

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN, ESTADO MONAGAS**



**Análisis de los Procedimientos Administrativos del
Departamento de Facturación de Medicina Concertada en
el Centro Clínico La Pirámide, C. A., Maturín, estado
Monagas**

TUTOR ACADÉMICO:

Prof. Rigoberto Bermúdez

REALIZADO POR:

Castellar G, Maryuris C

C.I: 14.008.185

**Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría
Pública**

Maturín, julio de 2012

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



Análisis de los Procedimientos Administrativos del
Departamento de Facturación de Medicina Concertada en
el Centro Clínico La Pirámide, C. A., Maturín, estado
Monagas

APROBADO POR:

Prof. (a) Eglys V. Lisboa
Jurado Principal

Prof. (a) Eanny Rangel
Jurado Principal

Prof. Rigoberto Bermúdez
Asesor Académico

Maturín, junio de 2012

RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, “Los trabajos de grado son de la exclusividad de la UDO. Sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo del Núcleo respectivo, el cual lo participará al Consejo Universitario”.



DEDICATORIA

A mi Dios, por permitirme alcanzar este sueño tan anhelado, por ser mi guía durante tan arduo camino.

A mi esposo Ricardo Fernández, compañero y amigo, ¡lo logramos, mi viejo!

A José Alejandro Fernández Castellar, “Mi churri”, por ti y para ti, mi amor, quien es mi todo, mi motivo de vida. ¡Te amo, hijo!

A mis padres Luis Castellar y Marlenis González, por darme el ser y mi apoyo cuando los necesité. ¡Los quiero muchísimo!

A mis hermanos Marielyn y Luis Manuel, de ustedes también es este logro.

A mis sobrinos lindos; espero servirles de ejemplos a seguir.

A la señora María Ortiz, Graciasss a Diosss!

AGRADECIMIENTOS

Quiero hacer llegar mi agradecimiento a las personas que, con un granito de arena, con un gesto y sus palabras de aliento cuando las necesité me ayudaron a lograr este sueño:

A mi Dios, por la sabiduría y constancia, por cada ángel que puso en mi camino para que me sirviera de apoyo durante este proyecto de vida.

Gracias a mi familia, esposo e hijo, por su apoyo incondicional durante estos años.

A mis queridos padres, por darme el ser y creer que sí es posible cuando se quiere.

A mis hermanos por darme su ayuda sin condiciones.

Gracias suegra, por ser tan especial conmigo y estar allí en cada momento que la necesité, gracias por ser usted.

A mi cuñada y amiga Delvalle; tú también fuiste importante para este logro.

A la Universidad de Oriente, por abrirme las puertas y permitirme ser parte de esta casa de estudios.

A mi asesor académico, profesor Rigoberto Bermúdez, por su enseñanza y orientación.

A los jurados, profesora Fanny Rengel y Eglys Virginia Lisboa.

Al Centro Clínico la Pirámide, en especial a la señora Angélica Pérez.

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	3
PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1 OBJETIVOS	4
1.1.1 Objetivo general	4
1.1.2 Objetivos específicos	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3 MARCO METODOLÓGICO.....	6
1.3.1 Población	6
1.3.2 Tipo de investigación.....	6
1.3.3 Nivel de investigación.....	7
1.3.4 Técnicas de recolección de información	7
1.3.4.1 Observación directa	7
1.3.4.2 Entrevista no estructurada	8
1.3.4.3 Recopilación bibliográfica	8
1.4 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	8
1.4.1 Ubicación	8
1.4.2 Reseña histórica	9
1.4.3 Misión.....	10
1.4.4 Visión	10
FASE II	12
DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	12
2.1 IDENTIFICAR LAS OPERACIONES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN DE MEDICINA CONCERTADA EN EL CENTRO CLÍNICO LA PIRÁMIDE, C. A.	12
2.2 DESCRIBIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EJECUTADO ACTUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN DE MEDICINA CONCERTADA EN EL CENTRO CLÍNICO LA PIRÁMIDE, C.A.	13
2.2.1 Pasos para la facturación individual.....	15
2.2.2 Pasos para realizar la facturación en conjunto.....	18
2.3 ANALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN CUANTO A LAS BASES LEGALES	23
2.3.1 Según Principio Administrativo.....	23
2.3.2 Según el Manual de Procedimientos de facturación de Medicina Concertada	23

