



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS
MATURIN – MONAGAS - VENEZUELA**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES
APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL
GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN**

ASESOR:

Dr. Jorge Astudillo

AUTORA:

Br. Jeniree Lugo Mariño C.I. 19.446.739

Trabajo de Grado, Modalidad Tesis de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

Maturín, Agosto 2013




**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURIN- NUCLEO MONAGAS**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL
RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN**


Presentado Por:

Br. Jeniree Lugo Mariño C.I. 19.446.739



**Msc. Emir Rodríguez
Jurado Principal**

APROBADO POR:



**Lcdo. Eli Saul Matute
Jurado Principal**



**Dr. Jorge Astudillo
Asesor**

Maturin, Agosto 2013

DEDICATORIA

A mis padres

Porque creyeron en mi por darme la estabilidad emocional, económica y sentimental, porque me sacaron adelante dándome ejemplos de superación y entrega para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes, hoy puedo ver alcanzado mi meta ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos mas difíciles de mi carrera y porque el orgullo que sienten por mi fue lo que me hizo llegar hasta el final.

Mami seras siempre mi inspiración para alcanzar mis metas por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo tiene al final su recompensa. Tu ESFUERZO se convirtió en tu TRIUNFO y el mio. Va por ustedes, por lo que valen, por su fortaleza y por lo que han hecho por mi.

Hermano Jogeever, tias y abuela Luisa, gracias por haber fomentado en mi el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

Manuel Abraham gracias por tu apoyo incondicional, siempre estuviste allí cuando mas te necesite. Gracias mi vida!

Fiore mas que mi amiga mi hermana, fuiste mi compañera de estudio durante esta larga carrera, siempre estuvimos juntas en todo. Gracias por ser parte de este logro.

En honor a un ser especial que ya no esta conmigo pero que vivirá siempre en mi corazón, seras por siempre mi angel guardian bebe. Te amo Luigina Isabella.

AGRADECIMIENTO

En mi primer lugar te agradezco a ti **Dios** por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo la felicidad. No tendría palabras para agradecer lo mucho que me has dado.

Agradezco a la **CASA MAS ALTA**, mi universidad por la oportunidad que me brindo, me abrió sus puertas para convertirme en lo que soy, en esta etapa de mi formación académica y profesional.

A mis queridos profesores

Gracias por haber fomentado en mi el deseo de lucha, el deseo de seguir adelante en esta larga carrera. Por darme todas sus enseñanzas, porque sin ustedes este logro no fuese alcanzado.

A mis jurados

Agradezco a ustedes por sus observaciones y sugerencias en la construcción y mejora de este trabajo, espero que las vean reflejadas en el producto final.

Profe Astudillo

Mi tutor y profesor de clases, gracias por tu ayuda y consejos en este largo camino recorrido. Tu valiosa ayuda fue de mucho para mi. Gracias!

Amigos

Ustedes son los protagonistas de esta historia, Frandi, Virginia, Anita, Luis, Mi churrys, Daniel, Milagros, Oriana, Priciliano, Raigre, Ramon, Sarahi(trio), Caroni, Ely aquellos que de alguna u otra forma estuvieron allí. Estuvimos juntos en esta larga carrera. Gracias por brindarme su amistad, y porque siempre estuvieron pendiente de este trabajo.

ÌNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivo General.....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
DEFINICIÓN DE TERMINOS.....	7
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
IDENTIFICACIÓN Y RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....	12
Hotel Rivas Del Guarapiche.....	12
BASES TEORICAS.....	14
Importancia del Manual.....	14
Por su Función Específica.....	18
Por su Alcance.....	19
Definición de Manual de Procedimientos.....	21
Objetivos del Manual de Procedimientos.....	21
Pasos a seguir para la elaboración de los manuales de políticas y procedimientos.....	22
Planeación del Estudio.....	22
Investigación de la Situación Actual.....	23
La Redacción del Manual.....	24
Análisis y Crítica de la Información.....	25
Elementos Básicos para el Manual de Procedimientos.....	26
Requisitos que deben reunir los Manuales.....	27
Estructura del Manual de Procedimientos.....	28
Procedimientos.....	29
Características de los Procedimientos.....	30
Procedimientos Administrativos y Contables.....	33
Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).....	34

Cuentas por Cobrar.....	36
Control Interno	37
CAPÍTULO III.....	37
MARCO METODOLÓGICO.....	37
TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
TÉCNICAS DE INVESTIGACION	38
Recopilación bibliográfica.....	38
Observación no participante.....	39
La encuesta.....	39
CAPÍTULO IV	64
ACTIVIDADES QUE REALIZA EL HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE	64
Área de Administración	65
POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EXISTENTES EN LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE.....	68
FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCESOS ACTUALES.....	85
CAPÍTULO V	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES	65
LA PROPUESTA.....	67
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN	68
BIBLIOGRAFIA	67
HOJAS METADATOS.....	67



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURIN- NUCLEO MONAGAS**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL
RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN**

Asesor:

Dr. Jorge Astudillo

Presentado Por:

Br. Jeniree Lugo Mariño C.I 19.446.739

RESUMEN

Una de las estrategias para el desarrollo de un organismo social lo constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa, que permita descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales. Las organizaciones con visión futurista como el HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE, están en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de sus funciones. Actualmente en Hotel Rivas del Guarapiche no cuenta con Manuales de Normas y Procedimientos Contables, por lo tanto los procedimientos se realizan de manera mecánica lo cual ocasiona fallos constantes, tanto en la contabilización, como en el control interno, por lo tanto se propone la realización de dicho Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables, con el cual se espera reducir el tiempo de inducción de nuevo personal en el área administrativa y contable y unificar un mismo criterio a la hora de llevar la contabilidad. Para ello se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo, a través de la observación directa, revisión documental y la entrevista no estructurada.

INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones permanentemente buscan ordenar sus funciones, procesos y métodos de trabajo, así como las responsabilidades de cada persona o departamento en cuanto a sus tareas cotidianas dentro de los procesos administrativos, contables y tecnológicos debido a que se convierten en rutinas. Las exigencias de los nuevos tiempos y el creciente grado de especialización en la modernización de los procesos de trabajo obligan a las organizaciones a formalizarse y elaborar una herramienta que le permita ordenar dichas funciones.

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones se destaca lo relativo a la utilización de manuales, ya que facilitan el aprendizaje al personal, proporcionan la orientación precisa, fundamentalmente en las actividades administrativas, contables y operativas, pues son una fuente en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.

Los Manuales de Procedimientos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa y conocidos por el personal, sirve para regular su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma.

El éxito de toda empresa se basa entre otros aspectos, en la efectividad de utilizar adecuadamente los recursos, es por ello que los manuales de procedimientos vienen a ser herramientas claves que contribuyen al desarrollo de las operaciones de manera armónica y eficaz.

El presente trabajo se realizó con la finalidad de Proponer un Manual de Norma y Procedimientos Administrativos y Contables aplicado a La Empresa Hotel Rivieras del Guarapicheen Maturín Estado Monagas con la finalidad de mejorar los procedimientos administrativos y contables y de esta forma optimizar el servicio prestado a los clientes.

El desarrollo de este estudio estará conformado por los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: El problema y sus generalidades, el cual contiene el planteamiento del problema, justificación, delimitación, objetivos tanto generales como específicos y definición de términos.

CAPÍTULO II: Marco Teórico, donde se hace referencia a los elementos teóricos básicos que sustentan la investigación, así como la Reseña Histórica de SIETE SISTEMAS, C.A y los Antecedentes de la Investigación.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico, se hace mención a la metodología utilizada para el logro de los objetivos propuestos, es decir, Tipo y nivel de investigación, universo o población y técnicas de investigación.

CAPÍTULO IV: Presentación y Análisis de la información

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

CAPITULO VI La Propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los manuales de procedimientos son herramientas que se preparan en una empresa con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía, para así tener normas y procedimientos conocidas por los integrantes de la organización. El objetivo primordial del manual es describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización para que de esta forma se eviten funciones y responsabilidades compartidas que no solo redundan en pérdidas de tiempo, sino también, en la dilución de responsabilidades entre los colaboradores de la empresa, o peor aún de una misma sección.

De acuerdo al crecimiento obtenidos en los últimos años las empresas hoteleras en el Municipio Maturín del Estado Monagas vienen confrontando una problemática en cuanto a los procesos administrativos y contables que no cuentan con los mecanismos de control necesarios que le permita a la empresa organizar sistemáticamente las áreas Administrativas y Contable. Esto con la finalidad de buscar respuestas rápidas y precisas de las transacciones generadas por las operaciones normales en la misma. Tal es el caso del Hotel Rivieras del Guarapiche.

Existe la necesidad de crear un manual de normas y procedimientos administrativos y contables que sirva como mecanismo práctico que permitan ordenar los datos financieros producto de las operaciones que se

realizan en la empresa diariamente. En el caso de esta empresa por ser pequeña, se caracteriza por presentar procedimientos administrativos contables informales; es decir, la contabilidad es llevada a cabo por una oficina de servicios contables externo. De allí deriva que pareciera que el sistema contable es prácticamente inexistente.

En la actualidad la empresa ha comenzado a expandir sus operaciones y se han visto en la necesidad de aportar mayor formalidad al sistema contable, a fin de poder mantener el dominio de todas las actividades y proceso. Lo que amerita incrementar un control administrativo y contable que les permita organizar la información diaria en cuanto a cada una de las operaciones que se realizan día a día.

Es así como surgió la necesidad de proponer un MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES que se adecuara a las necesidades tanto actuales como de expansión que experimenta dicha empresa. Esto con el propósito de disponer de formas oportunas y confiables de la información financiera que requiere esta empresa para su normal funcionamiento, lo cual constituye el objetivo principal de la presente investigación.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General.

Proponer un Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables Aplicado a la Empresa Hotel Rivieras del Guarapiche

Objetivos Específico:

- Describir las actividades que realiza el Hotel Rivierasdel Guarapiche.
- Identificar las políticas administrativas y contables existentes en la empresa Hotel Rivieras del Guarapiche.
- Describir los Procedimientos Administrativos y Contables para la realización de las actividades en el Hotel Rivieras Del Guarapiche..
- Determinar las Fortalezas y Debilidades de los Procesos Actuales
- Proponer un Manual descriptivo de los procedimientos llevados a cabo en la empresa Hotel: Rivieras del Guarapiche

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El Diseño de un manual de normas y procedimientos administrativos y contables aplicado a la empresa Hotel Rivieras del Guarapiche, se centra en las actividades básicas que ella realiza, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

El manual comprende el plan de organización en todos los procedimientos, coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activo, verificar su exactitud y

confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia en cuanto a la facturación y cobranza. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios dado a la implementación de controles informáticos y cambios de estrategias de actividad, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Entre las razones que llevaron a la realización del manual de normas y procedimientos administrativos y contables se puede mencionar la dificultad para obtener información veraz y oportuna sobre los activos de la empresa, en especial las cuentas por cobrar y el efectivo. De igual manera, existe dificultad para contar con reportes actualizados sobre retenciones de impuestos, impuestos al valor agregado y otros similares.

De todo lo anterior se desprende la importancia que tiene para la empresa, Hotel Rivas del Guarapiche, el desarrollo del presente proyecto, ya que beneficiará en grado sumo la mejora de sus procesos tanto administrativos como contables y esto redundará en la eficiencia con que se llevarán a cabo estos procedimientos. De igual manera servirá para que la autora aplique los conocimientos adquiridos durante su carrera y verifique de primera mano los beneficios que trae, el buen desarrollo de este tipo de manuales.

DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se baso en proponer un manual de normas y procedimientos administrativos y contables aplicados a La empresa Hotel Rivas del Guarapiche ubicada en el Municipio Maturín - Estado Monagas

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

- **OBJETIVO:** Proponer un manual de normas y procedimientos administrativo y contables aplicados a la empresa hotelera: Rivas del Guarapiche.
- **ESPACIO:** La investigación será realizada en la empresa hotelera: Rivas del Guarapiche en Maturín estado Monagas.
- **RESULTADOS:** Se obtendrán resultados que beneficiará al hotel Rivas del Guarapiche, ya que mejorarán todos sus procesos administrativos y contables.

DEFINICIÓN DE TERMINOS

ADMINISTRACIÓN: Gestión, organización y control de una sociedad que realizan los órganos directivos de la misma. (Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Pag 11. 2002)

COTIZACIÓN: Es un documento donde se especifica los precios actuales de los productos que el cliente requiere, en este proceso La cotización se da desde el sistema de ventas hacia la entidad cliente y los datos que contiene la cotización son: descripción del producto cotizado, cantidades, precios, fecha de cotización, fecha de entrega, datos del vendedor y cualquier otra información adicional necesaria. (www.Monografías .com)

CONTABILIDAD: Es el arte de registrar, clasificar y resumir en una forma significativa y en términos de dinero, las transacciones y hechos que son de carácter financieros. (Kennedy, Mc Muller 2002.p. 3)

CUENTAS POR COBRAR: Esta representado por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas) y los cuales representan derechos de la empresa sobre terceras personas; generalmente provienen por las ventas o prestación de servicios a créditos que realiza la empresa. (www. Monografías .com)

CONTROLES CONTABLES: Proceso de observación y medición a través del cual se realiza la comparación de forma regular de las previsiones efectuadas con los resultados reales obtenidos. . (Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Pág. 51. 2002).

FACTURA: “Documenta que muestra el carácter, la cantidad, el precio, las condiciones, la forme de entrega y otras particularidades de las mercancías vendidas o servicios prestados”. (Diccionario para Contadores, Kohler 2004, Pág. 248).

FACTURACIÒN: Anotaciones contables efectuadas para recoger los procesos de ventas de mercancía de una empresa, desde los pedidos recibidos al registro y control estadístico de los elementos integrantes de las facturas. . (Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Pág. 100. 2002)

MANUAL: Reyes A. (2000), define el Manual como:

Un folleto, libro, carpeta, etc.; en los que de una manera fácil de manejar (manuables) se encuentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la

conducta que se presenta en cada grupo humano de la empresa. (Reyes A. 2000.)

