 o 90 días

**Factura:** Es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar. La factura es el único justificante fiscal, que da al receptor el derecho de deducción del impuesto (IVA). Esto no se aplica en los documentos sustitutivos de factura, recibos o tickets.

**Información:** Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

**Manual de Procedimientos:** Es un instrumento esencial para el funcionamiento del control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, sobre la base de unos principios y objetivos preestablecidos. (Martínez, 2001.p.19).

**Proceso Administrativo:** Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método a los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**Manual de Normas  
y Procedimientos Administrativos**

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
68

**Aprobado por:**



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

## INDICE GENERAL

### INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
NORMAS GENERALES.....	5
RESEÑA HISTORICA DEL LA EMPRESA.....	6
MISION DE LA EMPRESA.....	7
VISION DE LA EMPRESA.....	8
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	9
DESCRIPCION DE CARGOS.....	10
<b>1.- POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.....</b>	<b>21</b>
1.1.- POLITICAS GENERALES.....	21
1.2.- POLITICAS ESPECIFICAS.....	25
<b>2.- PROCESO DE CONTROL INTERNO.....</b>	<b>26</b>
2.1.- CONCEPTO.....	26
2.2.- ELEMENTOS BASICOS DEL CONTROL INTERNO.....	28
2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA.....	29
<b>3.- PROCESO DE FACTURACION.....</b>	<b>39</b>
3.1. FORMATOS DEL PROCESO DE FACTURACION.....	41
3.2.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE FACTURACION.....	46
<b>4.- CONTROL DEL CREDITO Y DE LA COBRANZA.....</b>	<b>47</b>
4.1.- CREDITOS.....	48

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
1/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**INDICE GENERAL**

**INDICE**

4.2.- TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	49
4.3.- COBRANZA.....	51
<b>5.- CONTROL DEL PROCESO DE LIQUIDACION.....</b>	<b>51</b>
5.1.- FASES PARA LA LIQUIDACION DE CUENTAS.....	51
5.2.-TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS COBRADAS.....	53
5.3.- NORMAS PARA LA LIQUIDACION DE CUENTAS.....	54
5.4.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO DE LIQUIDACION.....	55
<b>6.- CONCILIACION BANCARIA.....</b>	<b>56</b>
6.1.- POSICION BANCARIA.....	57
6.2.- CONTROL DEL PROCESO DE CONCILIACION.....	58
6.3.- COMPARACIÓN DE OPERACIONES CONTABLES CON LOS ESTADOS DE CUENTA DEL BANCO.....	59
6.4.- ESQUEMA DE LA CONCILIACION BANACARIA.....	61
<b>7.- FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO.....</b>	<b>62</b>
<b>8.- NORMAS ADMINISTRATIVAS.....</b>	<b>65</b>
<b>9.- RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL MANUAL.....</b>	<b>68</b>

**Realizado por:**

AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**

Enero 2013

**Páginas:**

1/68

**Aprobado por:**



# **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

## **INTRODUCCIÓN**

### **INTRODUCCIÓN**

El Manual de normas y procedimientos administrativos para llevar el control interno de las cuentas por cobrar representa una herramienta importante para la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A ya que constituyen una de las bases con que cuentan la organizaciones debido a que facilita el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas es decir, son fundamentalmente, un instrumento de comunicación para los departamentos de administración y contabilidad.

Este manual de normas y procedimientos describe las políticas de la empresa, para el control interno de las cuentas por cobrar, los objetivos del mismo así como las funciones con el propósito de transmitir información clara y veraz que contribuya a la optimización de los ingresos y a salvaguardar los activos para el logro de los objetivos organizacionales, que permitan tomar decisiones basadas en informaciones confiables.

**Realizado por:**

AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**

Enero 2013

**Páginas:**

3/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**OBJETIVO DEL MANUAL**

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Presentar de una forma sencilla, los conceptos y principios del control interno de las cuentas por cobrar que son aplicados por la administración a fin de facilitar a los empleados de la empresa la comprensión y aplicación de los procedimientos operativos contables; proporcionando metodologías para el registro de la información contable, así como los controles necesarios para salvaguardar de los recursos financieros.

El Diseño de este Manual de Normas y Procedimientos Administrativos es de gran importancia para la empresa Instrumentación y Servicios Venetek, C.A, ya que brindará a los Departamentos de Administración como al de Contabilidad una guía para los procedimientos propios en la actividad y control de las cuentas por cobrar, adaptados a Normas Contables y los Principios de Contabilidad de Aceptación General; los cuales permiten procesar la información contable de la empresa, y brindar un sistema de control que resguarde la información financiera.

**Realizado por:**

AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**

Enero 2013

**Páginas:**

4/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### NORMAS GENERALES DEL MANUAL

#### NORMAS GENERALES

- ✓ El contenido del manual de normas y procedimientos es de estricto cumplimiento para los departamentos de administración t de contabilidad, por lo tanto, la junta directiva será responsable de divulgar su información y vigilar su cumplimiento.
  
- ✓ La revisión y actualización completa de este manual debe hacerse, una (1) vez al año, a excepción de aquellos casos donde existan modificaciones o cambios que dependan de la junta directiva, los cuales deberán ejecutarse de forma inmediata.
  
- ✓ Ningún departamento tendrá facultad para hacer modificaciones de las normas y procedimientos, sin la debida aprobación de la Junta Directiva.
  
- ✓ La Junta Directiva, es responsable de suministrar a todo el personal, cualquier información para aclarar dudas que puedan surgir respecto a las Normas y Procedimientos establecidos y emitidos en este manual.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
5/68

**Aprobado por:**





## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### **RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA**

El 08 de Agosto de 2005, basándose en la escasez de empresas nacionales e internacionales que prestaran servicios de instrumentación y servicios, además de control de taladros petroleros en el país y en vista de la calidad no comprobada de los servicios prestados por las compañías existentes que operan en el ramo, se crea la compañía anónima INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A, RIF J-31385746-7 también identificada con la abreviatura I.S VENETEK, C.A, la cual se rige por las disposiciones, reglamentos y políticas internas que a tal efecto se dicten.

La Empresa INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A, tiene como propósito proveer el más alto nivel de servicios, y soporte técnico a los clientes, contando con componentes eléctricos, electrónicos, de hardware y software requeridos para la optimización de los procesos industriales, dar mantenimiento preventivo, correctivo, calibración de todos los equipos. Algunas de nuestras actividades principales son la asesoría, instalación, configuración de instrumentos, sistemas de automatización de control para todo tipo de industria, así como el uso de tecnologías aplicadas en el área comunicacional.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
6/68

**Aprobado por:**



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### **MISION Y VISION**

#### **MISION**

#### **MISION**

Brindar apoyo tecnológico en las áreas de informática, electrónica, instrumentación, automatización, capacitación al personal con soluciones eficientes, económicas, confiables, fruto del desarrollo, implementación y gestión de nuestras tareas. Nuestra empresa ofrece el profesionalismo, seriedad, responsabilidad, respeto, extensivo a nuestros clientes, proveedores. Destacamos nuestra capacidad de suministrar excelencia en productos, software, sistemas y servicios, en todas las áreas de los procesos industriales, aportando importantes beneficios a nuestros clientes con soluciones a sus problemas de insumos y/o equipos, contribuyendo al éxito de la empresa que confían en nosotros. Aunado a esto brindar apoyo a la formación continua de nuestro personal que es la clave para alcanzar los objetivos y metas del órgano de seguridad laboral, por lo tanto de la empresa, creando así una cultura prevencionista que permita llevar a la organización a los más altos estándares de calidad y a la búsqueda continua de la calidad del servicio prestado por la empresa.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
7/68

**Aprobado por:**



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### **MISION Y VISION**

#### **VISION**

#### **VISION**

Ser una empresa rentable y líder en el oriente, Occidente y Centro del país, que satisfaga adecuadamente los requerimientos tecnológicos, de instrumentación, electrónica y software a nuestros clientes, ofreciendo servicios oportunos y de alta calidad que permita ejercer las actividades a nivel nacional, regional e internacional, desarrollando un liderazgo sostenido a fin de ser siempre la mejor opción para las empresas que ponen su confianza en nuestras manos, apuntando a establecer relaciones a largo plazo con nuestros proveedores.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
8/68