2.3.3 Según la Ley del IVA Gaceta Oficial N° 37.999 de fecha 11 de agosto de 2004	24
2.3.4 Según la Providencia Administrativa N° 00071	25
FASE III	28
CONSIDERACIONES FINALES	28
3.1 CONCLUSIONES.....	28
3.2 RECOMENDACIONES	29
BIBLIOGRAFÍA.....	31
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	32
ANEXOS.....	34
HOJAS METADATOS.....	38



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1.1 Estructura organizativa	¡Error! Marcador no definido.
Figura 1.2 Proceso general para la facturación de las empresas afiliadas al Centro Clínico.....	21
Figura 1.3 Proceso de facturación en el Departamento de Medicina Concertada	22



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Acceso a Sisincli.....	15
Cuadro N° 2 Llenado de datos.....	16
Cuadro N° 3 Actualización de datos.....	16
Cuadro N° 4 Generación de factura.....	17
Cuadro N° 5 Transferencia de historias.....	17
Cuadro N° 6 Transferencia de historias.....	19
Cuadro N° 7 ingreso a Prontosoft.....	20



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN, ESTADO MONAGAS**



Análisis de los Procedimientos Administrativos del Departamento de Facturación de Medicina Concertada en el Centro Clínico La Pirámide, C. A., Maturín, estado Monagas

TUTOR ACADÉMICO:
Prof. Rigoberto Bermúdez

REALIZADO POR:
Castellar, Maryuris
C.I: 14.008.185

Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

RESUMEN

El Centro Clínico La Pirámide, C. A. es una Institución cuya visión es ser el líder en el ramo de diagnóstico y prevención de enfermedades. Para ello posee equipos y personal médico capacitados. Esta Institución, además de prestar sus servicios a pacientes particulares, ofrece sus servicios a diversas empresas de seguros, tales como: consultas, imágenes, laboratorios. Para llevar a cabo la facturación para dichas empresas, cuenta con un Departamento de Facturación con el personal y espacio adecuado, donde laboran dos analistas que luego de recibir las historias y documentación correspondientes del Departamento de Atención Primaria, que en caso de cumplir con los requisitos exigidos por los seguros y por la Institución, proceden a emitir las facturas; caso contrario, hacen una devolución al departamento de Atención Primaria para que haga las correcciones necesarias. Los analistas del departamento, en algunas ocasiones, luego que ingresaban la información en el sistema (SISINCLI) procedían a actualizar los datos, proceso en el cual el sistema genera un número de factura e imprimían en fechas posteriores afectando el correlativo del número de control de las facturas y ameritaba la anulación de la misma. Las facturas emitidas cumplen con los requisitos que establece la ley para los contribuyentes formales, condición bajo las que labora el Centro Clínico; sin embargo, éstos emiten dos facturas de arrendamiento las cuales gravan IVA, actividad que los convierte en Contribuyentes Ordinarios del impuesto, situación que cambia sus deberes formales.

INTRODUCCIÓN

La facturación en una institución es de vital importancia ya que la factura es un documento mercantil de carácter obligatorio que cada empresa debe emitir; además, proporciona información detallada de la operación que se haya realizado; debe tener duplicados que permitirán tener respaldo tanto en el departamento de facturación, el cual emite la factura; el departamento de crédito y cobranza, siendo éste el encargado de hacer los trámites correspondientes para que sean canceladas; y el departamento de contabilidad, responsable de registrar los ingresos a la empresa cuando éstas son cobradas.

Las instituciones médicas, debido a la diversidad de sus actividades y para un mejor resultado, se han visto en la necesidad de crear procesos administrativos que permitan controlar los pasos en las tareas de facturación y cobranzas.

En el Departamento de Facturación de Medicina Concertada del Centro Clínico La Pirámide, C. A. (institución objeto de estudio), se cuenta con un manual de procedimientos, el cual fue diseñado para proporcionar un mejor desempeño de los usuarios, de manera que puedan consultar cualquier duda en cuanto a alguna actividad a realizar para evitar el doble trabajo, y así poder llevar a cabo de manera satisfactoria sus labores.

Este trabajo se enfocará en analizar dichos procesos administrativos, determinar las debilidades y así coadyuvar al mejor desempeño de las labores de los usuarios y optimizar el funcionamiento del departamento.

El presente trabajo, mención pasantía de grado, está estructurado en tres fases, conformadas de la siguiente manera:

FASE I:

Esta fase comprende los objetivos de la investigación y las técnicas de recolección de datos. También, en esta parte, se presenta todo lo referente al origen, desarrollo y evolución de la Institución contemplando sus objetivos y estructura organizativa.