PAGO: Ejecución efectiva de la prestación debida por una obligación pendiente, consista esta o no en un pago de un dinero. (Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Pág. 188. 2002)

PROCESO: “Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o asunto, las cuales son controladas, supervisadas y evaluadas por el sistema de control”. (G. Cepeda 2000, Pág. 231).

PROCEDIMIENTOS: Método u operación con la que se pretende obtener un resultado. . (Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Pág. 211. 2002)

PROCEDIMIENTOS CONTABLES: Son todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos, que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad. (Catacora, 2001.p.71).

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS: Métodos y procedimientos fundamentales mediante los que una organización coordina o regula sus acciones. (Ibidem, p.329).

PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD: Pautas de cómo debe tratarse el registro de las operaciones y el análisis y presentación de la información en los estados financieros. (Catacora, 2000, p.87)

SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI): Es una expresión que se utiliza con el fin de describir todas las medidas adoptadas por todos los propietarios o directivos de organizaciones y negocios o por administradores y gerentes, para dirigir y controlar las operaciones de las organizaciones bajo su responsabilidad. (G. Cepeda 2000, Pág.232).

SISTEMA: Conjunto ordenado de procedimientos (operaciones y métodos), relacionados entre sí, que contribuyen a realizar una función. (Gómez, 2002.p.52).

SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE: Conjunto de principios y normas por la que se rige la aplicación practica de los diversos métodos de contabilidad. . (Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Pág. 248. 2002)

CONTABILIDAD HOTELERA: La contabilidad hotelera es un área de conocimiento gerencial que se ocupa de recopilar, registrar, clasificar, resumir y analizar, información expresada en términos monetarios, sobre las operaciones mercantiles del hotel, con el fin de interpretar los resultados económicos y financieros de la empresa que facilite la toma de decisiones de la gerencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad no existen estudios que se hayan realizado a las empresa hoteleras en relacion a manuales de procedimientos bien sea administrativos o contables, pero si existen algunos estudios realizados en la Universidad de Oriente, que hacen referencia a Manual de Procedimientos entre los cuales podemos destacar:

- ❖ Betancourt (2009) realizó un trabajo de investigación el cual se titula: Diseño de un Manual de Procedimientos Contables y Administrativos en los departamentos de cuentas por pagar y cobranzas, adaptado a los nuevos requerimientos de la informática de la empresa DIEMCA, donde concluye que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos que le permita al personal del departamento de cobranza y cuentas por pagar documentar los pasos que se realizan en las operaciones.

“Esta investigación sirvió de soporte para todo lo relacionado con las bases teóricas de la presente tesis”

- ❖ Serrano (2010) realizó un trabajo de investigación titulado: Propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos y Contables en el departamento de contabilidad de la Lotería de Oriente, donde concluye que en tal departamento no existe un manual de procedimientos administrativos que señale a los actuales y futuros empleados los pasos a seguir para realizar cada una de las actividades propias de esta

unidad, que permita alcanzar los objetivos de la empresa de la mejor manera.

“Esta tesis sirvió como referencia para orientar con respecto al planteamiento del problema y en la parte metodológica a la presente investigación”

- ❖ Por su parte Moreno G. (2009) efectuó una tesis titulada “Diseño de Sistema Contable para la empresa Surtihogar Tres Elefantes”, donde llego, entre otras a las siguientes terminaciones: La empresa no cuenta con una formal estructura organizativa plasmada en un organigrama, lo cual llevaba a la falta de delimitación de funciones para cada una de las áreas del negocio. Similarmente se informo que no existe consistencia en los nombres de una cuenta en los estados financieros en los últimos cinco años y suelen incluirse como gastos operacionales, gastos personales de accionistas de la empresa, violando el principio contable de la entidad.

“Esta investigación dio un aporte a la presente tesis en función del diseño del sistema contable que luego se llevó a la elaboración del manual”

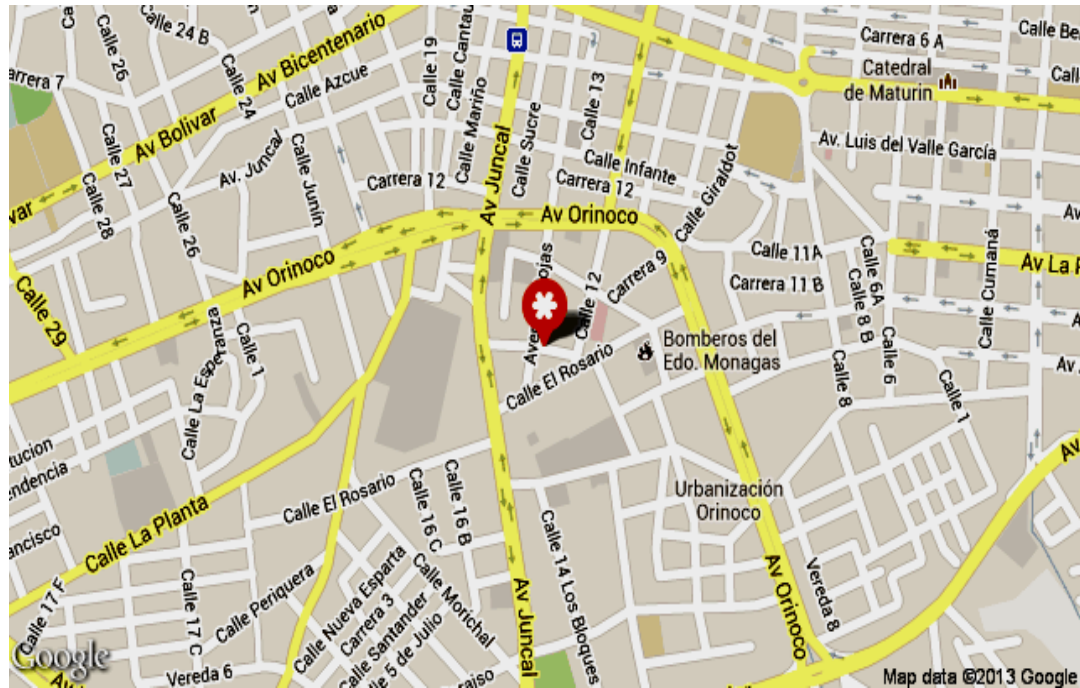
IDENTIFICACIÓN Y RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Hotel Rivas Del Guarapiche

Ubicación:

El Hotel Rivas del Guarapiche se encuentra ubicado en la Ciudad de Maturín, en el Estado Monagas, exactamente en la Calle Rojas, N° 114, Sector Los Bloques.

UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE



Fuente: Google mapas2013

Misión:

Nuestra mayor satisfacción y compromiso es garantizar la mayor cantidad de bienestar y confort de nuestros huéspedes, haciéndolos como en casa para hacer su estadía mas grata y placentera dentro de nuestras instalaciones.

Visión:

Ofrecer un servicio de hospedaje de calidad y prestancia, sirviendo a nuestros clientes con la mejor asistencia en el sector de hotelería para dar satisfacción y confort.

RESEÑA HISTÓRICA

Somos una empresa que nace en 1997 como un reto en el ramo hotelero, que luego se consolido como una gran familia y es hoy día la cristalización del esfuerzo, dedicación, constancia y orgullo de todo nuestro equipo de trabajo, el cual se siente comprometido y calificado para dar el mejor apoyo de servicio a nuestros huéspedes

BASES TEORICAS

Las Bases Teóricas conforman todo el material bibliográfico que puede ser utilizado para sustentar la investigación, que en este caso se refiere a manual de procedimientos Administrativos y Contables.

Definición de Manual

Reyes A. (2007), define el Manual como:

Un folleto, libro, carpeta, etc.; en los que de una manera fácil de manejar (manuales) se encuentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta en cada grupo humano de la empresa (p.22).

Importancia del Manual

Los manuales revisten gran importancia para las empresas, debido a que sirven como herramientas para la planificación y el manejo de los recursos humanos y materiales, concentrando todos los sistemas y procedimientos que se siguen en la realización de las actividades dentro de la empresa, que además permite evaluar y corregir las desviaciones de los planes originales ya establecidos, esto se conoce como una de las

estrategias para el buen desarrollo de un organismo social, en este mismo orden los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas. Al respecto Haroldo Herrera (2008) explica la importancia de los manuales diciendo:

“Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel Operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

(<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>)

Es importante señalar que uno de los factores fundamentales para el éxito operativo de las organizaciones viene a ser la implementación y correcto uso de los manuales de procedimientos, buscando siempre una orientación al logro de los objetivos de las mismas.

Ventajas del Empleo de los Manuales

- Proporcionan una guía de trabajo a ejecutar.
- Reducen los costos al incrementar la eficiencia.
- Estimulan la revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.
- Permiten eliminar las duplicaciones innecesarias de actividades.

- Representan herramientas útiles en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados, así como también, a todos aquellos que perteneciendo a la organización, se les ascienda de categoría o sean asignados a cumplir funciones en otros departamentos.
- Constituyen una fuente de información sobre las prácticas generales de la organización.
- Facilitan un ahorro real de tiempo, al evitar las preguntas de rutina, ya que las respuestas rápidas a las mismas se obtendrán a través de la lectura del manual.
- Incrementan la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Facilitan la coordinación de actividades.

Desventajas de los Manuales

Existen ciertas limitaciones en los manuales, pero que de ninguna manera le restan importancia en la utilización de los mismos dentro de la organización, entre las desventajas que presentan los manuales son las siguientes:

- Su elaboración deficiente provoca serias dificultades en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de su elaboración puede ser muy elevado, igualmente que la actualización del mismo.

- Si no se actualizan los procedimientos en función de los cambios de la empresa, periódicamente pierde su efectividad.
- Cohíbe al personal en cuanto a iniciativas, debido a que deben regirse por el manual utilizado en la organización.
- En caso de ser muy sintéticos carecen de utilidad, y muy detallados los convierte en complicados.
- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.

Tipos de Manual

El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se ha de lograr, en algunos casos, sólo persigue un objetivo y en otros se logran varios objetivos. Existen diferentes tipos de Manuales entre los cuales se mencionan los siguientes:

Por su Contenido

Se refiere al contenido del manual para cubrir variedad de materiales, dentro de este tipo tenemos:

- **Manual de Organización:** Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos y las relaciones.
- **Manual de Procedimientos:** Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se analiza la

actividad operativa del organismo. Es una guía (como hacer las cosas) de trabajo, valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

- **Manual de contenido Múltiple:** Consiste en combinar dos o más categorías que se relacionan en la práctica administrativa, puede ser conveniente la elaboración de este tipo de manual cuando el volumen de actividades o de personal no justifique la elaboración de manuales por separado.
- **Manual de políticas:** Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

Por su Función Específica

Son aquellos manuales que se relacionan, a una función operacional específica a tratar, entre los cuales tenemos los siguientes:

- **Manual de Producción:** Se utiliza para reflejar el procedimiento operativo y productivo de la empresa, y surge de la necesidad de coordinar el proceso de fabricación (producción, inspección y control de productividad).
- **Manual de Ventas:** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas, procedimientos, controles, etc.).

- **Manual de Finanzas:** Trata en asentar por escrito las responsabilidades financieras los niveles de la administración, instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de los bienes y suministros de información financiera.
- **Manual de Contabilidad:** Consiste en los principios y técnicas de contabilidad. Debe contener aspectos tales como: estructura organizativa del departamento, descripción del sistema contable, los principios de contabilidad Generalmente aceptados, operaciones internas del personal y el control de información financiera.
- **Manual de Crédito y Cobranza:** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad entre ella están las siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones.
- **Manual de Personal:** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal.

Por su Alcance

Pueden elaborarse manuales con una cobertura o alcance mayor o menor, de acuerdo a las necesidades que tienen las oficinas y a su ámbito de aplicación, podemos mencionar los siguientes:

- **Manuales Generales:** Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos los siguientes manuales:

- **Manuales de Organización:** Este es producto de la planeación organizacional y abarca todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.
- **Manual de Procedimientos:** Este es también resultado de la planeación que contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman una organización a fin uniformar la manera de operar.
- **Manual de Políticas:** Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen lineamientos, en un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales.
- **Manuales Específicos:** Son aquellos que su radio de acción se limita a una determinada unidad o área específica de la organización. Entre ellos tenemos:
 - **Manual de Reclutamiento y Selección:** Se refiere a una parte de un área específica (personal); y contiene la definición uniforme respecto al reclutamiento y selección del personal de una organización.
 - **Manual de Auditoría Interna:** Consiste en agrupar lineamientos, instrucciones de aplicación específica a determinados tipos de actividades, aquí se refiere a la auditoría interna en forma particular.
 - **Manual de Políticas de Personal:** Este se enfoca a definir “políticas”, pero de un área específica de la organización, señalando las guías u orientación respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones, entre otros.
 - **Manual de Procedimientos de Tesorería:** Consiste en elaborar los procedimientos en el orden de la importancia de un área específica, a

fin de capitalizar las oportunidades naturales de secuencias de pasos en el trabajo, por ejemplo: ingresos a caja, pago a proveedores, entre otros.

Definición de Manual de Procedimientos

Para Gómez G. (2006) el manual de procedimientos es:

“El documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ella, incluye además los puestos o unidades que intervienen, precisando su responsabilidad y participación (p 138)”

Se puede decir que los manuales de procedimientos sirven de herramienta clave al usuario para el buen desarrollo de las actividades a realizar, puesto que en ellos se especifican las funciones y responsabilidades inherentes a las actividades de cada departamento o área de trabajo.

Objetivos del Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos representa un medio de información para el personal sobre los aspectos importantes relacionados con la organización, en cuanto a la descripción y ejecución de las actividades; entre los objetivos que persigue el manual de procedimientos se pueden mencionar los siguientes:

- Establecer la responsabilidad operativa para la ejecución, control y evaluación de cada una de las tareas.

- Mantener de forma ordenada, cronológica y clara las operaciones que se realizan, las unidades administrativas que intervienen y los formatos a utilizar en la ejecución de las diferentes actividades.
- Ayuda en caso de realizar una auditoría a la empresa en la vigilancia y evaluación del control interno.
- Sirve como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones de la empresa.