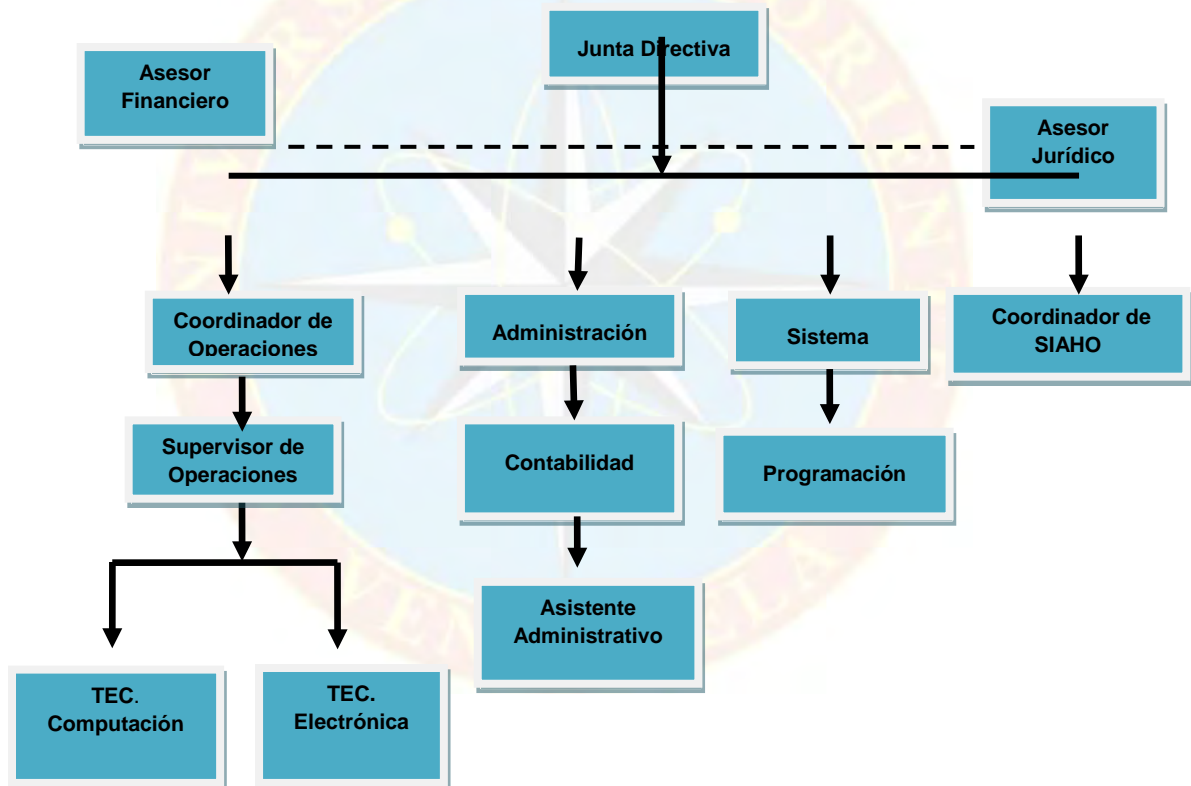
**Aprobado por:**



# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A

## ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



Realizado por:  
AUDRELINE GAMARDO

Fecha:  
Enero 2013

Páginas:  
9/68

Aprobado por:



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

<b>Cargo</b>	<b>JUNTA DIRECTIVA</b>		
<b>Depende de</b>	Asesores financiero y jurídico		
<b>Subordinados</b>	Coordinación de Operaciones, Departamento. De Administración y Contabilidad y Departamento. de SIAHO		
<b>Función</b>	Supervisar todas las áreas para saber las necesidades de la empresa y tomar decisiones inteligentes que mejoren la situación financiera de la empresa.		
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer buenas relaciones con los niveles internos y externos para establecer el correcto uso de los recursos de la empresa.</li> <li>• Tomar decisiones prontas e inteligentes basadas en el análisis que ayude a coordinar y actualizar las diferentes áreas.</li> <li>• Estar al día con respecto a la competencia, tecnología y elaborar planes de acción.</li> </ul>		
<b>Características requeridas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene que ser una persona con principios y ética, que no revele información importante acerca de la empresa, así como debe tener los conocimientos, actitudes, aptitudes propias de un buen empresario, emprendedor, con carácter y capacidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.</li> </ul>		
<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>Fecha:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 10/68	<b>Aprobado por:</b>



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

<b>Cargo</b>	<b>COORDINADOR DE OPERACIONES</b>
<b>Depende de</b>	Junta directiva
<b>Subordinados</b>	Supervisor de operaciones, Técnicos de computación y electrónica
<b>Función</b>	Apoyo en las actividades de operación y computación
<b>Responsabilidades</b>	<p>Apoyar a la junta directiva en la adquisición de materiales para la prestación de servicio.</p> <p>Solicitar presupuestos a distintos distribuidores.</p> <p>Manejar un control de la cartera de clientes, para establecer las normas que exigen</p> <p>Recibir orden de compra y elaborar pre-factura.</p> <p>Coordinarse con el Departamento. De administración.</p> <p>Inspecciona las instalaciones eléctricas y efectúa las reparaciones necesarias</p> <p>Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.</p>
<b>Características requeridas</b>	Debe ser una persona con capacidad de negociación, carisma, analítica y bien relacionada. Dirigido al logro de los objetivos y capaz de enfrentar retos.

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>Fecha:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 11/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

<b>Cargo</b>	<b>ADMINISTRADOR</b>
<b>Depende de</b>	Junta directiva
<b>Subordinados</b>	Contador y Asistente Administrativo
<b>Función</b>	Controlar las actividades de administración de una unidad, elaborando e interpretando las herramientas contables, tales como: registros, estados de cuenta, cuadros demostrativos, estados financieros, presupuesto y otras necesarias para garantizar la efectiva distribución y administración de los recursos materiales y financieros.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa y verifica los movimientos así como registros contables, estados de cuentas, conciliaciones bancarias, cierres de cuentas y balances de comprobación.</li> <li>• Elabora, analiza cuadros relacionados con el movimiento y gastos administrativos.</li> </ul> <p>Lleva el control de las cuentas por cobrar y pagar. Emite y firma cheques, conjuntamente con el supervisor. Realiza transferencias y demás trámites para la cancelación o movimientos de cuentas.</p>

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>Fecha:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 12/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

	<p>Mantiene actualizada la disponibilidad y cuentas para efectos del cierre contable del ejercicio fiscal. Vela por el cumplimiento de la normativa legal vigente que rige la materia. Lleva el control y administra los fondos de trabajo y/o caja chica. Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo.</p>
<p><b>Características requeridas</b></p>	<p>Debe ser una persona dinámica, con conocimiento en las leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos, comprender información de diversa índole, Organizar el trabajo en una unidad de administración, debe poseer una licenciatura en Administración de empresa Comercial o el equivalente</p>

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
13/68

**Aprobado por:**





**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

<b>Cargo</b>	<b>CONTADOR</b>
<b>Depende de</b>	Departamento de Administración
<b>Subordinados</b>	Asistente Administrativo
<b>Función</b>	Analizar la información contenida en los documentos contables generados del proceso de contabilidad en una determinada dependencia, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros confiables y oportunos.
<b>Responsabilidades</b>	<p>Recibe y clasifica todos los documentos, debidamente enumerados que le sean asignados (comprobante de ingreso, cheques nulos, cheques pagados, cuentas por cobrar y otros).</p> <p>Contabiliza las nóminas de pagos del personal de la empresa</p> <p>Emite y conforma cheques, órdenes de compra, solicitudes de pago, entre otros.</p> <p>Elabora comprobantes de los movimientos contables.</p> <p>Analiza los diversos movimientos de los registros contables.</p>

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>Fecha:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 14/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

Prepara los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.  
Elabora los asientos contables, de acuerdo al manual de procedimientos de la unidad de registro, en la documentación asignada.  
Verifica la exactitud de los registros contables en el comprobante de diario procesado con el programa de contabilidad.

**Características  
requeridas**

Debe ser una persona que posea principios y prácticas de contabilidad, aplicación, desarrollo de sistemas contables, leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad, clasificación así como el análisis de la información contable, aplicar métodos y procedimientos contables, preparar informes técnicos, analizar la información contable.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
15/68

**Aprobado  
por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

<b>Cargo</b>	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>
<b>Depende de</b>	Administrador y Contador
<b>Función</b>	Prestar servicio de apoyo en la ejecución y trámite de todo lo relacionado en el área administrativa, revisando y verificando trámites administrativos.
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora y tramita solicitudes ante la alcaldía, SSO, INCES, BANAVIH, entre otros.</li> <li>• Envía facturas al dpto. de finanzas a los clientes acreedores de cuentas por pagar a la empresa I.S. Venetek, C.A</li> <li>• Tramita los depósitos bancarios y mantiene registro de los mismos</li> <li>• Redacta y transcribe correspondencia y documentos diversos.</li> <li>• Lleva control de la caja chica.</li> <li>• Elabora la nómina de pago</li> </ul>
	Conocimiento sobre principios contables y administrativos, Capacidad para trabajar bajo presión, conocimiento de las aplicaciones bajo ambiente Windows, (Office: Word, Excel, etc

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>Fecha:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 16/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

<b>Cargo</b>	<b>SISTEMA Y PROGRAMACIÓN</b>
<b>Depende de</b>	Junta directiva
<b>Función</b>	Instalación, soportes y reparación de bienes informáticos, actualización de datos y digitalización por vía web.
<b>Responsabilidades</b>	<p>Realizar la instalación y actualización de programas informáticos, equipos de cómputo y unidades periféricas, en las diversas áreas de la empresa, conforme a las órdenes de trabajo turnadas por su jefe inmediato.</p> <p>Auxiliar en los trabajos de operación de paquetes y captura para la actualización de los registros de la base de datos de su área, mediante el equipo de cómputo propiedad de la empresa</p> <p>Operar los sistemas y dispositivos informáticos requeridos para el desempeño de la empresa.</p> <p>Proporciona asesoría en las funciones de soporte técnico, desarrollo de sistemas y administración de tecnología de información y/o comunicación.</p>

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>Fecha:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 17/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

*Servicios Venetek, C.A*

**DESCRIPCION DE CARGOS**

	<p>Establece medidas de rendimiento así como el control de calidad del proceso y desarrollo de productos y servicios de tecnología e información.</p> <p>Establece métodos y estándares relativos al proceso de desarrollo de productos y servicios de tecnología de información y/o comunicación.</p>
<b>Características requeridas</b>	<p>Debe ser una persona dinámica, con habilidades y destrezas en el análisis y diseño de sistemas así como base de datos. Debe ser un Profesional Universitario en el área de Informática, Sistemas, Computación o Electrónica</p>

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>FECHA:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 18/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

<b>Cargo</b>	<b>COORDINADOR SIAHO</b>
<b>Depende de</b>	Junta directiva
<b>Función</b>	Controlar las actividades de seguridad industrial e higiene ocupacional, estableciendo las políticas y normas, desarrollando planes y programas, supervisando la ejecución de los procesos técnicos-administrativos que conforman el área, a fin de garantizar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de prevención de accidentes y/o enfermedades ocupacionales en el ámbito laboral.
<b>Responsabilidades</b>	Asesora técnicamente a la Unidad, en cuanto a la creación e implementación de los programas de seguridad industrial e higiene ocupacional. Vela por el cumplimiento de las políticas y normas establecidas en el departamento, en materia de seguridad industrial e higiene ocupacional. Establece medidas de rendimiento y control de calidad del proceso de desarrollo de productos y servicios de tecnología de información.