FASE II:

En esta fase se reflejan las actividades realizadas en la empresa; se expresa la descripción y análisis de los procedimientos; es decir, se maneja la información necesaria para realizar los procesos analíticos vinculados a la teoría, de manera tal que concuerden con el proceso; luego se especifican los resultados obtenidos, la problemática abordada y su importancia.

FASE III:

Se manifiestan las posibles mejoras que, a futuro, se puedan realizar para mantener o incrementar la eficiencia en los procedimientos aplicados por la empresa; así como las consideraciones finales donde se hará referencia a las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, glosario de términos y anexos.

FASE I

PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Los procesos administrativos consisten en una serie de etapas, como son la planeación, organización, dirección y control; todas estas, relacionadas entre sí, permiten controlar las actividades que realizan un grupo de personas en una empresa para que pueda cumplir sus metas.

En la planeación se prevén las metas que se quieren alcanzar; se establecen las estrategias para alcanzarlas. En la organización se distribuyen entre los miembros de la empresa las actividades y el nivel de autoridad que cada uno de ellos requerirá; luego se procede a la siguiente etapa que es la dirección donde se va a cumplir con las actividades antes planeadas; y, por último, controlar, es decir, vigilar que todo se esté ejecutando como se ha planificado y así poder lograr de una manera más efectiva los objetivos establecidos.

Desde el año 1911, cuando el Dr. Luis Razetti crea la primera clínica privada para la hospitalización de enfermos y operaciones de alta cirugía en Caracas, se ha ido expandiendo el campo de instituciones médicas privadas en Venezuela, de acuerdo con el crecimiento de la población y las necesidades de la misma. En cada centro clínico se prestan diversos servicios como consultas, imágenes, exámenes de laboratorio, entre otros, que son prestados a pacientes que acuden por consultas particulares y otros por algún seguro o empresa afiliada.

Así como ha evolucionado el campo médico, también ha crecido el ramo de las empresas de seguros, quienes se afilian a las instituciones médicas privadas para que les presten sus servicios.

Debido a la cantidad de pacientes que ingresan por seguros o empresas afiliadas a las instituciones médicas, surge la necesidad en

ellas de crear y aplicar procedimientos administrativos que permitan controlar, de una manera eficiente, los ingresos de los pacientes y servicios que se les prestan, la creación de expedientes médicos, facturación de dichos servicios y la cobranza de los mismos a las empresas pertinentes, ajustándose estos procedimientos a las necesidades de cada institución.

En tal sentido, este estudio pretende realizar una indagatoria y, de acuerdo con los basamentos teóricos, contrastar la ejecución de los procesos en el Departamento de Facturación de Medicina Concertada en el Centro Clínico La Pirámide, C. A., tomando en consideración los efectos del desempeño de las actividades diarias del módulo de Atención Primaria en relación a este departamento; ya que ellos se encargan de verificar los documentos que el Centro Clínico exige a los pacientes para emitir las órdenes y luego suministrarlas al departamento de facturación; de esta manera poder sugerir, después de un amplio análisis, los correspondientes correctivos o políticas a implementar.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo general

Analizar el proceso administrativo en el Departamento de Facturación en el área de Medicina Concertada de la Clínica La Pirámide, C. A.

1.1.2 Objetivos específicos

- ✚ Identificar cada una de las operaciones del procedimiento administrativo en el departamento de facturación del Centro Clínico La Pirámide, C. A.

- ✚ Describir el proceso administrativo ejecutado actualmente en el Centro Clínico La Pirámide, C. A.
- ✚ Analizar el procedimiento de facturación de acuerdo con las bases legales.
- ✚

1.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El campo médico se ha expandido en el transcurrir de los años y se ha complejizado la manera de llevar un control en los distintos departamentos de los Centros Clínicos; por ello el análisis de los procedimientos administrativos aplicados en el Departamento de Facturación de Medicina Concertada del Centro Clínico La Pirámide se justificó desde los siguientes puntos de vista:

Personal:

Para dar cumplimiento a un requisito exigido por La Universidad de Oriente para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Académico:

Permitirá obtener conocimientos inherentes al área de análisis de procesos administrativos y, al mismo tiempo, desarrollar destrezas y habilidades en la investigación de campo documental, ayudando todo esto al crecimiento profesional.