Pasos a seguir para la elaboración de los manuales de políticas y procedimientos

Existen una serie de pasos que se deben seguir para lograr una correcta elaboración de los manuales de procedimientos y así obtener un manual bien definido y enmarcado de manera idónea, tal como debe ser para lograr la efectividad de los mismos en el cumplimiento de los procedimientos; al respecto Gómez (2002), señala las técnicas utilizadas para el estudio de procedimientos:

Planeación del Estudio

En esta etapa deberá definirse detalladamente la naturaleza del problema a tratar, el cual permitirá fijar la determinación del objetivo de estudio, así como para la investigación previa que suministre los suficientes elementos que permiten la formulación y ejecución de un plan de trabajo:

Definición del Objetivo de Estudio: En esta fase se precisan con la mayor claridad posible los problemas detectados a fin de definir correctamente el objetivo de estudio.

Formulación de Inventario de Procedimiento: Durante el estudio preliminar de las áreas administrativas es conveniente identificar los procedimientos empleados, con el propósito de conocer las labores que se realizan en las áreas de estudio.

Formulación del Plan de Trabajo: Consiste en la planeación de la manera como se realizará el estudio del procedimientos.

Investigación de la Situación Actual

Tiene como finalidad obtener una visión general del procedimiento tal y como se desarrolla en la actualidad; en esta fase están incluidos los siguientes pasos:

Recopilación de la Información: Este paso contempla la obtención de una descripción lo más detallada posible de la manera como se desarrollan las operaciones que integran el procedimiento, anotando el número de personas asignadas a cada operación. Para la obtención de esta información se puede emplear la investigación documental, la observación directa y/o la encuesta, tomando en consideración cual método será más eficiente para lograr una mayor eficiencia de los fines que se persiguen.

Fuentes de Información: Son las fuentes principales a las cuales recurre el investigador a fin de obtener información sobre procedimientos ya establecidos o por implementarse. (Gómez C. 2007)

Registro y Documentación del Procedimiento Actual: Deberá adoptarse un método a través del cual se registrará los hechos del estudio de una manera ordenada; es importante que se obtenga copia de todos los documentos correspondientes, el analista debe proceder a realizar todo el material escrito de los procedimientos con el fin de cubrir las fases de análisis y crítica del mismo.(Gómez C. 2007)

Obtención de la Aprobación Correspondiente: Una vez que se tenga documentado el procedimiento actual, el siguiente paso consiste en obtener la aprobación de los responsables de la operación.

La Redacción del Manual

Un requisito de suma importancia, que debe cumplirse, a la hora de preparar el “Manual de Procedimientos”, es el de su claridad y precisión; de modo que quien quiera que lo lea, lo interprete de la misma manera, en que fue escrito. Para lograr esto, han de observarse los siguientes preceptos:

- Nombre de la empresa u organización.
- Departamento, sección, dependencia, en las cuales se llevará a efecto el procedimiento descrito.
- Codificar apropiadamente cada uno de sus párrafos.
- Utilizar frases cortas y palabras de uso corriente.
- Deben redactarse las oraciones en voz activa siempre.
- Debe preferirse el sentido positivo de las frases.

- Cada párrafo debe completar una idea independiente para poder codificar obedeciendo a un esquema lógico.
- Deben omitirse las abreviaturas, los neologismos, la jerga y refranes.

Básicamente al momento de redactar un Manual de Procedimientos hay que tomar en consideración quienes lo van a leer y cuál será el uso que se le dará.

Análisis y Crítica de la Información

Al finalizar la fase de investigación de la situación actual se deberá proceder a la realización de los siguientes pasos:

Análisis: Consiste en identificar las funciones esenciales par a la ejecución de un procedimiento, tratando de obtener comentarios de las personas interesadas. Se debe tomar en cuenta el aporte que se tenga por parte de las personas involucradas en el procedimiento.

Diagnóstico: Consiste en identificar las deficiencias e irregularidades del procedimiento actual: es decir, el diagnostico es el medio que utiliza el analista para dar a conocer los resultados del análisis y crítica de la información recopilada. En esta etapa el analista deberá ofrecer soluciones efectivas a los problemas que hayan sido detectados en la fase anterior.

Los aspectos antes mencionados son lo suficientemente prácticos, claros y precisos, debido que explican detalladamente los pasos y

secuencias para la elaboración de los manuales y le permiten al investigador determinar la situación y las posibles soluciones.

Elementos Básicos para el Manual de Procedimientos

El estudio de las etapas administrativas que se realizan en una institución y el respectivo análisis de los procedimientos, puede resultar una tarea ardua y complicada además el hecho de tener que plasmar y demostrar ordenadamente dichos procedimientos, igualmente la necesidad de reflejar el flujo de información y documentación que se utiliza también es complejo; es por ello que se han diseñado gráficas de flujo que ayudan a observar con más facilidad las operaciones y los procedimientos en las unidades administrativas, entre los elementos básicos se mencionan los siguientes:

- **Procedimiento:** Consiste en describir por escrito la secuencia lógica de los pasos y procedimientos que se siguen en la organización o en cada una de las unidades administrativas que la conforman.
- **Formularios:** Son aquellos documentos y comprobantes que expresan la información referida a datos y registros que se manejan en el proceso administrativo.
- **Flujo gramas:** Es una representación gráfica que señala el flujo de los procedimientos administrativos entre los distintos departamentos de la organización o específicamente el flujo del trabajo dentro de uno de los departamentos.

Requisitos que deben reunir los Manuales

- Que su uso sea racional y que actúe con flexibilidad cuando las circunstancias así lo requieran.
- Que se instruya en su utilización y así obtener los mejores resultados.
- Que su preparación tenga por objeto la satisfacción de una necesidad.
- Que se revise continuamente su contenido con el objeto de mantenerlo actualizado.
- Que posea una diagramación adecuada y su redacción sea clara y sencilla.
- Debe ser escrito en forma positiva y no de prohibición.
- Cada una de las prácticas o rutinas de trabajos deben detallarse y explicarse de acuerdo al orden establecido para su ejecución.
- El vocabulario a utilizar debe ser preferiblemente sencillo, que esté al alcance de todos; cuando sea necesario utilizar vocablos técnicos de la profesión, se explicará el significado del mismo.
- Debe evitarse escribir en el manual abreviaturas, refranes, barbarismos, palabras de lenguas extranjeras o términos nuevos.

En este sentido cabe destacar que cada uno de los ítems son específicos en todos los sentidos, debido que abarcan desde la forma de escritura hasta el lenguaje, para lograr un manual enmarcado en claridad y sencillez al momento de redactarlo.

Estructura del Manual de Procedimientos

Identificación: Este documento debe incorporar el logotipo de la organización, nombre de la organización, lugar y fecha de la elaboración, unidad responsable de su elaboración, revisión y/o autorización además de la denominación y extensión en caso de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.

Índice o contenido: Se realiza una presentación de manera detallada y ordenada de los elementos contenidos en los capítulos del manual o los temas principales, así como el número de páginas.

Prologo y/o Introducción: Se explica de forma clara y precisa cuales son los objetivos que persigue el manual, como se utiliza, además de cómo y cuándo se harán las revisiones.

Objetivos de los Procedimientos: Es la explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos, donde se manifiesta en forma clara y precisa al personal del departamento para qué se efectúe el mismo.

Áreas de Aplicación: Se refiere al ámbito del procedimiento, este incluye una relación de las diferentes unidades administrativas que se involucran y delimitan las responsabilidades de cada quien.

Políticas o Normas de Operación: En esta sección se incluye los criterios o lineamientos generales de acción que se determina en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.

Procedimientos o descripciones de las Operaciones: Es la presentación por escrito en forma narrativa y secuencial de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consiste, cuándo, cómo, dónde y en cuánto tiempo se hace, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

Formularios de Impresos: Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices.

Diagrama de Flujos: Son las representaciones gráficas de los procedimientos, es decir, se representa en forma gráfica la secuencia de las diferentes operaciones, así como el recorrido de las formas y/o materiales.

Glosario de Términos: Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos que sirven de apoyo para su uso o consulta.

Procedimientos

Los procedimientos son formas de canalizar el mejor funcionamiento en la organización según los objetivos, disminuyendo de esta forma el grado discrecional de los trabajadores.

Para Gómez (2008): Un procedimiento es:

“La sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad en

función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. (p.127)”.

En virtud de lo expuesto, se concluye que son planes que establecen un método obligatorio para realizar las actividades futuras. Son series de acciones requeridas, pautas de acción más que pensamientos, que detallan la forma exacta en que se deben realizar determinadas actividades.

Características de los Procedimientos

Los procedimientos son de gran utilidad en los trabajos que se repiten, facilitando su aplicación continua y sistemática evitando de esta forma que la gerencia tome decisiones una y otra vez cuando se tenga que ejecutar dicho trabajo.

Al respecto Gómez (2006) considera que:

“Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, la determinación de tiempos de realización, el uso de recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos y trabajos de control (p.127)”.

Esto significa que ellos pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones y circunstancias, estas deben ser objeto de limitaciones, cumplir con cierta regularidad en el tiempo y facilitar las labores de control así como las de coordinación.

Jailer Amaya Correa explica en su publicación que la planeación y la organización de una empresa se debe acompañar con una definición de roles clara para evitar pérdidas de tiempo o consecuencias negativas imprevistas.

Listo a continuación algunos de los indicios que nos pueden indicar que nuestra empresa o proyecto está fallando en planeación y/o en organización:

Reiteradas reuniones para revisar las mismas actividades, o los mismos procesos, o los mismos resultados, o discusión reiterada de temas ya evacuados.

- Exceso de reuniones.
- Sobrecarga de funciones y responsabilidades en muy pocos empleados.
- Centralización de las decisiones en una o muy pocas personas.
- Dilución de responsabilidades y búsqueda de culpables dignos de castigos ejemplarizantes cuando se presentan resultados negativos.
- Empleados sin claridad acerca de sus funciones, o empleados que se les tiene que estar dirigiendo continuamente.
- Autoritarismo de Jefes. Este punto es de bastante ocurrencia cuando los roles de un equipo de trabajo no están bien delimitados, ni los participantes ejercen adecuadamente de su cargo y usualmente termina por haber un funcionario que decide tomar el mando por su poder de convencimiento o carácter dominante, o porque el resto del grupo de trabajo tienen escasos conocimientos sobre el tema, y los demás terminan por seguirlo
- Desconocimiento de los altos niveles de la organización de lo que está afectando negativamente las metas a la compañía .

- Dispersión de esfuerzos, o esfuerzos innecesarios en actividades de baja prioridad, o ejecución de actividades no programadas.
- La información no llega a tiempo a la persona adecuada o la información recibida no es de muy buena calidad.
- Alta deserción de empleados. Esta es una de las consecuencias de la congestión laboral y el desorden que generan finalmente una atmósfera laboral pesada.
- Programación basada en la corrección de errores sobre la marcha.
- Largas jornadas de trabajo que se vuelven muy comunes.
- Ambientes laborales pesados y altos niveles de estrés

Cuando los roles de una empresa o un proyecto son implementados adecuadamente a todo nivel, es muy común ver resultados como los que describo a continuación:

Independientemente de que los resultados de una actividad sea positivo o negativo, estos hacían parte del abanico de resultados probables (previstos) y generalmente ya se conocía previamente las causas del riesgo que se ha materializado.

- Empleados en sintonía con los objetivos de la empresa.
- Los procesos se ejecutan sin contratiempos.
- Reuniones periódicas ágiles.
- Bajo estrés laboral.
- Empleados con sentido de pertenencia con la empresa.
- Las ideas se generan por todos los rincones de la empresa.

- Jornadas laborales normales y las excesivas son muy escasas.
- Se siente que el proyecto o la empresa anda sola en su inercia diaria.
- Los procesos y las actividades fluyen.
- La información llega a tiempo y a la persona adecuada.

<http://www.elprisma.com>

Procedimientos Administrativos y Contables

Los procedimientos han adquirido un significado importante en términos de negocios, debido que se clasifican como uno de los diversos elementos de la administración que abarca la metodología de los procesos en el desarrollo del trabajo, es decir, los pasos que se llevan a cabo en la ejecución de las tareas con una secuencia cronológica y organizada de realizar una serie de actividades; en este sentido es necesario destacar que existen Procedimientos Administrativos que abarcan la planificación, coordinación, ejecución y control de las operaciones diarias que se realizan en las unidades administrativas de la organización que van en función al desarrollo eficiente de la misma.

En lo que se refiere a Procedimientos Contables, son todas aquellas normas y pasos sistemáticos que se deben de tomar en cuenta al momento de realizar los registros de las operaciones contables de la empresa, para así obtener una información precisa, confiable y en el momento oportuno, que permita a los directivos de la empresa tomar las decisiones correspondientes.

Catacora (2007), afirma al respecto de los procedimientos contables lo siguiente: “Son todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones y operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”. (P.71)

Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

Los principios de Contabilidad Generalmente aceptados son muy conocidos en el ámbito contable, es por ello que se deben tomar en cuenta al momento de proponer un Manual de Procedimientos dada la importancia de los mismos, debido que establecen las guías y pautas para el correcto registro, análisis y presentación de las transacciones económicas e información financiera de las empresas, y por lo tanto deben ser respetados y cumplidos a cabalidad. Estos principios se establecieron para ser aplicados a la contabilidad financiera y por extensión a la contabilidad administrativa, por cuanto en la primera debe planearse para ofrecer información cuantitativa, comparativa y confiable a los usuarios externos de la empresa, en la segunda se planeará en función a las necesidades o preferencias de cada una de las empresas.

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2002), presenta la siguiente definición de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:

“Los principios de contabilidad de aceptación general son un cuerpo de doctrinas asociadas con la contabilidad, que sirven de explicación de las actividades corrientes o actuales y como guía en la selección de convencionalismos o procedimientos aplicados por los profesionales de la Contaduría Pública. (p. 8.IV)”

- La Equidad: La información debe ser lo más justa posible y los intereses de todas las partes deben tomarse en cuenta en el apropiado equilibrio por consiguiente, los estados financieros deben estar libres de influencias o sesgo indebido y no deben prepararse para satisfacer a personas o grupos determinados.
- La Pertinencia: Exige que la información contable tenga que referirse o estar útilmente asociada a las decisiones que tiene como propósito facilitar a los resultados que desea producir.
- Entidad: Es una unidad identificable que realiza actividades económicas constituidas por combinaciones de Recursos Humanos, Recursos Naturales y Capitales, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines para los cuales fue creado.
- Dualidad Económica: La estructura de la entidad y de sus relaciones con otras entidades, es fundamental la presentación contable de los recursos económicos de los cuales dispone para la realización de sus fines y las fuentes de dichos recursos.
- Negocio en marcha o continuidad: La entidad normalmente considerada como un negocio en marcha, es decir, como una operación que continuará en el futuro previsible, que no tiene intención ni necesidad de liquidarse.
- Período Contable: La necesidad de tomar decisiones en relación con una entidad, obliga a dividir su vida en períodos convencionales, por lo tanto, las operaciones e información contable debe indicar claramente el período al cual se refiere.