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>FECHA:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 19/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**

**DESCRIPCION DE CARGOS**

- Participa en reuniones con los inspectores de seguridad e higiene ocupacional.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

**Características  
requeridas**

Debe ser una persona con habilidades de supervisión, capaz de evaluar planes, con conocimientos en leyes, reglamentos, resoluciones y/o acuerdos relacionados con la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales y protección ambiental, supervisar y controlar personal, y ser un profesional en ingeniería industrial o carrera afín.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
20/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**1.- POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**1.1.- POLITICAS GENERALES**

La Empresa "I.S VENETEK, C.A es una entidad económica, con fines de lucro; que para realizar sus funciones propias de la empresa requiere de un personal, Recursos Materiales y un Capital. Esta posee personalidad jurídica diferente a la de su personal y accionistas.

El período contable de la empresa "I.S VENETEK, C.A" es de 12 meses, que representa un año calendario, iniciando el primer día (1) del mes de enero y finalizando el treinta y uno (31) del mes de Diciembre de cada año. Para este último día, se cerrarán las cuentas nominales y se mostrarán los estados financieros de la entidad, presentando el resultado económico del período culminado y la situación financiera a la fecha.

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>Fecha:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 21/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------





**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**1.- POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**1.1.- POLITICAS GENERALES**

Todos los hechos que ocurran en la empresa "I.S VENETEK, C.A", los cuales se registren de forma económica, deben ser expresados en una misma unidad de medida o unidad monetaria, la cual será el "Bolívar Fuerte". Igualmente, todos los Estados Financieros presentados por la institución deben reflejar esta misma unidad monetaria, la cual es la moneda oficial de Venezuela.

Esta empresa considera dentro de su acta constitutiva que durará en vigencia veinte (20) años. Durante este lapso se harán proyecciones y si los accionistas lo consideran, podrán extender el plazo de vigencia, previa notificación, y continuará en marcha indefinidamente

Dada la importancia de los Estados Financieros por las decisiones que se pueden tomar para la estabilidad de la empresa, es necesario que estos revelen Información suficiente, clara y comprensible; para así poder evaluar los resultados de las operaciones; por el contrario, se sesgará la información y las decisiones que se tomen irán en contra de la Empresa.

<b>Realizado por:</b> AUDRELINE GAMARDO	<b>Fecha:</b> Enero 2013	<b>Páginas:</b> 22/68	<b>Aprobado por:</b>
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**1.- POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**1.1.- POLITICAS GENERALES**

Esto significa que los Estados Financieros deben ser presentados con Revelación Suficiente, no sólo la cantidad de información, sino también clara y oportuna para poder ser interpretada y conseguir los fines deseados.

Para que los Estados Financieros de la empresa I.S VENETEK, C.A” revelen suficiente, clara y oportuna información, deben contener las siguientes características:

- a.- Denominación de la Empresa.
- b.- Nombre del Estado Financiero.
- c.- Período Contable al que pertenece
- d.- La Unidad Tributaria utilizada y, cuando está refleje cambios, debe mostrarse el cambio utilizado.
- e.- Las notas de los Estados Financieros que sean necesarios. Estas deben ser congruentes con los Estados Financieros a los cuales pertenecen.
- f.- Cuando sea necesario, deben mostrarse Estados Financieros Consolidados y también los cambios significativos ocurridos en las partidas, en años anteriores o actuales.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
23/68

**Aprobado por:**



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### **1.- POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

#### **1.1.- POLITICAS GENERALES**

Por otro lado, los Estados Financieros de la Empresa "I.S VENETEK, C.A" deben contener partidas donde su valor pueda ser medido con confiabilidad. Es decir, la Objetividad, juega un papel indispensable en las estimaciones de montos para ser presentados en dichos Estados.

Es necesario, que las políticas contables que se establezcan en la Empresa "I.S VENETEK, C.A" sean aplicadas, en la mayoría de los casos, consistente y uniformemente, para que la situación financiera y el resultado de las operaciones puedan compararse con otros períodos pasados de su vida.

Los cheques emitidos deben firmarse por dos personas, por lo menos, de la Junta Directiva de la Institución.

Los cheques deben contener la denominación "NO ENDOSABLE".

Las cuentas bancarias que sean abiertas deben ser aprobadas, previamente, por la Junta Directiva de la entidad.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
24/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**1.- POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**1.2.- POLITICAS ESPECIFICAS**

Se debe establecer un fondo de Caja Chica, el cual podrá ser aumentado o disminuido previo estudio y autorización de la Junta Directiva.

Para la realización de la factura definitiva debe enviarse previamente una orden de compra y luego la empresa I.S VENETEK, C.A le envía una pre-factura al cliente firmada y sellada por la empresa.

Toda facturación debe ser enviada al cliente en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas después de ser emitida

El tiempo máximo para el vencimiento de las cuentas por cobrar es de treinta (30) días continuos a partir de que se emite la factura y se presta el servicio

Se deben realizar las conciliaciones bancarias, mensualmente, y reportarlas a la Junta Directiva el cual revisa los movimientos de las cuentas del banco.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
25/68

**Aprobado por:**



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### **2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO**

#### **2.1.- CONCEPTO**

Son todas las medidas adoptadas por los responsables de la toma de decisiones de la entidad para verificar la correcta ejecución, eficiencia, efectividad y economía de las operaciones que a diario se realizan.

Las técnicas específicas empleadas para ejercer control sobre las operaciones y recursos varían de una organización a otra, según la magnitud, naturaleza, complejidad y dispersión geográfica de las operaciones de la misma.

Para el establecimiento de un sistema de control interno eficaz, se deben seguir los siguientes pasos:

- ✓ Establecer normas, metas u objetivos (criterios)
- ✓ Analizar el rendimiento y evaluar los resultados (comparación), y,
- ✓ Tomar acciones correctivas

La esencia del control interno esta en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo las actividades planteadas.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
26/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.1.- CONCEPTO

Dichas acciones implican corregir las diferencias y adaptar las operaciones para que guarden conformidad con las normas establecidas y con los objetivos propuestos.

Para que el control funcione es necesario:

Establecerlo en forma sistematizada, es decir, siguiendo un ordenamiento racional.

Dotarlo de los elementos necesarios para su funcionamiento.

Orientarlo a objetivos específicos, de manera que su efecto sea medible.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de medios adoptados para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud así como veracidad de la información financiera y administrativa, a su vez de promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observancia de las políticas establecidas logrando el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
27/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO**

**2.2.-ELEMENTOS BÁSICOS DE CONTROL INTERNO**

El control interno, debe contener los siguientes elementos básicos:

- ✓ Un plan de organización que prevea una separación apropiada de funciones.
- ✓ Métodos y procedimientos de autorización y registro que hagan posible el control financiero y administrativo sobre los recursos.
- ✓ Prácticas sanas para el cumplimiento de los deberes y funciones de cada unidad uno de los integrantes de la organización.
- ✓ Asignación de personal idóneo para el cumplimiento de sus atribuciones y deberes, en los departamentos de contabilidad y administración.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
28/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA

Los Sistemas de Control Interno buscan mantener a la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión. De igual forma, permiten salvaguardar los activos, brindar confiabilidad y exactitud en los registros contables, cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la Gerencia. Es por ello que el control interno se ha vuelto imprescindible para llevar a cabo una adecuada gestión empresarial, debido a que éstas se encuentran dentro de un ambiente cada día más cambiante con un nivel de exigencia mayor.

Se deben implementar los siguientes controles:

Control de los ingresos y de los egresos.

Control de las cuentas bancarias

Control de los inventarios

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
29/68

**Aprobado por:**





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA

Para tener un efectivo control interno en cuanto a las salidas y entradas del dinero es necesario que se lleve un sistema de registro tanto de las entradas como de las salidas del mismo, el cual asegurará que en cualquier momento se pueda conocer con exactitud con cuánto dinero dispone la empresa para hacerle frente a las obligaciones contraídas y hasta cuanto se pueden comprometer recursos sin provocar desequilibrios financieros.

Se presenta a continuación una manera sencilla para registrar las entradas y salidas de dinero:

#### LIBRO AUXILIAR DE CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS

FECHA	DESCRIPCION	ENTRADAS	SALIDAS	SALDOS
1-Ene	Disponible en bancos			950.000,00
8- Ene	Ingresos por Ventas	42.000,00		992.000,00
6-Feb	Compra de equipo. computación		25.450,00	966.550,00
15- Mar	Pago de nomina a empleados		21.250,00	945300,00

**Fuente: Análisis Propio**

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
30/68

**Aprobado por:**



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### **2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO**

#### **2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA**

##### **Procedimiento para el manejo de los ingresos.**

El administrador (a) debe informar mensualmente a la junta directiva sobre el movimiento de ingresos dando a conocer los cierres del diario de las cuentas bancarias y el informe diario de ingresos.

En base a la política interna establecida para el cobro o recepción de efectivo por la empresa, se efectúan los cobros por los servicios prestados o bienes objetos de algún tipo de transacción. Los recibos de ingresos son posteados y codificados en el libro de control de ingresos, de acuerdo a la fuente de ingreso.

Al final de cada día se elabora la partida por el movimiento diario de ingresos, cargando la cuenta de bancos y acreditando la partida de Ingresos permitiendo trasladarla al libro diario de partidas y al libro mayor o registrándola en el sistema de información contable que posea la empresa.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
31/68

**Aprobado por:**



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### **2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO**

#### **2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA**

##### **Procedimiento para el manejo de los egresos.**

Para la empresa es muy importante la gestión de obtener recursos para desarrollar sus actividades, igualmente valioso es tener los controles necesarios para hacer un buen uso de los recursos, en este sentido.

Se debe llevar el libro de control de egresos que contiene la información sobre el resumen de los egresos diarios, ya que en él se postean diariamente los egresos que se realizan.

Las facturas codificadas de acuerdo al catálogo de cuentas, , debitando la respectiva cuenta de acuerdo a la naturaleza del egreso y acreditando la respectiva cuenta de bancos.

Estos asientos contables son trasladados al libro diario de partidas y al libro mayor con la finalidad de tener la información contable actualizada sobre los egresos que se ejecutan diariamente o se registran en el sistema de información contable que se posea.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
32/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA

La empresa I.S VENETEK, C.A deberá por lo tanto mantener por escrito los procedimientos para las compras en este sentido se sugiere lo siguiente:

##### 1.- Control de las salidas o desembolsos

El control de las salidas de efectivo es tan importante como el de las entradas, puesto que a través del pago de facturas o recibos ficticios pueden hacerse fraudes. Para fiscalizar de forma efectiva los egresos, se sugiere aplicar las siguientes reglas:

- ✚ Todos los pagos deben hacerse con cheque, a excepción de los pagos menores autorizados por caja chica.
- ✚ Todo cheque debe estar enumerado en forma correlativa y llevar dos firmas
- ✚ En caso de ser posible la persona que autoriza los pagos no debe ser la misma que firma los cheques.
- ✚ Cada cheque debe estar respaldado por la factura o documentos aprobados.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
33/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA

Las facturas u otros documentos deben sellarse con la leyenda **“PAGADO”** en unión con la fecha y número del cheque para evitar que puedan ser cobrados nuevamente. Todo cheque que se dañe o que devuelva el banco debe marcarse **“ANULADO”** y archivarse por orden numérico.

#### **Procedimiento para la emisión de cheques**

Para la emisión de cheques es preferible adoptar el procedimiento de hacerlo a través de vaucher, ya que así queda mejor documentado el pago realizado.

De no contar con este procedimiento y el manejo se hace a través de chequeras, debe anotarse el saldo disponible en el banco en el talón de la chequera con los mismos datos contenidos en el cheque; es decir tanto el beneficiario, la fecha de emisión, el monto etc.

#### **Procedimiento para compras de suministros, bienes y servicios.**

Los jefes de departamento de acuerdo al presupuesto disponible, solicitarán compras utilizando la solicitud de “adquisición de materiales y suministros”.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
34/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA

La junta directiva se encargará o designará que se efectúen las cotizaciones debiendo tomar la decisión de compra con un mínimo de dos o tres cotizaciones según sea el caso, dejando documentado el criterio de la asignación.

Para llevar a cabo el proceso de compra se debe seguir lo siguiente:

#### **Uso y manejo de la orden de compra**

La adquisición de materiales, maquinaria, equipo y servicios se realizará mediante el procedimiento de órdenes de compra, únicamente a través de la administración, aprobada por la junta directiva. Para lo cual será necesario obtener como mínimo, tres cotizaciones de empresas o personas, según sea el caso, debiéndose considerar lo correspondiente a precio, marca, modelo, calidad y garantía que ofrezcan los distintos proveedores.

La orden de compra será elaborada en base a lo requerido por el Jefe de cada departamento, debiendo contener la información que se indique en el formulario diseñado y aprobado al efecto.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
35/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA

Previo al trámite de una orden de compra, cada responsable debe de consultar la disponibilidad presupuestaria, caso contrario, se le deberá rechazar o evitar prestar ese servicio hasta no cubrir con las necesidades del cliente.

#### **Uso y manejo de la orden de pago**

✓ Todo egreso de fondos se cancela mediante orden de pago, documento que debe ser autorizado exclusivamente por la junta directiva.

✓ El firmante de la orden de pago será responsable de las erogaciones ante los organismos fiscalizadores del Estado. La orden de pago legalmente autorizada será cancelada mediante cheque.

✓ La orden de pago debe acompañarse de los comprobantes originales que habrán de cancelarse y cuando se trate de una compra o suministro, a la orden de pago se le anexará la documentación siguiente:

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
36/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA

- Orden de compra
- Facturas y recibo original del proveedor, con indicación de sus datos relativos a identidad, registro tributario nacional y solvencia municipal.
  - La constancia del recibo de bienes o servicios suscritos por la persona que haya sido autorizada para recibirlos.
  - La cotización

Los empleados de la empresa que participen en los trámites administrativos de la ejecución de egresos, responderán personalmente por los errores que cometan en los actos y operaciones en que intervengan o cuando aprueben y recomienden los egresos injustificados, sin haber hecho la observación oportuna por escrito a su superior jerárquico, así como cuando intervenga culpa o negligencia de su parte.

#### • **Control de las Cuentas Bancarias**

Es conveniente que la empresa maneje cuentas bancarias, ya que esto asegura que se lleve un mejor control de los pagos que se deban realizar, además hay mayor seguridad en el manejo y custodia del efectivo; asimismo, se disminuye el riesgo que intrínsecamente conlleva su manejo.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
37/68

**Aprobado por:**





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 2.-PROCESO DE CONTROL INTERNO

#### 2.3.- CONTROLES ADMINISTRATIVOS QUE DEBEN SER APLICADOS EN LA EMPRESA

##### **Control de los Inventarios**

Llevar un efectivo control del inventario de la empresa es muy importante ya que se puede determinar con exactitud los bienes con que se cuenta y sobre todo el estado en que se encuentran los mismos.

Los inventarios actualizados le sirven a la junta directiva para la toma de decisiones con respecto a la renovación que se deba hacer de estos bienes, además permiten valuar los activos en determinado momento.

Se recomienda llevar por separado los inventarios de la siguiente manera:

- a. Mobiliario y Equipo
- b. Bienes Inmuebles
- c. Artículos menores
- d. Materiales y Suministros.
- e. Herramientas

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
38/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**3.- PROCESO DE FACTURACIÓN**

**RESPONSABLE:**

 ADMINISTRADOR.

**PROCEDIMIENTOS:**

- ✓ Este es quien controla y emite las facturas a los distintos clientes en el sistema ACTIVA 2 A2 (VER FORMATOS );
- ✓ Toda factura definitiva debe ser enviada al cliente en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas después de ser emitida.
- ✓ Toda factura original y copia debe enviarse selladas y firmadas al departamento de finanzas, la original para efectos fiscales y una (1) copia rosada que debe ser devuelta a la empresa y ser entregada al encargado del departamento de contabilidad para realizar los pagos y retenciones.
- ✓ La copia amarilla queda en el departamento de administración para que el encargado haga el proceso de cobranza de las cuentas por cobrar

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
39/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**3.- PROCESO DE FACTURACIÓN**

**RESPONSABLE:**

CONTADOR:

**PROCEDIMIENTOS:**

- ✓ Este lleva el control de las facturas-copia rosada para realizar los libros contables.
- ✓ Realiza las retenciones del I.V.A y del I.S.L.R por las ventas realizadas a crédito.
- ✓ Una vez realizada y emitida la factura, se entrega al departamento de finanzas del cliente para ser firmada y sellada por el mismo, a su vez de firmar y sellar la copia para el control de la empresa.
- ✓ Luego de recibir la copia rosada de la factura entregada al cliente, es entregada al administrador de la empresa para llevar el control de las cuentas por cobrar.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
40/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 3.- PROCESO DE FACTURACIÓN

#### 3.1.FORMATOS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN

Para realizar el proceso de facturación en el sistema se deben de tener en cuenta que este proceso inicia en el departamento de Operaciones, cuyo encargado debe analizar las condiciones del servicio y garantizar que sean adecuados y correctos. Luego, recibida una cotización por parte del cliente y aceptadas las condiciones envía una orden de servicio, el jefe del Departamento de Operaciones, revisa los datos de la orden y verifica que sean los correctos, luego de esto procede a la elaboración de una pre-factura de la cual se le envía nuevamente al cliente para ser firmada y sellada, para sustentar la compra o prestación del servicio para emitir la factura definitiva del servicio.