- **Objetividad:** Las partidas o elementos incorporados en los estados financieros deben poseer un costo o valor que pueda ser medido con confiabilidad.
- **Realización Contable:** La contabilidad cuantifica, preferentemente en términos monetarios las operaciones que una entidad efectúa con otros participantes en la actividad económica y ciertos eventos económicos que le afectan.
- **Importancia Relativa:** Una partida tiene importancia relativa cuando un cambio en su presentación, valuación, descripción o cualquiera de sus elementos, pudiera modificar la decisión de algunos de los usuarios de los estados financieros.
- **Comparabilidad:** Las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la posibilidad de comparar la situación financiera y resultados en operación de una entidad en período diferente de su vida y con otras entidades.
- **Revelación Suficiente:** La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de las operaciones y la situación financiera de la entidad.

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o

pueden convertirse en bienes o valores mas líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc, y que por lo tanto pueden ser cobrados.

Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de créditos y cobranzas, contabilidad, tesorería y finanzas.

Control Interno

El control es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro de la entidad para el logro de los objetivos; de ahí que el control interno sea un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados.

Pèrez L. (2006), define el control interno como:

El Control interno de un negocio es el sistema de su organización, los procedimientos que tiene implantado y el personal con que cuenta, estructurad coordinadamente en un todo, para lograr cuatro objetivos fundamentales:

- Obtener información financiera correcta
- Proteger los activos del negocio
- Promover la eficiencia operativa.

- Procurar adhesión a las políticas prescritas por la dirección (p.32)”.



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación ha realizar, por sus características generales es catalogada como de campo, debido a que la información se obtendrá de una manera directa y objetiva de la realidad de estudio, a través de la utilización de cuestionarios, entrevistas, observaciones directas y bibliografías. Según Sabino (2009) plantea que: “En la investigación de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo” (p. 93).

El diseño de campo, enfoca los datos obtenidos directamente de la realidad de estudio, en este caso la aplicación de técnicas de recolección de información en el área administrativa de la empresa y de esta forma desarrollar el manual de descripción de cargos.

NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación será de carácter descriptivo, por cuanto se pretende la búsqueda y presentación de las características, elementos, aspectos más importantes del tema objeto de estudio, considerando para su análisis un marco teórico que lo respalde. Al respecto Méndez (2008), señala que el estudio descriptivo: “Identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre

variables de investigación” (p. 126).

En el caso concreto de esta investigación se pretende describir todas las formas de financiamiento por medio de las cuales utilizan los hoteles en estudio..

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que se utilizará para el desarrollo de la investigación será el Hotel Rivieras del Guarapiche. En vista de que la población es pequeña no será necesario trabajar con una muestra por lo que se manejará la población en su totalidad

TÉCNICAS DE INVESTIGACION

Existe en el campo de la investigación diferentes métodos que facilitan la obtención clara y precisa de la información requerida, para llevar a cabo este trabajo de investigación se hará necesario aplicar las siguientes técnicas:

Recopilación bibliográfica

Esta técnica es de gran importancia, ya que adquiere singular relevancia en el proceso de realizar cualquier investigación escrita con sus procedimientos que involucran principios sistemáticos que se aplicaran con respecto a los materiales bibliográficos consultados.

En función de esto Sabino (2008) Señala: “Los diseños bibliográficos

son informaciones que proceden siempre de documentos escritos, pues esa es la forma uniforme en que se emiten los informes científicos”.

Observación no participante

Esta técnica será utilizada con la finalidad de detectar cómo y en que forma los gerentes de los hoteles realizan la financiación de sus actividades, tomando en cuenta que el investigador no interviene en el proceso de trabajo. La observación no participante permitirá determinar elementos relevantes en la investigación, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o situación observada. Al respecto: Tamayo y Tamayo (2009), señala que, “Es aquella en la que el investigador hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado status o función dentro de la comunidad, en el cual se realiza la investigación” (p. 123)

La encuesta

La encuesta para Hurtado (2008), es: “El proceso sistemático de recolección de datos apoyado en un cuestionario donde se reflejan las preguntas que son solicitadas a las personas que conforman la población o la muestra de un evento investigado” (p. 423).

Es un instrumento de gran utilidad porque constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se ajusten a determinadas condiciones. Por

medio de esta técnica se recabó información precisa, debido a que fue de primera mano; estuvo estructurado con preguntas abiertas, cerradas y de selección múltiple.

Según Tamayo y Tamayo (2009). Expone que el Cuestionario es “Un instrumento formado por una serie de preguntas, que contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”. (p. 208).

Procedimientos

Se efectuarán varias visitas a los diferentes hoteles en estudio, a fin de recolectar información relacionada al problema de investigación; luego se revisará y se seleccionará los datos necesarios para sustentar la indagación. Finalmente se aplicará el cuestionario al personal en estudio con el propósito de obtener información por medio de las preguntas estructuradas de forma abierta, cerrada y de selección múltiple. Los datos arrojados se procesaron de manera manual, los cuales serán expresados en forma cualitativa debido a las características de la información recopilada de los hoteles estudiados, los cuales representan un análisis específico de dicha información, para efectuar posteriormente las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACION

ACTIVIDADES QUE REALIZA EL HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE

El Hotel Rivieras del Guarapiche es un Hotel de ciudad que ostenta una categoría de 3 estrellas perteneciente a la Cadena hotelera de Maturín. El inmobiliario se encuentra dispuesto en un edificio principal de cuatros pisos de altura, posee 31 habitaciones 3 de las cuales son Junior suites. Posee más de dos décadas de historia y es conocido como un Hotel pequeño, preferido esencialmente por su modernidad, elegancia y tranquilidad. Acogedor e íntimo, lo cual constituye su slogan publicitario y sobre todo con un trato personalizado.

Han sido muchas las personalidades distinguidas e importantes en el ámbito deportivo de todo el país, que han visitado el Hotel desde su apertura y han hecho de el su joya preferida contribuyendo al criterio de sus huéspedes y visitantes al expresar que el Hotel Rivleras del Guarapiche es una joyita pequeña, un diamante del cual irradia luz desde su entorno hacia el interior del Hotel y viceversa

El Hotel Rivieras del Guarapiche asume como Objeto Social:

- Prestar servicios de alojamiento, en el marco del Grupo Hotelero del Estado Monagas.

Para complementar la actividad fundamental, el Hotel Rivas del Guarapiche desarrolla las actividades siguientes:

- Prestar servicios de alojamiento en este aspecto el hotel presta sus servicios de alojamiento y ofrece a su clientela el alquiler de habitaciones desde la sencilla hasta la suite junior.
- Alquilar de forma temporal áreas, locales y salones con equipamientos y servicios gastronómicos, en este apartado el hotel ofrece espacios para realizar conferencias, reuniones de trabajo entre otras, dotándola de los servicios que así lo pida el cliente.
- Arrendamientos de locales y espacios para tiendas, sus almacenes y otras actividades complementarias (bodas, eventos). De igual manera tiene pequeños espacios que alquila de manera que en ellos se puedan prestar servicios de librerías así como de tiendas varias.

Área de Administración

El departamento de Administración del Hotel está compuesto por un Director financiero, un Técnico en Gestión Económica-financiera y dos Especialistas en Gestión Económica. En el mismo se lleva a cabo todo el control y registro contable y administrativo de las operaciones económicas como resultado de la operación del hotel.

El plan anual es creado por el director de administración financiero al final de cada año y se realiza de manera automática a través del Programa E/Hotel. El mismo refleja el objetivo a alcanzar por la empresa desde el punto de vista económico pues refleja un número

determinado de turistas días, en base a lo cual establece una cifra de ingresos a alcanzar. De allí se han de programar los gastos de operación que aparecen subdivididos por áreas del Hotel representando el presupuesto para cada una.

La determinación de las partidas ingresos y gastos se realiza teniendo en cuenta la evolución histórica de los mismos en el hotel y valorando las peculiaridades de las diferentes etapas del año para el turismo en el país. Igualmente la conformación de los gastos de operación se fija por antecedentes históricos y dentro del rango establecidos previamente.

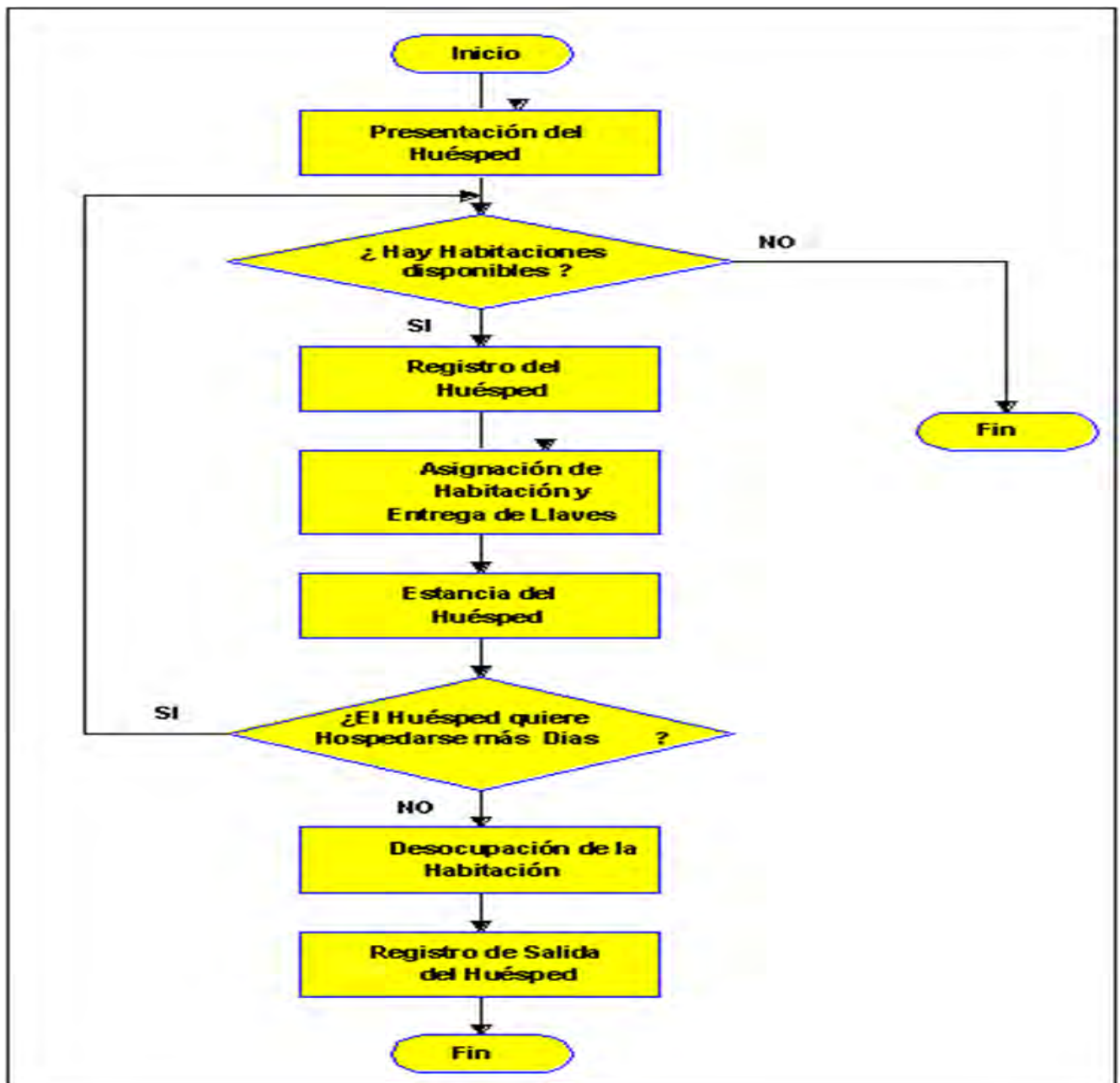
El área administrativa mantiene una relación muy directa y constante con los jefes de cada área, los cuales tienen conocimiento del presupuesto mensual, aunque a pesar de ello, la dirección administrativa financiera mantiene una comunicación constante en aras de alertarlos en caso de sobrepasar el monto asignado. La vía más usada para el control de los gastos de operación es valorar su variación con respecto al nivel de operación realizado y el número de ingresos reportados por cada área para evitar posibles acciones delictivas.

Proceso de compra

El jefe administrativo hace sus compras de manera directa, el cual es utilizado para comprar suministros, la factura es enviada al contador para su respectivo registro. También tiene distintos proveedores que le surten, el jefe administrativo envía el pedido de materiales, para el aseo personal y mantenimiento necesarios entre otros productos, el pago es a crédito y tiene 15 días para cancelar, también hizo referencia que cuando se cancela antes de los 15 días le otorgan un descuento por

pronto pago y el dinero es sacado de caja y la factura es enviada al contador.

Proceso de alojamiento



POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES EXISTENTES EN LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE

Políticas administrativas del hotel Rivas del Guarapiche

- ✓ No se permite el acceso de personas no registradas a las habitaciones de los huéspedes.
- ✓ El hotel se reserva el derecho de admisión de visitas acompañantes o ocasionales a las instalaciones del hotel, en ningún caso se permitirá el acceso de las mismas a las habitaciones. Es una medida de seguridad tanto para el cliente como para el hotel.
- ✓ El hotel tiene prohibido a sus clientes fumar en las habitaciones de acuerdo a la ley
- ✓ Las toallas del hotel no pueden ser retiradas de la habitación por ninguna causa, se cobrara un 40% del total de la tarifa como costo de limpieza adicional en cada incidencia.
- ✓ El hotel tiene un horario de limpieza comprendido entre las 8:00am y las 12:00m, si la habitación no está disponible durante este horario no se le realizara aseo a la habitación.
- ✓ Está prohibido el uso o consumo de drogas alucinógenas en las instalaciones del hotel, de conocerse el uso de estas, el hecho será notificado a las autoridades pertinentes.
- ✓ El hotel no se hace responsable por artículos de valor que no hayan sido dejados para su custodia.
- ✓ Las llaves de las habitaciones deben ser entregadas en la recepción del hotel, En caso de perdida por parte del visitante se cobrara el total de una noche de alojamiento. Adicional a esto, si la llave no se encuentra en la recepción, la habitación se entiende que está ocupada y no se le realizara aseo.

- ✓ No está permitido el ingreso de mascotas.
- ✓ El hotel se reserva el derecho de admisión.

Procedimientos contables del hotel Rivas del Guarapiche:

Los procedimientos contables son todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.

Finney (2009) expresa que los procedimientos contables son cuentas debitos y créditos, cuentas de activos, cuentas de pasivo y capital, resumen del funcionamiento de los debitos y créditos registro .de las operaciones, cuentas por cobrar y por pagar, el diario y el mayor, pases al mayor, determinación de los saldos de las cuentas, la balanza de comprobación.(p.18).

Los procedimientos contables son estables y por su gran importancia siguen una misma secuencia elaborada con antelación al tanto que provee información que permite la planeación de las operaciones de la organización.

A continuación se señalan los procedimientos contables:

- ✓ Registra y clasifica en los registros permanentes toda la información necesaria que se encuentre en las operaciones diarias para que puedan entenderse con facilidad.
- ✓ Suministra información que permite el control de las operaciones de la empresa.

- ✓ Provee datos que orienten la planeación de las operaciones de la organización.
- ✓ Genera información que permita la toma de decisiones en la empresa.
- ✓ Resume e informa, es decir, ordena la información registrada y clasificada en los estados financieros que muestran las utilidades del periodo y la situación financiera de un negocio en una fecha determinada.
- ✓ Evalúa la gestión de la organización.

A escala mundial los procedimientos administrativos y contables vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando con el desempeño mismo de las tareas cotidianas, el creciente grado de especialización, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de una empresa. Así pues los procedimientos administrativos y contables representan una alternativa para este problema, ya que son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observancia de las políticas del organismo, facilitando la capacitación de nuevos empleados, proporcionando una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puesto.

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA
LA REALIZACION DE LAS ACTIVIDADES EN EL HOTEL RIVIERAS
DEL GUARAPICHE**

Luego de analizar la información bibliográfica es importante indicar en forma detallada los procedimientos administrativos y contables que llevan a cabo el Hotel Rivas del Guarapiche.

1. **Consignación de Facturas de los Clientes:** Este hotel cuenta con diversidad de clientes tanto natural como jurídicos, de servicios y públicas.

2. **Clasificación e Identificación de las Facturas.** Consiste en verificar las características de las facturas de acuerdo a las consideraciones exigidas por las normativas del Servicio Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) lo cual está establecido en la Providencia mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos según indicado en la Providencia 0071, en el Artículo 12. El cual establece que: El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), mediante Providencia Administrativa de carácter general, podrá autorizar el uso de medios distintos a los previstos en el Artículo 6 de esta Providencia Administrativa, para la emisión de facturas y otros documentos.

A continuación se transcribe el artículo 13 de las Disposiciones Relacionadas con la Impresión y Emisión de facturas y otros Documentos:

Artículo 13. Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben cumplir los siguientes requisitos:

1. Contener la denominación de "Factura".

2. Numeración consecutiva y única.
3. Número de Control preimpreso.
4. Total de los Números de Control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el N°. hasta el N°."
5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor.
6. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos.
7. Nombre y Apellido o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte, del adquirente o receptor.
8. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto. Podrá omitirse la cantidad en aquellas prestaciones de servicio que por sus características ésta no pueda expresarse. Si se trata de un bien o servicio exento, exonerado o no gravado con el impuesto al valor agregado, deberá aparecer al lado de la descripción o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E).
9. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
10. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.

11. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, iscriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.
12. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.
13. Contener la frase "sin derecho a crédito fiscal", cuando se trate de las copias de las facturas.
14. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.
15. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.
16. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

Artículo 14. Las facturas emitidas mediante Máquinas Fiscales, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben contener la siguiente información:

1. La denominación "Factura".
2. Nombre y Apellido o razón social, número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) y domicilio fiscal del emisor.
3. Número consecutivo y único.
4. La hora y fecha de emisión.
5. Descripción, cantidad y monto del bien o servicio. Podrá omitirse la cantidad en las prestaciones de servicio que por sus características no pueda expresarse. En los casos en que las características técnicas de la Máquina Fiscal limiten la impresión de la descripción específica del bien o servicio, deben identificarse

los mismos genéricamente. Si se tratare de productos o servicios exentos o exonerados o no sujetos del impuesto al valor agregado, debe aparecer junto con de la descripción de los mismos o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E). La descripción del bien o servicio debe estar separada, al menos, por un carácter en blanco de su precio. En caso de que la longitud de la descripción supere una línea el texto puede continuar en las líneas siguientes imprimiéndose el correspondiente precio en la última línea ocupada.

6. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
7. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.
8. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.
9. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deben constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.
10. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde, precedido de la palabra "TOTAL" y, al menos, un espacio en blanco.

11. Logotipo Fiscal seguido del Número de Registro de la Máquina Fiscal, los cuales deben aparecer en ese orden al final de la factura, en una misma línea, con al menos tres (3) espacios de separación.

En esta figura se muestra que toda factura legal debe contener las siguientes características:

Figura N°1 Requisitos Formales para la Elaboración de Facturas

Modelo Factura Preimpresa o sobre Forma Libre

The diagram shows a pre-printed invoice form with the following fields and callouts:

- 01: Nombre o Razón Social
- 02: Nro. Control
- 03: Nro. Factura
- 04: Fecha Factura
- 05: Facturado a
- 06: Descripción Fiscal
- 07: Cuentas de Pago
- 08: Pagar a
- 09: Cargos y Descuentos
- 10: Cantidad
- 11: Precio unitario
- 12: Monto
- 13: Sub Total
- 14: Impuestos
- 15: Total a Pagar
- 16: Original (Solo el Original da derecho a deducciones)
- 17: Copia
- 18: Copia
- 19: Copia

Requirements for the invoice format:

- 1) Título (denominación)
 - FACTURA (Contribuyente Formal)
 - FACTURA (Contribuyente No Sujeto)
- 2) Nro. Factura
 - Obligatorio: pre-impreso (formatos pre-impresos) generado por la aplicación (for mas libres)
 - Numeración única y consecutiva por tipo de documento
 - Estructura libre
 - En caso de facturación no-centralizada y con varios puntos de facturación es obligatorio implementar el esquema de "series"
- 3) Nro. Control
 - Obligatorio: pre-impreso
 - Nros. únicos (por contribuyente) y consecutivos
 - Confirmado por NN 99 999 999
- 6) Fecha de Emisión
 - Obligatorio: formato : DD MM A.AAA

Additional notes:

- Identificador de datos (2 dígitos numérico ... se inicia con el '00' ... hasta llegar al '99')
- Secuencia (numérico de 3 dígitos ... la cual unido al identificador, permite generar 10.000 millones de facturas.

Las facturas emitidas mediante Máquinas Fiscales darán derecho a crédito fiscal o al desembolso, cuando, además de cumplir con todos los requisitos establecidos en este artículo, la misma imprima el nombre

o razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del adquirente o receptor de los bienes o servicios en la propia factura.

De acuerdo a lo indicado en la Providencia anteriormente señalada y elaborada la factura se procede de la siguiente manera:

1. **Registro en el Libro de Compra y Ventas:** Luego de analizar la información de las facturas legales estas deben ser transcritas, al Libro de Compras a través del vaciado de las mismas para ello se utiliza el formato señalado.
2. **Vaciado de la información en la planilla forma 30:** Se utiliza para llevar a cabo la declaración mensual de Impuesto al Valor Agregado (IVA). En la planilla forma 30 se declaran los Débitos Fiscales, de los cuales se desglosan las ventas internas no gravadas, ventas de exportación, ventas internas gravadas por alícuota general, ventas internas gravadas por alícuota general mas alícuota adicional, ventas internas gravadas por alícuotas reducidas, ajuste de los débitos fiscales de periodos anteriores y certificados de débitos fiscales exonerados (recibidos de entes exonerados), registro del periodo; de donde se utilizan mayormente las ventas internas gravadas por alícuota general mas alícuota reducida para obtener el total de los débitos fiscales mensualmente tomando en cuenta su base imponible y su débito fiscal.

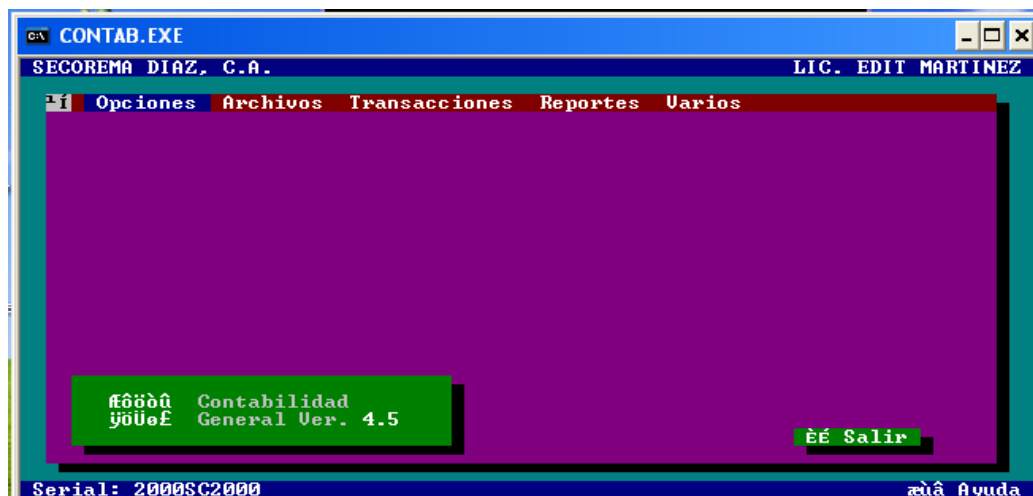
Los Créditos Fiscales se clasifican en compras no gravadas y/o sin derecho a crédito fiscal, importación gravadas por alícuota general,

importación gravadas por alícuota general mas alícuota adicional, importación gravadas por alícuota reducida, compras internas gravadas por alícuota general, compras internas gravadas por alícuota general mas alícuota adicional, compras internas gravadas por alícuota reducida tomando en cuenta el total base imponible y debito crédito fiscal. Esta planilla es utilizada para declarar el Impuesto al Valor Agregado (IVA); donde se establece la clase de contribuyente del cliente en sus tres presentaciones Ordinario (Declaración mensual), Formal (Declaración trimestralmente) y Contabilidad Separada (Cuando una empresa posee varias sucursales y cada una de las misma declara por separado); datos del contribuyente y datos del apoderado legal.

Una vez vaciado todos los datos e información requerida en la planilla forma 30 se procede al pago del impuesto donde se establece si el contribuyente cancela el mismo o existe un excedente de los meses anteriores lo cual favorece al cliente al no pago del impuesto (Ver anexo planilla forma 30, Declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado IVA).

3.- Procesamiento electrónico mediante el uso del Sistema Administrativo Integral (Saint). En este Sistema se descargan todas las facturas legales, facturas de ingresos y egresos de todas las transacciones mensuales realizadas por las empresas. Estas facturas procesadas en el Saint son llevadas al plan de cuenta que se encuentra en el sistema donde cada factura es asignada a la cuenta establecida según su descripción en la factura, es decir; estas pueden pertenecer: activos, ingresos y egresos,

Figura N° 2 Pantalla general del SAINT para el procesamiento de información contable



4.-Balance de Comprobación: Una vez ejecutadas y vertidas todas las facturas se lleva a cabo una revisión electrónica para comprobar los saldos de los Libros de Compras y Ventas, la declaración de Impuesto al Valor Agregado (IVA), y la depreciación mensual (si la empresa presenta) luego de esta revisión se procede a imprimir dicho balance para así continuar con el proceso mensual contable.

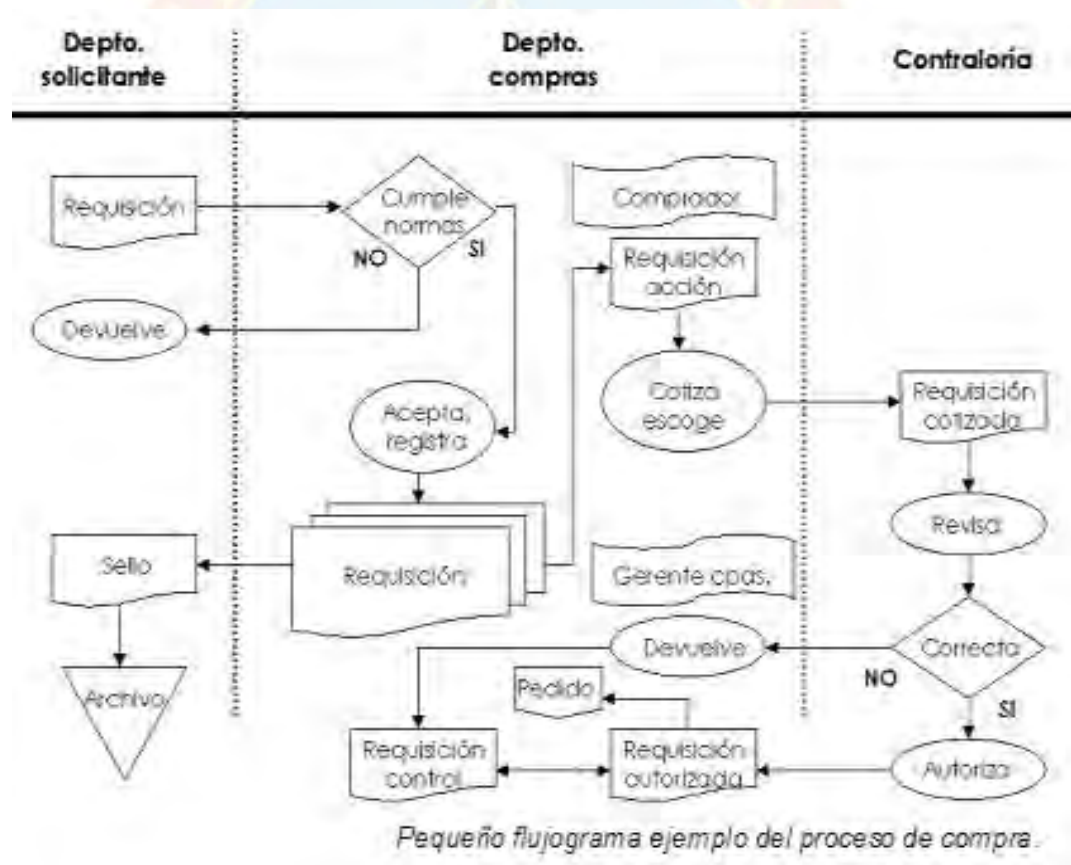
5.-Balance de Ganancias y Pérdidas: se realiza de manera electrónica mensualmente para observar por medio de este balance los ingresos de la empresa, la utilidad o pérdida en el ejercicio mensual.