Luego que el departamento de Operaciones recibe la pre-factura sellada y firmada por el cliente pasa luego al Departamento de administración para procede a emitir la factura definitiva a través de un sistema operativo llamado **Actualiza 2 (A2)**

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
41/68

**Aprobado por:**



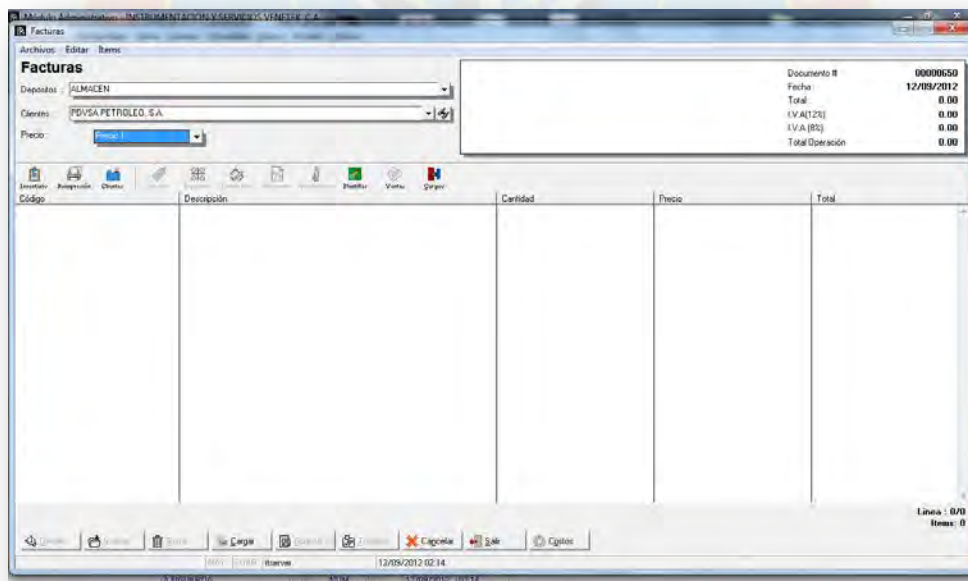
## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 3.- PROCESO DE FACTURACIÓN

#### 3.1.FORMATOS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN

1.- Seleccionar el cliente al cual se le prestara el servicio, además se coloca manualmente el numero de pedido correspondiente a la orden de compra enviada por el cliente, además de colocar el municipio donde se encuentra la ubicación de la empresa (cliente):



**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
42/68

**Aprobado por:**



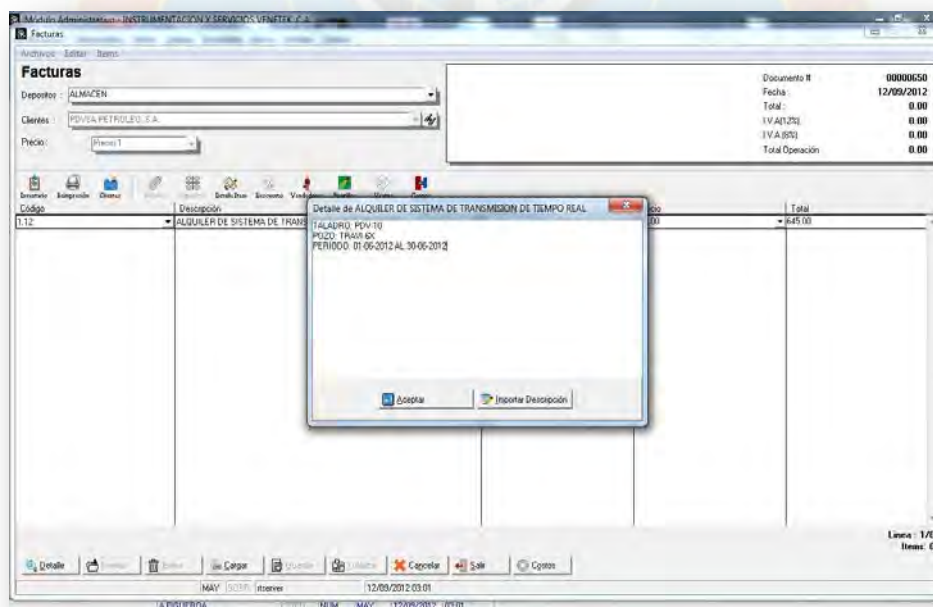
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

## 3.- PROCESO DE FACTURACIÓN

### 3.1.FORMATOS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN

2.- Seleccionar el código contable, se selecciona la opción “DETALLE ITEM” y se coloca la descripción de acuerdo al servicio que se va a prestar, el lugar y el periodo en que se va a presta el servicio:



**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
43/68

**Aprobado por:**



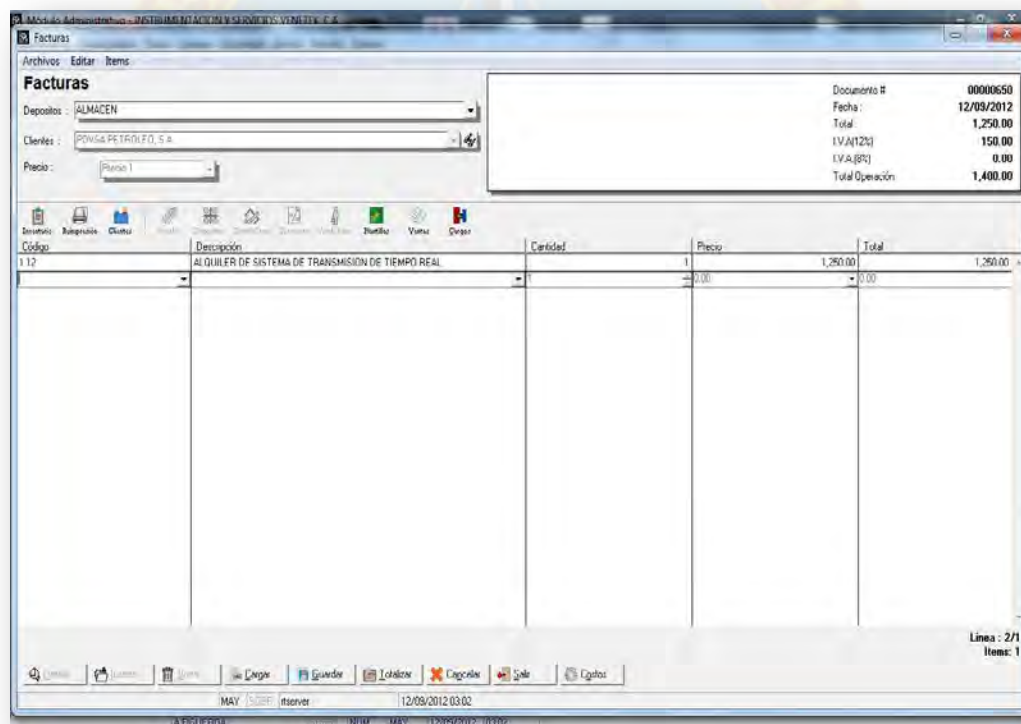
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

## 3.- PROCESO DE FACTURACIÓN

### 3.1.FORMATOS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN

3.- Seleccionar la cantidad dependiendo los días en que se prestara un servicio, el precio del bien o servicio, el total aparecerá automáticamente (cantidad \* precio)



**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
44/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A

### 3.- PROCESO DE FACTURACIÓN

#### 3.1.FORMATOS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN

4.- seleccionar TOTALIZAR, colocar el número de control correspondiente a la factura siguiente, la fecha de emisión y de vencimiento de la misma. Luego Aceptar e imprimir en el formato libre de la empresa.

Facturas	
Deposito:	ALMACEN
Clientes:	POVSA PETROLEO, S.A.
Presio:	Presio 1
Código	Descripción
1.12	ALQUILER DE SISTEMA DE TR

Totalizar Facturas	
Vendedores:	OPICNA
Autorizados:	100418388
Documento Origen:	00 000520
Total Bruto:	1.250.00
Descuento 1:	0.00
Neto:	0.00
Base Imponible:	1.250.00
I.V.A.(12%):	150.00
Total Neto:	1.400.00
Total Cancelado:	0.00
Vuelto:	0.00
Saldo Operación:	1.400.00
Fecha Emisión:	12/09/2012
Fecha Vencimiento:	12/10/2012
Días de Vencimiento:	30
Condiciones de Pago:	Credito
Formato de Impresión:	FACTURA VENETEK
Detalle o Comentario:	

Resumen	
Documento #	00000650
Fecha:	12/09/2012
Total:	1.250.00
I.V.A.(12%)	150.00
I.V.A.(8%)	0.00
Total Operación:	1.400.00

Realizado por:  
AUDRELINE GAMARDO

Fecha:  
Enero 2013

Páginas:  
45/68

Aprobado por:



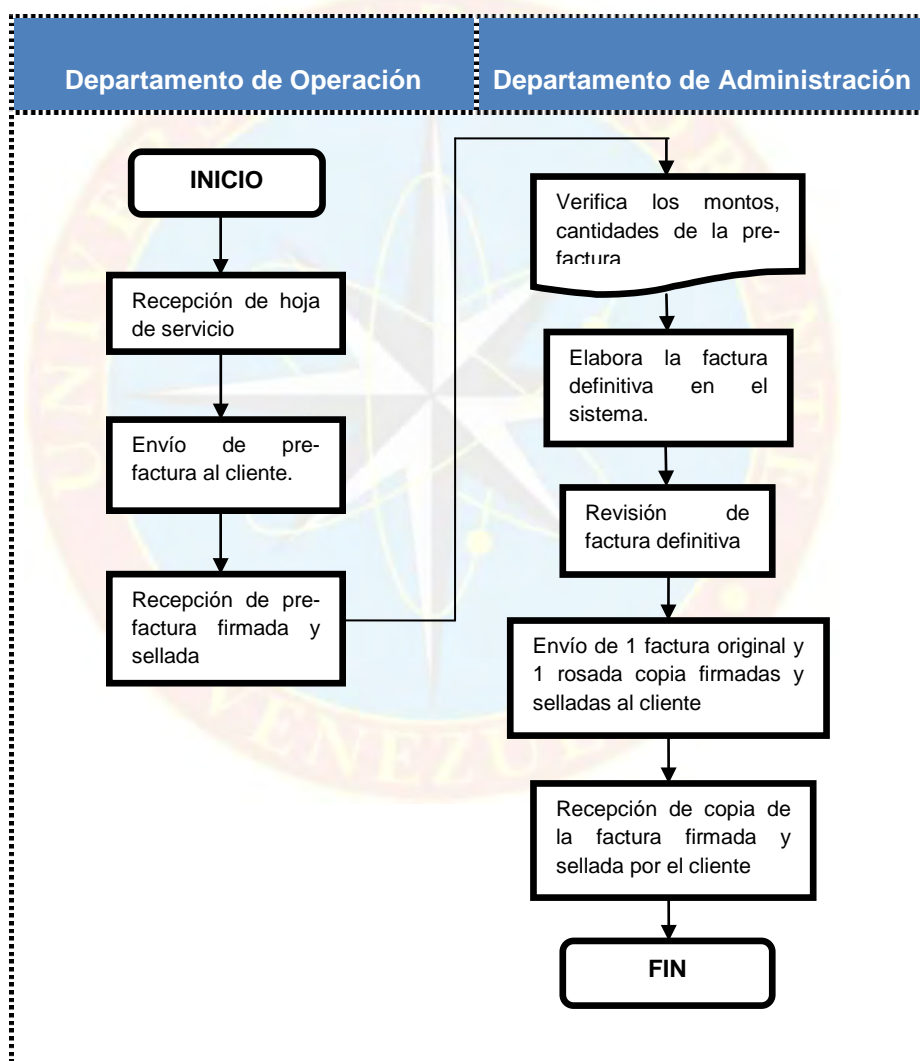


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

## 3.- PROCESO DE FACTURACIÓN

### 3.2.- FLUJOGRAMA DEL PROCESO FACTURACIÓN



**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
46/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**4.- CONTROL DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

**RESPONSABLES:**

✚ ADMINISTRADOR.

**NORMAS GENERALES:**

- ✓ Las ventas a crédito tienen un plazo de treinta (30) días luego de entregada la factura y prestado el servicio.
- ✓ La cancelación de los créditos serán a la cuenta bancaria especificada en la factura o mediante cheques a nombre de la empresa.
- ✓ Realiza llamadas telefónicas, si el pago no se recibe al término de 30 días o según condiciones establecidas en el contrato de la venta a crédito.
- ✓ El Departamento de Administración deberá tener un enfoque diplomático con sus clientes, esto le permitirá alcanzar un acuerdo sobre la fecha y los términos de pago.
- ✓ En caso de que el cliente no cancele a la fecha prometida el departamento de Administración y de Contabilidad deberán efectuar un seguimiento inmediato, para evitar el retraso prolongado de la cancelación de la factura.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
47/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**4.- CONTROL DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

**4.1.- CRÉDITOS**

Son conjuntos de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en esta empresa, determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma.

**POLÍTICAS DE CRÉDITO:**

En este caso; los periodos de pago establecido por la empresa está entre el primer (1) días luego de entregada la factura al departamento de finanzas del cliente hasta un máximo de treinta (30) días de crédito contados a partir de prestado el servicio.

**CONDICIONES DE CRÉDITO:**

Son convenios que la empresa junto con el cliente se pone de acuerdo, se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación.

Dentro de estas condiciones de pago se encuentran el pago del cheque a nombre de la empresa o por transferencias bancarias.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
48/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**4.- CONTROL DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

**4.2 TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR**

I.S VENETEK, C.A es una empresa que ejecuta una diversidad de operaciones, relacionadas con la prestación de servicios a crédito. Dichas operaciones, al igual que otras empresas de distinto ramo, deben ser registradas, diariamente, a fin de garantizar el óptimo funcionamiento de esta Entidad. En esta empresa los asientos contables se realizan en forma sistematizada y no manual. Esto con el propósito de agilizar el registro de la información financiera y el proceso de la toma de decisiones en un determinado momento.

El Sistema Contable utilizado por la empresa I.S VENETEK, C.A es el ACTIVA 2 (A2), que proporciona según los requerimientos de la empresa el mejor resultado, debido a que dicho sistema se caracteriza por ser bastante flexible. La contabilización de las ventas a crédito es bastante sencilla. Sin embargo, el procedimiento para la misma debe contemplar una serie de aspectos que permitan tener un mayor control sobre éstas. Por este motivo, el proceso para registrar las cuentas por cobrar no solo debe prestar suficiente énfasis en el registro de los montos, sino también se deben poseer suficientes mecanismos de control, que contribuyan a llevar apropiadamente las cuentas por cobrar. A continuación se indican los asientos contables relacionados con la partida en estudio:

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
49/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**4.- CONTROL DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

**ASIENTO CONTABLE AL REALIZAR UNA VENTA A CRÉDITO**

**ASIENTO:**

Cuando la empresa I.S. Venetek, C.A realiza una venta a crédito o presta un servicio a crédito a un cliente realiza el siguiente asiento contable:

Fecha	Descripción	Debe	Haber
	--X--		
01/01/2012	Cuentas por cobrar a clientes	XXX	
	Ventas		XXX
	Debito Fiscal		XXX
	P/R ventas a crédito al cliente XXX con un plazo de 30 días		

Nota: Al realizarse el crédito el cliente tiene treinta (30) días continuos para el vencimiento de su deuda, el cual debe realizar un depósito a la cuenta bancaria que especifica la factura o mediante un cheque con la cantidad del monto adeudado.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
50/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**4.- CONTROL DEL CRÉDITO Y LA COBRANZA**

**4.3.- COBRANZA**

El objetivo de controlar la cobranza es para medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas por cobrar de clientes que se encuentren morosos con la empresa.

**POLÍTICAS Y CONDICIONES DE COBRANZA:**

- ✓ Realiza llamadas telefónicas, si el pago no se recibe al término de 30 días o según condiciones establecidas en el contrato de la venta a crédito.
- ✓ El Departamento de Administración y de Operaciones deberá tener un enfoque diplomático con sus clientes, esto le permitirá alcanzar un acuerdo sobre la fecha y los términos de pago.
- ✓ En caso de que el cliente no cancele a la fecha prometida el departamento de Administración y de Contabilidad deberán efectuar un seguimiento inmediato, para evitar el retraso prolongado de la cancelación de la factura, que ocasione incumplimiento de contrato y trámites legales entre el cliente y la empresa.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
51/68

**Aprobado por:**



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### 5.- CONTROL DEL PROCESO DE LIQUIDACION

#### 5.1.- FASES PARA LA LIQUIDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

FASES	ACTIVIDADES	DURACIÓN EN DÍAS
1	Se Recibe la orden de compra en el dpto. de Operaciones	Día 1
2	Se elabora la factura en el departamento de Contabilidad	Día 1
3	Se entrega la factura al cliente para su revisión	Día 2
4	Se entrega la mercancía o se presta el servicio	Día 3
5	Se presenta el pago de la deuda del cliente	Día 30

#### CONDICIONES DE LA FORMA DE PAGO:

✓ **Trasferencias Bancarias o depósitos:** los clientes liquidan sus cuentas por transferencias o depósitos de fondos a través de una institución bancaria y deposita a nombre de la empresa el monto adeudado por la prestación del servicio

✓ **Pago con cheque:** En este caso el cliente que tiene la deuda con la empresa envía mediante un personal de la empresa un cheque con la cantidad especificada en la factura por el pago de la prestación de sus servicios.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
52/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**5.- CONTROL DEL PROCESO DE LIQUIDACION**

**5.2.- TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS COBRADAS**

Al recibir el pago del servicios a crédito realiza los siguientes asientos

**CONTRIBUYENTE ORDINARIO:**

Fecha	Descripción	Debe	Haber
31/01/2012	--X--		
	banco	XXX	
	retención I.S.L.R	XXX	
	Cuentas por cobrar a clientes		XXX
	Por la cobranza de la factura XXX.		

**CONTRIBUYENTE ESPECIAL:**

Fecha	Descripción	Debe	Haber
31/01/2012	--X--		
	banco	XXX	
	I.S.L.R retenido	XXX	
	I.V.A retenido	XXX	
	Cuentas por cobrar		XXX
	Por la cobranza de la factura XXX.		

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**Fecha:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
53/68

**Aprobado por:**





**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**5.- CONTROL DEL PROCESO DE LIQUIDACION**

**5.3.-.- NORMAS PARA LIQUIDACIÓN LAS CUENTAS POR COBRAR**

Es importante señalar que para este proceso de cancelación se debe tener en cuenta:

- ✓ Para la realización de la factura debe entregarse previamente una pre-factura firmada y sellada por el cliente.
- ✓ Toda facturación debe ser enviada al cliente en un tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas después de ser emitida
- ✓ No se deben recibir cheques posfechados, es decir, cheques cuyo depósito deba ser postergado después del vencimiento de la factura.
- ✓ Los cheques recibidos por concepto de cancelación de facturas deben ser depositados en un tiempo máximo de 48 horas.
- ✓ A los cheques recibidos se les debe colocar en el dorso un sello que tenga la leyenda "Únicamente para ser depositado en la cuenta de "XXX".