6.-Balance Mayor Analítico: en este balance se observa el desglose de todas las cuentas de activos, pasivos, capital, ingresos y egresos analíticamente de manera sistemática una por una, con su descripción, su número de factura y la cuenta donde pertenece la misma.).

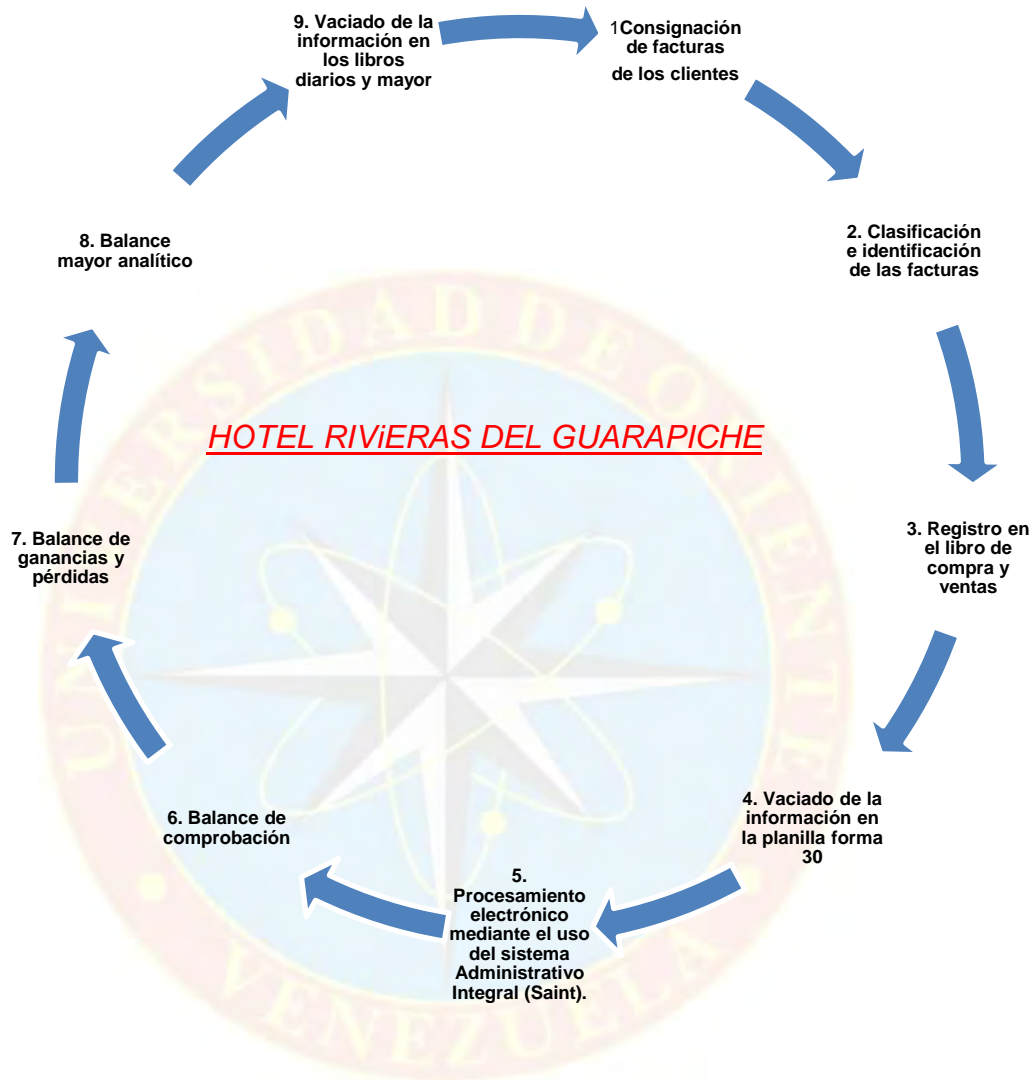
7.-Vaciado de la información en los Libros Diario y Mayor: Luego de realizar todo el proceso desde la recepción de facturas hasta

el balance de Mayor Analítico se procede al vaciado de la información que se obtuvo en el Balance de Comprobación, dicha información es transcrita en los libros Diario y Mayor según la cuenta que pertenezca haciéndolo mensualmente para así tener la contabilidad del cliente al día. En esta figura se muestra un diagrama general que expresa las actividades y procesos mensuales que lleva a cabo en el HOTEL RIVIERAS del Guarapiche; las cuales fueron descritos anteriormente.

Flujograma del proceso de Compras del Hotel Rívieras del Guarapiche



Procesos administrativos y contables relacionados en el Hotel Rivas del Guarapiche



Fuente: Gerente administrativo

Para el logro del cumplimiento de las funciones y de los objetivos de la empresa Hotel Rivas del Guarapiche las políticas que esta firma aplica a los clientes cubren los siguientes elementos:

- ✓ Independencia, objetividad e Integridad de la empresa
- ✓ Documentación y ejecución de los trabajos

- ✓ Aceptación y continuidad de clientes
- ✓ Manejo de personal y adiestramiento
- ✓ Monitoreo y supervisión de controles de calidad

A continuación se detallan cada una de las políticas:

- Independencia, Integridad y Objetividad

Esta empresa establece en sus políticas que tanto la empresa como su personal técnico:

- ✓ Son dependientes en todas las circunstancias de trabajo;
- ✓ Realicen todas las tareas con integridad, y
- ✓ Mantengan la objetividad en todas sus decisiones.

El acatamiento es fundamental y representa un compromiso de imparcialidad no solo con los socios de la firma y el personal sino también con sus clientes.

Esta firma y su personal deben tener interés y obligación para con la empresa. En el caso de que alguno se coloque en una situación de falta de dependencia debe comunicarlo de inmediato al contador público o a la persona a cargo para tomar las medidas pertinentes.

La Integridad requiere que la firma y su personal sean honestos y manejen la información de los clientes en forma confidencial. El buen servicio y la confianza de los usuarios nunca deben subordinarse a la obtención de una ventaja o ganancia personal por parte del hotel y su personal técnico.

- Manejo de personal y adiestramiento

El buen funcionamiento del sistema de control de calidad de la firma depende grandemente de la integridad, objetividad, inteligencia, preparación y motivación del personal técnico que realiza, supervisa y revisa el trabajo.

El manejo de personal y adiestramiento cubre las áreas de contratación, asignación de personal a los trabajos y el desarrollo profesional, la evaluación y promoción del personal. Por esta razón las políticas de esta firma en esta materia establece y asegura que:

- ✓ El personal contratado posea las características éticas, académicas y profesionales necesarias para ejecutar el trabajo con la calidad requerida;
- ✓ Se asigna el personal con la experiencia y conocimiento técnico que exige el trabajo;
- ✓ El personal participa en seminarios y otras actividades profesionales que le provean la educación continúa requerida para que pueda realizar las responsabilidades asignadas, y cumplir con los requisitos de educación continua que se requiere.
- ✓ El personal que sea promovido posee las características necesarias para realizar competentemente las nuevas responsabilidades que le serán asignadas en su nueva posición.

- Monitoreo y supervisión

Esta firma establece políticas para asegurarles a los clientes que las políticas establecidas para cumplir con cada uno de los otros elementos de calidad, contenidos en el trabajo están bien diseñadas y

se están aplicando efectivamente. El monitoreo y supervisión de calidad de trabajo requiere la consideración y evaluación continua de:

- ✓ La relevancia y adecuación de las políticas de la firma;
- ✓ La relevancia y competencia de los materiales utilizados como guías para realizar los trabajos;
- ✓ La efectividad de las actividades para el desarrollo profesional del personal ;
- ✓ El cumplimiento con las políticas de la firma.

Proceso del Control Interno de Compras

- Pedido interno. Teniendo en cuenta lo anterior el jefe de departamento de compras tiene una lista de artículos autorizados, a partir de la cual para reposición de artículos en su departamento elabora una nota de pedido interno, que entrega en almacén para que le sea despachado. Si hay existencias se despacha y se deja constancia de ello mediante la firma del vale de pedido en señal de haber recibido la mercancía.
- Listado de proveedores autorizados. Una vez definidos los artículos el Jefe de Compras procede a seleccionar los proveedores más adecuados, todo ello después de haber estudiado profundamente el mercado. Estos proveedores son autorizados por la dirección, con los que se elabora el listado de proveedores autorizados.
- Pedido externo. Cuando las existencias en el almacén general llegan a un mínimo establecido (o con anterioridad al objeto de no condicionar el suministro interno) el Jefe de Compras elabora la "solicitud de compra" o "pedido externo". Generalmente se envía por fax o se entrega al proveedor cuando trae el pedido anterior.

- Pedido externo:(3 copias)
- 1 para Admón, firmada por el J. de compras.
- 1 para el Proveedor, firmada por el J. de compras.
- 1 para el J. de compras (archivo)
- Si el pedido necesitase una aprobación de rango superior, el jefe de compras lo someterá al director para su supervisión (firma) antes de su entrega al proveedor. (Mercancía no incluida en la lista de artículos autorizados)
- Recepción de la mercancía. Cuando llega la mercancía el responsable del almacén avisa al Jefe del Departamento, se coteja la mercancía recibida con el pedido (cantidades, precios, calidad, etc.) y firman el formato del proveedor. Bajo ningún concepto se puede aceptar mercancía que no traiga el correspondiente formato de entrega, ya que es el documento justificativo de la transacción mercantil. La mercancía pasa al almacén correspondiente.

El sistema de control de compras

Conciliación. Mensualmente se realizan inventarios físicos. Generalmente se llevan a cabo por dos o tres personas: el encargado de almacén, alguien del departamento del que se realiza el inventario y alguien del departamento de Administración. El jefe de compras junto con el jefe del departamento y el jefe de Administración, analizan las diferencias entre el Inventario físico y el permanente (teórico) y envían los resultados a la Dirección, contabilizándose las diferencias existentes y actualizando el inventario permanente.

Aunque corresponde al sistema de control de costos, mencionar que también se comparan los consumos del mes con los presupuestados del mes y con los consumos de meses anteriores y si

se producen desviaciones se consulta con el responsable del departamento afectado y se analizan las diferencias. Este análisis también se entrega a la dirección.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROCESOS ACTUALES

Actualmente el hotel presenta cierta problemática relacionada con el área administrativa y contable, debido a la forma de ejecutar algunas actividades al momento de recepción, control y verificación de facturas suministradas por los clientes para realización mensual de su contabilidad, lo que genera un retraso de la misma, ya que no cuenta con los procedimientos administrativos que permitan al trabajador realizar con mayor rapidez y celeridad sus actividades, haciéndose estas lentas y repetitivas.

- La empresa no cuenta con procedimientos documentados, que expliquen la secuencia lógica de las actividades que conforman la ejecución de los procesos administrativos y contables.
- Retraso en el proceso: Diversas circunstancias influyen para que el proceso se ejecute, lo cual produce demoras, incumpliendo las fechas tope exigidas por partes de los clientes.
- Ausencia de asesorías externas para fortalecer la gestión que lleva a cabo la empresa y desarrollar un proceso eficiente.
- Desconocimiento de las funciones y actividades, ya que, la empresa carece de flujogramas y esquemas formales que permitan llevar la secuencia lógica de las actividades siguiendo cada uno de los pasos que integran los procedimientos administrativos y contables de la firma.

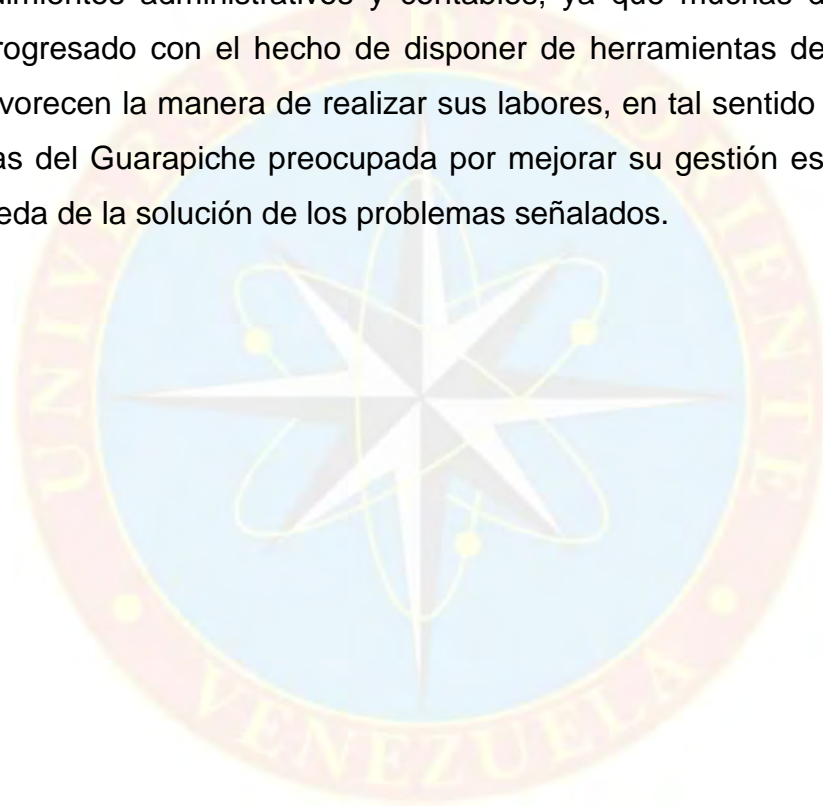
- Insuficiente cantidad de personal técnico para desarrollar las actividades administrativas y contables propias de la empresa, lo cual recarga de trabajo a los empleados.
- Escasez de equipos (computadoras) para cumplir con las actividades requeridas.
- No existen programas de mejoramiento y adiestramiento del personal para su actualización que faciliten el aprendizaje al personal y proporcionen la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente en el ámbito operativo o de ejecución, pues con ello se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le han encomendado.
- Falta de estímulos dirigidos hacia los trabajadores para motivar e impulsar mejoras en los procesos y actividades de su desempeño.
- Permanentemente los sistemas operativos y administrativos que utiliza la empresa para llevar a cabo los procesos contables de los clientes no se encuentran actualizados para responder en forma oportuna a las exigencias del mercado.

De acuerdo a la situación planteada las empresas con visión futurista, están en la búsqueda constante de mejorar continuamente los procedimientos para el logro eficiente de sus funciones para ello es necesario modificar y/o reestructurar los procesos y procedimientos y establecer nuevos métodos, estrategias para mejorar la gestión que se desarrolle .

FORTALEZAS:

La principal fortaleza que presenta el hotel Rivas del Guarapiche, es su prestigio y ubicación geográfica en el estado. Además de contar con un personal plenamente identificado con su empresa y dispuesto a atender al público que los visita.

En Venezuela para las empresas es una necesidad establecer procedimientos administrativos y contables; ya que muchas de estas han progresado con el hecho de disponer de herramientas de control que favorecen la manera de realizar sus labores, en tal sentido el Hotel Rivas del Guarapiche preocupada por mejorar su gestión esta en la búsqueda de la solución de los problemas señalados.



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Después de haber hecho el análisis de las normas y procedimientos contables en el departamento de contabilidad de la Empresa Hotel Rivas del Guarapiche, se llegó a las siguientes conclusiones:

- En el análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables y en función de las políticas contables que se llevan a cabo en la empresa se pudo determinar que la misma aplica una serie de políticas, que si bien en la teoría son muy buenas, en la práctica no se ejecutan como debe de ser.
- Se observó que aun cuando existe la presencia del recurso humano necesario, este no cuenta con la suficiente capacidad técnica para encargarse de los procedimientos administrativos y contables dentro de la empresa.
- La empresa no cuenta con mecanismos que sirvan de orientación al personal, es decir, no existen programas de capacitación y mejoramiento del personal para facilitar su aprendizaje y por ende mejor desempeño laboral y a la vez aumento de la productividad y rentabilidad.
- La empresa cumple con los procedimientos administrativos y contables establecidos, aunque todo el peso recae mas que nada sobre el administrador.

- El control interno aplicado presenta irregularidades o errores accidentales, que no lo aceptan como un control interno del todo eficaz.

RECOMENDACIONES


- Capacitar al personal que tiene a su cargo los procedimientos administrativos y contables para que apliquen en la práctica lo establecido por la empresa en cuanto a estos parámetros.
- Contactar con empresas de adiestramiento para que dicte cursos a los trabajadores con el fin de obtener más conocimientos y experiencia sobre el trabajo que llevan a cabo dentro de la empresa.
- Incorporar en el Manual de Funciones el rol supervisorio para así poder eliminar inconvenientes en los procedimientos administrativos y contables.
- Establecer un Manual de Procedimientos contable, ya que de éste dependerá que la información sea inmediata y verificar si se obtienen los resultados esperados, de no ser así proceder a las correcciones necesarias que se deben introducir en el proceso.
- Necesidad de implantar una serie de métodos de carácter administrativo y técnico que permiten corregir las fallas que se presentan.


LA PROPUESTA





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA
EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL
MUNICIPIO MATURIN**





	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN			
	Contenido			
Introducción.....2				
Objetivos del Manual.....3				
Políticas administrativas de la empresa4				
Proceso general de la información administrativa y contable5				
Procedimiento para la cancelación de las cuentas.....13				
Procedimiento para la cobranza de las deudas.....14				
Procedimiento para el registro de la nómina.....15				
Procedimiento para el Impuesto al Valor Agregado (I. V. A.).....17				
Procedimientos para la retención del Impuesto al Valor Agregado18				
Procedimientos para enterar la retención del Impuesto Sobre la Renta...21				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina Nº1


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN			
	Introducción			
<p>Los manuales son diseñados para recopilar información sobre las normas y procedimientos necesarios para realizar las actividades o el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeñe actividades específicas en una organización. Este diseño permitirá evitar la improvisación de las tareas y responsabilidades, pérdida de tiempo, de igual forma contribuirá a la organización en el control de sus operaciones.</p> <p>La aplicación de un manual de normas y procedimiento, constituye unas de esas herramientas, que cada día cobra mayor importancia, pues constituye el levantamiento de esa información tan fundamental en el logro de los objetivos de la empresa.</p>				
Elaborado :	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N° 2


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN			
	Objetivos			
<p>Objetivos del Manual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir los procedimientos necesarios para el buen manejo de las actividades realizadas en la empresa hotel Rivieras Del Guarapiche • Proporcionar una guía para los actuales y futuros empleados del Departamento, sobre las tareas diarias que se realizan y así evitar errores y pérdida de tiempo. • Estimular la revisión de las normas y Procedimientos que se llevan en la empresa. • Propiciar el mejoramiento de la productividad y calidad de la empresa. 				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N°3


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN			
	Políticas Administrativas			
<p>Consignación de Facturas de los Clientes: Este hotel cuenta con diversidad de clientes y empresas comerciales, de servicios y públicas.</p> <p>Clasificación e Identificación de las Facturas: Consiste en verificar las características de las facturas de acuerdo a las consideraciones exigidas por las normativas del Servicio Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) lo cual está establecido en la Providencia mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos según indicado en la Providencia 0071, en el Artículo 12. El cual establece que: El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), mediante Providencia Administrativa de carácter general, podrá autorizar el uso de medios distintos a los previstos en el Artículo 6 de esta Providencia Administrativa, para la emisión de facturas y otros documentos.</p>				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N°4


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN			
	Políticas Administrativas			
<p>Artículo 13. Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben cumplir los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contener la denominación de "Factura". 2. Numeración consecutiva y única. 3. Número de Control preimpreso. 4. Total de los Números de Control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el N°. hasta el N°." 5. Nombre y Apellido o razón social, domicilio fiscal y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del emisor. 6. Fecha de emisión constituida por ocho (8) dígitos. 7. Nombre y Apellido o razón social y número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), del adquirente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte, del adquirente o receptor. 8. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto. Podrá omitirse la cantidad en aquellas prestaciones de servicio que por sus características ésta no pueda expresarse. Si se trata de un bien o servicio exento, exonerado o no gravado con el impuesto al valor agregado, deberá aparecer al lado de la descripción o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E). 				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N°5


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN			
	Políticas Administrativas			
<p>9. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.</p> <p>10. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.</p> <p>11. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, iscriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.</p> <p>12. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde.</p> <p>13. Contener la frase "sin derecho a crédito fiscal", cuando se trate de las copias de las facturas.</p> <p>14. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.</p> <p>15. Razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF), de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la Providencia Administrativa de autorización.</p> <p>16. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.</p>				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N°6


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN			
	Políticas Administrativas			
<p>Artículo 14. Las facturas emitidas mediante Máquinas Fiscales, por los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La denominación "Factura". 2. Nombre y Apellido o razón social, número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) y domicilio fiscal del emisor. 3. Número consecutivo y único. 4. La hora y fecha de emisión. 5. Descripción, cantidad y monto del bien o servicio. Podrá omitirse la cantidad en las prestaciones de servicio que por sus características no pueda expresarse. En los casos en que las características técnicas de la Máquina Fiscal limiten la impresión de la descripción específica del bien o servicio, deben identificarse los mismos genéricamente. Si se tratare de productos o servicios exentos o exonerado 				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N°7


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN			
	Políticas Administrativas			
<p>6. o no sujetos del impuesto al valor agregado, debe aparecer junto con de la descripción de los mismos o de su precio, el carácter E separado por un espacio en blanco y entre paréntesis según el siguiente formato: (E).La descripción del bien o servicio debe estar separada, al menos, por un carácter en blanco de su precio. En caso de que la longitud de la descripción supere una línea el texto puede continuar en las líneas siguientes imprimiéndose el correspondiente precio en la última línea ocupada.</p> <p>7. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.</p> <p>8. Especificación del monto total de la base imponible del impuesto al valor agregado, discriminada según la</p>				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N°8


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN			
	Políticas Administrativas			
<p>9. alícuota, indicando el porcentaje aplicable, así como la especificación del monto total exento o exonerado.</p> <p>10. Especificación del monto total del impuesto al valor agregado, discriminado según la alícuota indicando el porcentaje aplicable.</p> <p>11. En los casos de operaciones gravadas con el impuesto al valor agregado, cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera, equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deben constar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total y del tipo de cambio aplicable.</p> <p>12. Indicación del valor total de la venta de los bienes o de la prestación del servicio o de la suma de ambos, si corresponde, precedido de la palabra "TOTAL" y, al menos, un espacio en blanco.</p> <p>13. Logotipo Fiscal seguido del Número de Registro de la Máquina Fiscal, los cuales deben aparecer en ese orden al final de la factura, en una misma línea, con al menos tres (3) espacios de separación..</p>				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Página N° 9

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN			
	Proceso general			
<p>De acuerdo a lo indicado en la Providencia anteriorente señalada y elaborada la factura se procede de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro en el Libro de Compra y Ventas: Luego de analizar la información de las facturas legales estas deben ser transcritas, al Libro de Compras a través del vaciado de las mismas para ello se utiliza el formato señalado. 2. Vaciado de la información en la planilla forma 30: Se utiliza para llevar a cabo la declaración mensual de Impuesto al Valor Agregado (IVA). En la planilla forma 30 se declaran los Débitos Fiscales, de los cuales se desglosan las ventas internas no gravadas, ventas de exportación, ventas internas gravadas por alícuota general, ventas internas gravadas por alícuota general mas alícuota adicional, ventas internas gravadas por alícuotas reducidas, ajuste de los débitos fiscales de periodos anteriores y certificados de debitos fiscales exonerados (recibidos de entes exonerados), registro del periodo; de donde se utilizan mayormente las ventas internas gravadas por alícuota general mas alícuota reducida para obtener el total de los débitos fiscales mensualmente tomando en cuenta su base imponible y su debito fiscal. <p>Los Créditos Fiscales se clasifican en compras no gravadas y/o sin derecho a crédito fiscal, importación gravadas por alícuota general, importación gravadas por alícuota general mas alícuota adicional, importación gravadas por alícuota reducida, compras internas gravadas por alícuota general, compras internas gravadas por alícuota general mas alícuota adicional, compras</p>				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N°10


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN			
	Proceso general			
<p>internas gravadas por alícuota reducida tomando en cuenta el total base imponible y debito crédito fiscal. Esta planilla es utilizada para declarar el Impuesto al Valor Agregado (IVA); donde se establece la clase de contribuyente del cliente en sus tres presentaciones Ordinario (Declaración mensual), Formal (Declaración trimestralmente) y Contabilidad Separada (Cuando una empresa posee varias sucursales y cada una de las misma declara por separado); datos del contribuyente y datos del apoderado legal.</p> <p>Una vez vaciado todos los datos e información requerida en la planilla forma 30 se procede al pago del impuesto donde se establece si el contribuyente cancela el mismo o existe un excedente de los meses anteriores lo cual favorece al cliente al no pago del impuesto (Ver anexo planilla forma 30, Declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado IVA).</p> <p>3.- Procesamiento electrónico mediante el uso del Sistema Administrativo Integral (Saint). En este Sistema se descargan todas las facturas legales, facturas de ingresos y egresos de todas las transacciones mensuales realizadas por las empresas. Estas facturas procesadas en el Saint son llevadas al plan de cuenta que se encuentra en el sistema donde cada factura es asignada a la cuenta establecida según su descripción en la factura, es decir; estas pueden pertenecer: activos, ingresos y egresos,</p>				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N°11

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN			
	Proceso general			
<p>4.-Balance de Comprobación: Una vez ejecutadas y vertidas todas las facturas se lleva a cabo una revisión electrónica para comprobar los saldos de los Libros de Compras y Ventas, la declaración de Impuesto al Valor Agregado (IVA), y la depreciación mensual (si la empresa presenta) luego de esta revisión se procede a imprimir dicho balance para así continuar con el proceso mensual contable.</p> <p>5.-Balance de Ganancias y Pérdidas: se realiza de manera electrónica mensualmente para observar por medio de este balance los ingresos de la empresa, la utilidad o pérdida en el ejercicio mensual.</p> <p>6.-Balance Mayor Analítico: en este balance se observa el desglose de todas las cuentas de activos, pasivos, capital, ingresos y egresos analíticamente de manera sistemática una por una, con su descripción, su número de factura y la cuenta donde pertenece la misma.).</p> <p>7.-Vaciado de la información en los Libros Diario y Mayor: Luego de realizar todo el proceso desde la recepción de facturas hasta el balance de Mayor Analítico se procede al vaciado de la información que se obtuvo en el Balance de Comprobación, dicha información es transcrita en los libros Diario y Mayor según la cuenta que pertenezca haciéndolo mensualmente para así tener la contabilidad del cliente al día. En esta figura se muestra un diagrama general que expresa las actividades y procesos mensuales que lleva a cabo en el HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE; las cuales fueron descritos anteriormente.</p>				
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N° 12