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
54/68

**Aprobado por:**

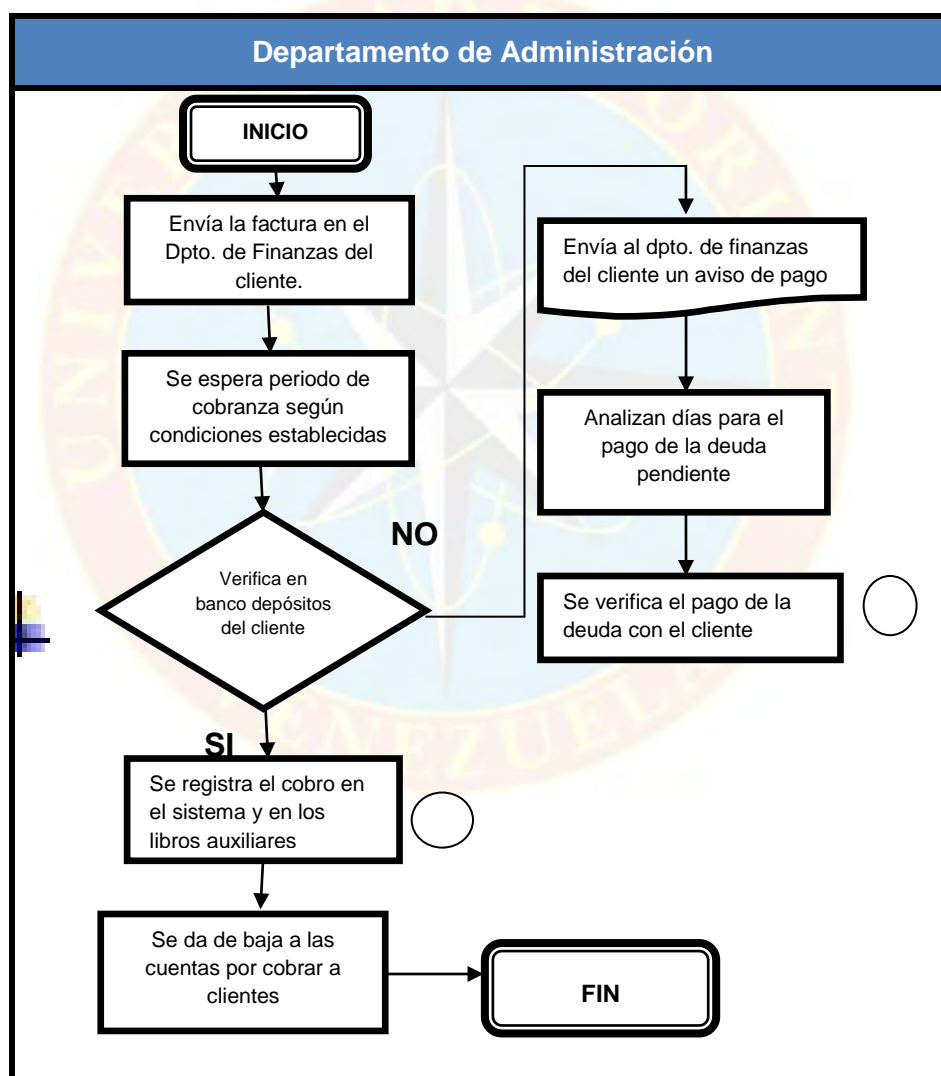


**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**5.- CONTROL DEL PROCESO DE LIQUIDACION**

**5.4.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN**



**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
55/68

**Aprobado por:**





**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**6.- CONCILIACION BANCARIA**

**RESPONSABLES:**

-  Administrador.
-  Contador.

**NORMAS GENERALES:**

- ✓ Se deben hacer las conciliaciones bancarias mensualmente, en los cinco (05) primeros días de cada mes.
- ✓ Debe abrirse y utilizarse un libro como auxiliar de banco; y debe usarse las subcuentas de acuerdo al número de cuentas bancarias que la empresa maneje. En este caso, debe hacerse conciliaciones bancarias por separado
- ✓ Se debe constatar en los libros auxiliares de banco, que todas las transacciones estén escritas a tinta y sin ningún tipo tachaduras.
- ✓ Verificar que en el libro auxiliar de banco contenga por cada transacción el serial del cheque, nombre del beneficiario, fecha de emisión, concepto por el pago, el monto por la emisión y respectivo valor del IDB (si aplica en esos momento)

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
56/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**6.- CONCILIACION BANCARIA**

**6.1.-POSICIÓN BANCARIA**

Esta actividad consiste en procesar los movimientos diarios de transacciones bancarias que se reciben directamente de los sistemas bancarios en forma automática o manual. El procedimiento de información bancaria permite:

- ✓ Detectar diferencias existentes entre los ingresos y pagos previstos (pronostico de ingresos y egresos) contra lo ingresado y pagado efectivamente.
- ✓ Mantener los saldos bancarios al día, actualizar la posición real del efectivo y del pronóstico de operaciones.
- ✓ Reducir la posibilidad de mantener saldos sin conciliar.
- ✓ Una vez que se completo el procedimiento de la data, las unidades de cuentas por cobrar y cuentas por pagar deberán ejecutar el proceso de análisis a objeto de que las unidades operacionales tomen acción inmediata en aquellos casos donde se determinen diferencia con lo pronosticado, debiendo enviar al Departamento de contabilidad las explicaciones correspondientes.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
57/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**6.- CONCILIACION BANCARIA**

**6.2.- CONTROL DEL PROCESOS DE CONCILIACIÓN BANCARIA**

En I.S VENETEK, C.A como es lógico, se cumple un ciclo contable, el cual se inicia con el registro de los documentos o asientos. Por esta razón el personal debe ingresar información exacta y oportuna, para que el proceso no se paralice por informaciones erradas o por omisiones que a veces ocurren en el tratamiento y procesamiento de la información. Todos los registros contables deben ser debidamente completados, verificados y aprobados para que sean liberados.

Una vez que el contador apruebe el documento o asiento y lo contabilice, este procesamiento va afectar directamente a la cuenta contenida en la cuenta pagadora respectiva.

Es oportuno aclarar que en la compensación de partidas generalmente se presente diferencias de saldos debido a la falta de soportes que no llegan oportunamente al departamento de contabilidad.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
58/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**6.- CONCILIACION BANCARIA**

**6.3.-COMPARACIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES CON LOS ESTADOS DE CUENTA DEL BANCO**

Una vez que la empresa recibe del banco su estado de cuenta, procede a compararlos con el reporte generado por la respectiva cuenta empresa, efectuando la conciliación bancaria de la manera siguiente:

- Se cotejan los cargos hechos en la cuenta empresa, con el estado de cuenta del banco, de manera de comprobar si el banco ha realizado los abonos respectivos.
- Se compara si todos los cheques emitidos por la empresa durante el mes que se está conciliando han sido realmente pagados por el banco.
- Se cotejan los montos reflejados en el reporte que genera el sistema de la cuenta, con los montos reflejados en el estado de cuenta enviado por el banco.
- Se verifica si todas las partidas de conciliación del mes anterior, fueron registradas en su momento.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
59/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**6.- CONCILIACION BANCARIA**

**6.4.-COMPARACIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES CON LOS ESTADOS DE  
CUENTA DEL BANCO**

Al finalizar estos, generalmente se originan diferencias, generando así las siguientes partidas de conciliación:

- ✓ Notas de créditos del banco no registrada.
- ✓ Depósitos en banco no registrados en la empresa.
- ✓ Notas de créditos registradas en la empresa y no en banco.
- ✓ Cheques registrados en la empresa y no en banco.
- ✓ Notas de débito del banco no registradas en la empresa.
- ✓ Cheques del banco no registrados en la empresa.
- ✓ Depósitos en la empresa no registrados en banco.
- ✓ Notas de créditos registradas en la empresa y no en banco.
- ✓ Una vez comparadas todas las partidas que aparecen en los libros y en el estado de cuenta bancaria y habiendo determinado cuales de ellas son partidas de conciliación, se procede a elaborar la conciliación bancaria.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
60/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**6.- CONCILIACION BANCARIA**

**6.5.- ESQUEMA DE LA CONCILIACION BANCARIA**

<b>INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENENOTEK, C.A</b>	
<b>BANCO: MERCANTIL</b>	
<b>CUENTA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX PAGADORA</b>	
<b>EMPRESA I.S. VENETEK, C.A COMPROBACION DE SALDOS</b>	
<b>EL XX DEL MES XX DEL 2012</b>	
<b>EXPRESADO EN BOLIVARES</b>	
BALANCE DE MAYOR FINANCIERO AL FINAL DEL MES.	
<b>MAS</b>	<b>XXX</b>
NOTAS DE CREDITO DEL BANCO REGISTRADAS EN LA CUENTA DE LA EMPRESA	XXX
DEPOSITOS EN BANCO NO REGISTRADOS LA CUENTA DE LA EMPRESA	XXX
NOTAS DE DEBITOS REGISTRADAS EN CTA DE LA EMPRESA Y NO EN BANCO	XXX
CHEQUES EN TRANSITO Y NO EN BANCO	
<b>MENOS</b>	<b>XXX</b>
NOTAS DE DEBITO DEL BANCO NO REGISTRADA EN CUENTA DE LA EMPRESA	
CHEQUES DEL BANCO NO REGISTRADOS EN CUENTA DE LA EMPRESA	XXX
DEPOSITOS EN CUENTA DE LA EMPRESA, NO REGISTRADOS EN BANCO	XXX
NOTAS DE CREDITOS REGISTRADAS DE LA EMPRESA Y NO EN BANCO	XXX
MÁS O MENOS: DIFERENCIAS POR REDONDEO	
<b>BALANCE SEGÚN ESTADO DE CUENTA BANCARIO</b>	<b>0</b>
PREPARADO POR:	APROBADO POR:

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
61/68

**Aprobado por:**





**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**7.- FORTALEZA Y DEBILIDADES DEL PROCESO  
DE CONTROL INTERNO**

**FORTALEZA DEL CONTROL INTERNO**

- ✓ Promueve la aplicación de medidas correctivas y coopera en el cumplimiento de sus fines a través del control previo.
- ✓ La Empresa I.S VENETEK, C.A cuenta con un personal calificado el cual es el encargado de realizar las actividades, el cual garantiza un control eficaz.
- ✓ Ayuda a verificar la correcta formación de las cuentas de gastos y de ingresos.
- ✓ Permite hacer una revisión detallada o de carácter selectivo a las cuentas de gastos e ingresos de dependencias municipales.
- ✓ Ejerce potestad de control, vigilancia y fiscalización de las cuentas corrientes y los libros auxiliares.
- ✓ Promueve un mecanismo de evaluación que asegure una eficaz utilización del efectivo, lo que garantiza su protección posible contra fraudes y corrupción.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
62/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**7.- FORTALEZA Y DEBILIDADES DEL PROCESO  
DE CONTROL INTERNO**

- ✓ Permite la verificación y exactitud, de las operaciones relativas al efectivo y su adecuado registro contable.
- ✓ Permite que a través de las conciliaciones bancarias se tenga la disponibilidad del efectivo de la Empresa.
- ✓ Las conciliaciones se llevan al día, ya que la empresa revisa los movimientos de su cuenta en línea desde la conexión de internet, es por esto que se concilian de manera eficiente y así se puede cotejar toda la información recibida, para ser revisada y luego registrarla en su respectivo libro auxiliar.

**DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO**

- ✓ El trabajo de control del efectivo de la caja chica es muy elevado, y es llevado por un personal, y los movimientos y salidas de dinero son excesivos.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
63/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**7.- FORTALEZA Y DEBILIDADES DEL PROCESO  
DE CONTROL INTERNO**

- ✓ Las conciliaciones bancarias se realizan de manera manual, los primeros días de cada mes, esto retrasa el proceso no solo por el cómo se lleva, sino por los tantos movimientos que se realizan a través de la cuenta banco.
- ✓ El proceso de cobranza inicia después de vencida las cuentas por cobrar, siendo más efectivo hacerlo faltando al menos una semana antes de culminar el plazo para cancelar el crédito por la prestación del servicio.
- ✓ Los créditos asignados a los clientes por la prestación de los servicios son cantidades elevadas, y que en caso de no aplicar controles internos eficiente y realizar los procesos de cobranza no adecuados, la empresa podría tener pérdidas financieras a mediano plazo.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
64/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**8.- NORMAS ADMINISTRATIVAS**

- ✓ Deben efectuarse arquezos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- ✓ Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- ✓ Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- ✓ Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- ✓ Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos. El departamento de ventas es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- ✓ Una persona diferente al administrador chequeará las facturas y las condiciones aprobadas por el departamento de operaciones-ventas, especialmente en cuanto a precios y cantidad del servicio.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
65/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**8.- NORMAS ADMINISTRATIVAS**

- ✓ Las facturan deben de ser enviadas antes de las 24 horas luego de recibida la orden de pedido.
- ✓ Las facturas deben de ser entregadas al Departamento de finanzas del cliente, la factura original y una copia rosada firmadas y selladas por la empresa.
- ✓ La copia de la factura entregada al cliente debe de ser devuelta selladas y firmadas para control interno y fiscal.
- ✓ No se deben recibir cheques posfechados, es decir, cheques cuyo depósito deba ser postergado después del vencimiento de la factura.
- ✓ Los cheques recibidos por concepto de cancelación de facturas deben ser depositados en un tiempo máximo de 48 horas.
- ✓ Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
66/68

**Aprobado por:**



**MANUAL DE NORMAS Y  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

**8.- NORMAS ADMINISTRATIVAS**

✓ Cualquier cancelación de las venta debe estar basada en el monto total de la factura original correspondiente.

✓ Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de de deducibilidad fiscal.

✓ Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Esta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
67/68

**Aprobado por:**



## **MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

*Instrumentación y  
Servicios Venetek, C.A*

### **9.- RECOMENDACIONES PARA EL USO DEL MANUAL.**

En el sentido más amplio de las leyes que rigen el Sistema de Control Fiscal, el Manual de Normas y Procedimientos, luego de ser formalmente aprobado por la junta directiva, debe ser sometido a revisión al final de cada año, a los fines de hacer las modificaciones pertinentes y reemplazar lo que pierde vigencia o cubrir los nuevos requerimientos, indicando además la forma de identificar las revisiones, modificaciones y actualizaciones.

Este manual debe utilizarse mediante un formato de Hojas Sueltas, para que otorgue la mayor facilidad posible al personal que labora en la empresa y que permita la constante actualización de esta valiosa herramienta.

La Empresa I.S VENETEK, C.A debe prepararse a dar cambios estructurales para que así este Manual pueda adaptarse aún más a ella, y pueda cumplir con el propósito por el cual fue creado.

**Realizado por:**  
AUDRELINE GAMARDO

**FECHA:**  
Enero 2013

**Páginas:**  
68/68

**Aprobado por:**

## HOJAS METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LLEVAR A CABO EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR UTILIZADO EN LA EMPRESA INSTRUMENTACIÓN Y SERVICIOS VENETEK, C.A</b>
<b>Subtitulo</b>	

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

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

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
GAMARDO AUDRELINE	<b>CVLAC</b>	18.273.365
	<b>e-mail</b>	Audrecarl36@hotmail.com

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

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

Manual
Procedimiento
Control Interno
Cuentas por Cobrar

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



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/5

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
<b>ESCUELAS DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS</b>	<b>ADMINISTRACION</b>

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

### Resumen (Abstract):

Las cuentas por cobrar en una empresa se originan fundamentalmente por las ventas a crédito, la cual se establece un tiempo de pago bajo ciertas condiciones para el pago de las deudas adquiridas con la empresa, de aquí la necesidad de aplicar un control constante sobre las mismas, con el objeto de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad y así proveer los recursos financieros. Ésta investigación tiene como objetivo principal diseñar un manual de normas y procedimientos administrativos para el control interno de las cuentas por cobrar, que permitan describir e informar con claridad los sistemas utilizados para proteger la partida en estudio. Ésta investigación sirvió como base para llegar a conclusiones y recomendaciones, sirviendo de guía para definir políticas o procedimientos que ayuden a mostrar en forma óptima la información administrativa y contable. La metodología se originó basándose en los datos proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo, y con un tipo de investigación documental-campo, pues se realizó directamente en la empresa I.S. VENETEK, C.A, la cual está conformada por una población de 3 empleados en los departamentos (administración y contabilidad) que están relacionados directamente con este control.

Si el funcionario de SIBIUDO encargado de transcribir los metadatos encuentra este campo en blanco, debe copiarlo de la versión digital del texto del trabajo mediante "copiar y pegar".

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/5

**Contribuidores:**

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Profa. María Campos	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	12.153.977
	e-mail	mariadelos_20@hotmail.com
Profa. Jennifer Tovar		CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	13.952.555
	e-mail	Jenniferdaliz@hotmail.com
Prof. Juan Escobar	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	6.909.284
	e-mail	Jumesco@gmail.com

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

**Fecha de discusión y aprobación:**

Año	Mes	Día
2013	01	22

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

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

**Archivo(s):**

Nombre de archivo	Tipo MIME
AUDRELINE GAMARDO. DOC	Aplication word

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

**Alcance:**

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

Licenciado en Administración

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

**Nivel Asociado con el Trabajo:** \_\_\_\_\_ Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Postdoctorado, etc.

**Área de Estudio:**

Administración

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR *[Signature]*  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

*[Signature]*  
**JUAN A. BOLANOS CUAVELA**  
Secretario



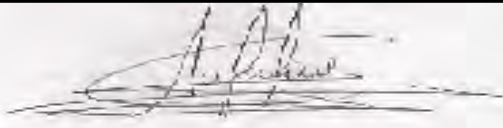
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/maruja

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6**

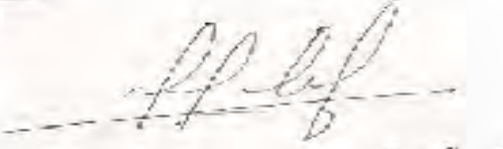
**Derechos:**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):** “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”



---

Br. Audreline Gamardo  
Ct: 18.273.365  
AUTORA



---

Prof. María de los Ángeles Campos  
Ct: 12.153.977  
TUTORA