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN			
	Procedimientos para la cancelación de las cuentas			
RESPONSABLE	PASO	PROCEDIMIENTO:		
Asistente	1	Archiva ordenadamente de acuerdo al correlativo del cheque y a la fecha, en una carpeta identificada con el Banco y el mes que corresponda.		
Jefe del Departamento	2	Realiza el análisis de las cuentas y sus registros contables, para determinar la veracidad de los saldos.		
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N° 13

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN			
	Procedimientos para el cobro de las cuentas			
RESPONSABLE Asistente	PASO 1	PROCEDIMIENTO: Recibe semanalmente, todas las órdenes de servicio correspondiente a empresas o instituciones que se le acreditan los servicios. Las mismas deben señalar el nombre o razón social del cliente, el monto de la factura, el porcentaje de Impuesto al Valor agregado (I. V. A.) aplicado a la factura y el total a cobrar.		
	2	Una vez que obtiene la orden de servicio procede a elaborar las facturas respectivas las cuales deben cumplir con todos los requisitos establecidos en la Ley del Impuesto al Valor Agregado. Posteriormente se envían al cliente.		
Elaborado :	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N° 14


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN																														
	Procedimiento para el registro de la Nomina																														
	RESPONSABLE	PASO	PROCEDIMIENTO																												
Asistente:	1	<p>Recibe una relación de nomina del Departamento de Recursos Humanos, donde tiene especificado el personal en: Empleados y Obreros; Se procede a realizar el respectivo registro del pago de la nomina en los libros.</p> <p>A continuación se muestran los asientos que se generan:</p> <p>Asiento para el pago de la semana a los obreros</p> <p style="text-align: center;">-x-</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;"></th> <th style="width: 15%; text-align: right;">Debe</th> <th style="width: 15%; text-align: right;">Haber</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sueldos y Salarios</td> <td style="text-align: right;">xxxxx</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contribución S. S. O.</td> <td style="text-align: right;">xxxxx</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contribución R.P.E</td> <td style="text-align: right;">xxxxx</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contribución F.A.O.V.</td> <td style="text-align: right;">xxxxx</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Retención S. S. O. por enterar</td> <td></td> <td style="text-align: right;">xxxxx</td> </tr> <tr> <td>Retención RPE por enterar</td> <td></td> <td style="text-align: right;">xxxxx</td> </tr> <tr> <td>Retención F.A.O.V por enterar</td> <td></td> <td style="text-align: right;">xxxxx</td> </tr> <tr> <td>Banco</td> <td></td> <td style="text-align: right;">xxxxx</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para registrar el pago de la semana a los obreros y las respectivas retenciones</p>				Debe	Haber	Sueldos y Salarios	xxxxx		Contribución S. S. O.	xxxxx		Contribución R.P.E	xxxxx		Contribución F.A.O.V.	xxxxx		Retención S. S. O. por enterar		xxxxx	Retención RPE por enterar		xxxxx	Retención F.A.O.V por enterar		xxxxx	Banco		xxxxx
	Debe	Haber																													
Sueldos y Salarios	xxxxx																														
Contribución S. S. O.	xxxxx																														
Contribución R.P.E	xxxxx																														
Contribución F.A.O.V.	xxxxx																														
Retención S. S. O. por enterar		xxxxx																													
Retención RPE por enterar		xxxxx																													
Retención F.A.O.V por enterar		xxxxx																													
Banco		xxxxx																													
Elaborado	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina Nº 15																											


	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN																		
	Procedimiento para el registro de la Nomina																		
RESPONSABLE	PASO	PROCEDIMIENTO:																	
Asistente	2	Asiento para enterar las retenciones: <div style="text-align: center;">-x-</div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;"></th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Debe</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Haber</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Retención S.S.O. por enterar</td> <td style="text-align: center;">xxxxx</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Retención R.P.E por enterar</td> <td style="text-align: center;">xxxxx</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Retención F.A.O.V por enterar</td> <td style="text-align: center;">xxxxx</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Banco</td> <td></td> <td style="text-align: center;">xxxxx</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Para registrar el pago de las respectivas retenciones</p>				Debe	Haber	Retención S.S.O. por enterar	xxxxx		Retención R.P.E por enterar	xxxxx		Retención F.A.O.V por enterar	xxxxx		Banco		xxxxx
	Debe	Haber																	
Retención S.S.O. por enterar	xxxxx																		
Retención R.P.E por enterar	xxxxx																		
Retención F.A.O.V por enterar	xxxxx																		
Banco		xxxxx																	
	3	Para el registro del pago de la nómina de los empleados los asientos que se generan son iguales a los asientos del pago de la nómina semanal.																	
Jefe del Departamento:	4	Luego el asistente archiva la relación como soporte y un comprobante que refleja la explicación de las cuentas que se afectan.																	
	5	Revisa y Verifica los saldos y el registro, para evitar errores antes de entregar los estados financieros a la Junta Directiva.																	
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N° 16															

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN			
Procedimientos para el Impuesto al Valor Agregado				
RESPONSABLE PASO	PROCEDIMIENTO:			
Asistente	1	<p>Compara los Créditos Fiscales con los Débitos Fiscales, si los Crédito Fiscales son mayores a los Débitos Fiscales la diferencia es favorable para la empresa y no se cancela impuesto. Generándose el siguiente asiento.</p>		
		-x-		
			Debe	Haber
		Débito fiscal		900.000
		Excedente Crédito fiscal		100.000
		Crédito fiscal		1.000.000
		2	<p>Si los Créditos Fiscales son menores que los Débitos Fiscales la diferencia es el monto del impuesto a pagar. Esta información se presenta ante el fisco en la planilla para declaración y pago del IVA forma 30 en ambos casos.</p>	
		-x-		
			Debe	Haber
		Débito fiscal		1.000.000
		Crédito fiscal		
		900.000		
		IVA por Pagar		
		100.000		
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N° 17

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATORIN															
	Procedimientos Contables para el Impuesto al Valor Agregado (I. V. A)															
RESPONSABLE Asistente	PASO	PROCEDIMIENTO Pago del impuesto cuando se genera: se realiza el siguiente asiento <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">-x-</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Debe</td> <td style="text-align: center;">Haber</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">IVA por Pagar</td> <td></td> <td style="text-align: right;">100.000</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Banco</td> <td></td> <td style="text-align: right;">100.000</td> </tr> </table>			-x-			Debe	Haber		IVA por Pagar		100.000	Banco		100.000
-x-																
Debe	Haber															
IVA por Pagar		100.000														
Banco		100.000														
Elaborado :	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N° 18												

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN		
		Retenciones Impuesto al Valor Agregado (I. V. A.)		
RESPONSABLE	PASO	PROCEDIMIENTO		
Jefe del Departamento:	1	<p>Procede a realizar la retención cada vez que se paga o abona en cuenta a un proveedor. Esta retención se le aplica al impuesto de cada factura y se le retiene el 75% del mismo si la factura cumple con todos los requisitos establecidos en la Ley en caso contrario se retiene el 100%.</p>		
	2	<p>Elabora el comprobante de retención para cada proveedor el cual debe señalar entre otros aspectos el nombre o razón social del proveedor, el número de factura, el RIF, el monto pagado, el impuesto retenido entre otros.</p>		
	3	<p>Clasifica los comprobantes de pago los cuales se les aplica la retención de IVA en el periodo (mes) que corresponda y sus respectivos comprobantes de retención.</p>		
	4	<p>Realiza una relación de impuesto retenido del 75% o del 100% que señala la factura original que se cancelo a cada proveedor.</p>		
	5	<p>Compara el monto retenido en la relación de impuesto con cada uno de los comprobantes de retención elaborados en caja de manera que no existan diferencias entre ellas. En caso que uno de los comprobantes de retención no coincida con la relación lo envía a caja para realizar la corrección sin alterar el orden cronológico.</p>		
Elaborado	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Página N° 19

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN			
	Retenciones Impuesto al Valor Agregado (I. V. A.)			
RESPONSABLE	PASO	PROCEDIMIENTO:		
Jefe del Departamento:	6	Elabora el archivo TXT con todas las retenciones hechas y se valida este archivo en la pagina de Internet del SENIAT www.seniat.go.ve . Si todos los datos están correctos el sistema valida exitosamente en caso contrario presenta un error el cual debe ser corregido e intentarlo nuevamente.		
	7			
	8	Para cancelar retenciones imprime cinco planillas de pago que muestra la página Web con el monto total a pagar y la envía al departamento de administración con copia de cada uno de los comprobantes de retención para que proceda a elaborar el cheque. Estas las cancela de acuerdo al calendario de contribuyentes especiales dos veces al mes. Recibe el efectivo exacto para cancelar y enterar el impuesto retenido en las oficinas correspondientes (Oficina Contribuyentes especiales) ubicada en el Banco Industrial de Venezuela.		
Elaborad:	Revisado:	Aprobado:	Fecha:	Pagina N° 20

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADO A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN	
		Procedimientos para enterar la retención de (I. S. L. R.)	
RESPONSABLE	PASO	PROCEDIMIENTO:	
Jefe del Departamento	1	Clasifica los comprobantes de pago los cuales se les aplico la retención de ISRL en el periodo (mes) que corresponda.	
	2	Clasifica los comprobantes de retención realizada en caja especificando el tipo de persona, si es natural o jurídica, el porcentaje (%) y el monto retenido	
	3	Realiza la declaración en la planilla correspondiente al SENIAT Según sea el caso.	
	4	Calcula el monto total a cancelar, envía al departamento de administración con las respectivas planillas para la elaboración del cheque.	
	5	Una vez recibido el cheque junto con sus respectivos soportes se procede hacer el pago al fisco.	
Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Fecha: Pagina N° 21

BIBLIOGRAFIA

- Alvarez T, Martín G. Manual Para Elaborar Manuales De Políticas Y Procedimientos. México: Panorama Editorial S.A. De C.V, 1996.
- Betancourt, Dora. Diseño De Un Manual De Procedimientos Contables Y Administrativos En Los Departamentos De Cuentas Por Pagar Y Cobranzas, Adaptado A Los Nuevos Requerimientos De La Informática En La Empresa Diemca. Febrero Del 2006.
- Catacora C, Fernando. Sistemas Y Procedimientos Contables. McGraw Hill. Interamericana, S.A. 2006.
- Diccionario De Contabilidad Y Finanzas. Editorial Cultura. Madrid España 2007.
- Federación De Colegios De Contadores Públicos De Venezuela. Declaración De Principios De Contabilidad (Dpc) De Aceptación General En Venezuela. Caracas: Fondo Editorial Del Contador Público Venezolano 2006.
- Gómez C., Guillermo. Sistemas Administrativos. México, Mc.Graw Hill 2007.
- Medrano, Romel; Monteverde, Marcia (2009). Análisis Del Tratamiento Contables Aplicado A Las Cuentas Por Cobrar Y Los Niveles De Ingreso De La Empresa Grupo Ávila (Tercer Trimestre 2.007). Trabajo De Grado. Universidad De Oriente, Núcleo Monagas.
- Miguel A. Carrasco O (2009). Diseño De Un Manual De Procedimientos Administrativos Y Contables Para El Cierre De Las Partidas Presupuestarias De Gastos De La Empresa Semda, C.A. Trabajo De Grado. Universidad De Oriente, Núcleo Monagas.

- Medrano, Naileth; Quijada, Carlos (2009). Diseño De Un Manual De Normas Y Procedimientos Contables Para El Departamento De Contabilidad De La Empresa F&Z Servicios Petrolero Del Estado Monagas. Trabajo De Grado. Universidad De Oriente, Núcleo Monagas.
- Serrano, Ottmarlys (2009). Propuesta De Un Manual De Procedimientos Administrativos Y Contables En El Departamento De Contabilidad De La Lotería De Oriente, Maturín 2003. Proyecto De Grado, Modalidad Pasantía.
- Biblioteca On Line:
- [Www.Seniat.Gob.Ve](http://www.Seniat.Gob.Ve)
- Www.Monografia.Com



HOJAS METADATOS

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

Título	PROPUESTA DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS A LA EMPRESA HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE DEL MUNICIPIO MATURIN
Subtitulo	

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Lugo Mariño, Jeniree de los Angeles	CVLAC	C.I. 19.446.739
	e-mail	J_dlalm@hotmail.com
	e-mail	

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:

Propuesta de un Manual
Administrativos y Contables
Hotel Rivieras del Guarapiche

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

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales Y administrativas	
	Contaduría Publica

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):

Una de las estrategias para el desarrollo de un organismo social lo constituye la documentación de sus sistemas y en ese orden se hace evidente la necesidad de contar con un programa de revisión constante sobre los sistemas, métodos y procedimientos en la ejecución operativa, que permita descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los planes originales. Las organizaciones con visión futurista como el HOTEL RIVIERAS DEL GUARAPICHE, están en la búsqueda constante de mejorar cada día los procedimientos que ayudan a la completa realización de sus funciones. Actualmente en Hotel Rivas del Guarapiche no cuenta con Manuales de Normas y Procedimientos Contables, por lo tanto los procedimientos se realizan de manera mecánica lo cual ocasiona fallos constantes, tanto en la contabilización, como en el control interno, por lo tanto se propone la realización de dicho Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Contables, con el cual se espera reducir el tiempo de inducción de nuevo personal en el área administrativa y contable y unificar un mismo criterio a la hora de llevar la contabilidad. Para ello se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo, a través de la observación directa, revisión documental y la entrevista no estructurada.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Dr. Jorge Astudillo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	6.611.477
	e-mail	jogrejo@gmail.com
	e-mail	
Msc. Emir Rodriguez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	11.968.044
	e-mail	Emir_nicolas@yahoo.com
	e-mail	
Lcdo. Eli Saul Matute	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	14.641.847
	e-mail	Elisaul79@hotmail.com
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

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

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2013	08	01

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

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

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

Archivo(s):

Nombre de archivo
Lugo Jeniree.DOCX

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

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

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

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciado

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

Área de Estudio:

Ciencias Sociales Y administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR *[Firma]*
FFCHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUNVELLA
Secretario

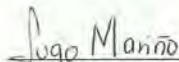
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/marija

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."



Lugo Mariño, Jeniree de los
Angeles
C.I.: 19.446.739
AUTOR


Dr. Jorge Astudillo
TUTOR