Empresarial:

Para contribuir al mejoramiento de los procesos administrativos y así realizar las actividades de manera eficiente dentro de la institución.

Institucional:

Para establecer relaciones entre la Universidad de Oriente y el medio empresarial a los fines de proporcionar aportes para futuras investigaciones.

1.3 MARCO METODOLÓGICO**1.3.1 Población**

Para esta investigación se tomó la población total ya que está conformada por dos (2) personas que laboran en el Departamento de Facturación; por lo antes mencionado, no fue necesario tomar una muestra para el estudio.

Tamayo. (2001) define la población como sigue:

Una población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación y cuando seleccionamos algunos elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a este grupo de elementos como muestra. (p 111)

1.3.2 Tipo de investigación

El nivel de investigación que se aplicó para la realización de esta investigación fue de campo, debido a que la información se obtuvo mediante el contacto directo con los trabajadores que fueron objeto de estudio, observándolos y aplicando diferentes técnicas, con la finalidad de desarrollar un análisis de las debilidades para posteriormente describirlas y explicar sus causas y efectos.

Según Sabino, C. (2002), señala que: “la investigación de campo se da cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto de investigador y su equipo”. (p.97)

1.3.3 Nivel de investigación

Para este estudio fue de nivel descriptivo, pues se buscó describir las características fundamentales del grupo de personas sometidas al análisis.

Méndez, (2001) define el nivel descriptivo como sigue:

“Es aquel cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. El estudio descriptivo identifica características del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”. (p 93)

1.3.4 Técnicas de recolección de información

1.3.4.1 Observación directa

Se llevó a cabo la investigación mediante la observación directa de las labores que realiza el personal en el departamento de facturación del Centro Clínico La Pirámide, C. A.

Según Sabino, C. (2002), señala que: “La observación directa es aquella a través de la cual se puedan conocer los hechos y situaciones de la realidad social”. (p.134)

1.3.4.2 Entrevista no estructurada

Por medio de esta técnica se efectuaron conversaciones de manera abierta con el personal que conforma los departamentos de Administración y Medicina Concertada, con el propósito de conocer y estudiar a fondo la información obtenida y, de tal forma, analizar y desarrollar cada uno de los procedimientos administrativos que se ejecutan.

Según Ander E. (2001), plantea que: “La entrevista no estructurada son preguntas abiertas las cuales se responden dentro de una conversación; la persona interrogada da una respuesta, con sus propios términos, de un cuadro de referencia a la cuestión que se le ha formulado”. (p.227)

1.3.4.3 Recopilación bibliográfica

La bibliografía es el estudio de referencia de los textos, a la cual el investigador puede recurrir para aclarar las dudas que se le presentan, tales como: Tesis, diccionarios, leyes, libros y demás documentos necesarios que puedan ser utilizados para la realización de la investigación.

Según Jacqueline Hurtado de Barrera. (2008), “Comprende la lista de todos los materiales de los cuales el investigador ha tomado ideas o planteamientos para ser incorporados en el texto del proyecto”. (p.175)

1.4 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.4.1 Ubicación

Avenida Luis del Valle García, N° 4, Carrera 9-A. Maturín, Monagas, Venezuela.

1.4.2 Reseña histórica

El Centro Clínico La Pirámide, C.A. fue fundado el 24 de noviembre de 1995. Inició sus actividades de atención médica el 7 de diciembre de 1995. Lleva el nombre de Pirámide en honor a estas obras que representan el símbolo de la sabiduría.

Este centro nace gracias a la iniciativa y esfuerzo de dos profesionales de la medicina: Dr. Manuel Cabeza y Dra. Mayelin de Cabeza, con el apoyo de un grupo de profesionales de la comunidad monaguense y con mucha fe en el desarrollo de un proyecto que se ha venido cumpliendo en etapas progresivas hasta convertirse hoy en día en un centro de atención integral, donde se presta servicios de especialidades médicas y quirúrgicas, para lo cual cuenta con las siguientes áreas de servicios:

- ✚ Emergencia, 24 horas
- ✚ Observación
- ✚ Hospitalización
- ✚ Área quirúrgica
- ✚ Recuperación
- ✚ Unidad de Cuidados Intensivos, adultos y neonatales.
- ✚ Cuidados coronarios
- ✚ Servicio de laboratorio
- ✚ Radiodiagnóstico y ultrasonido.

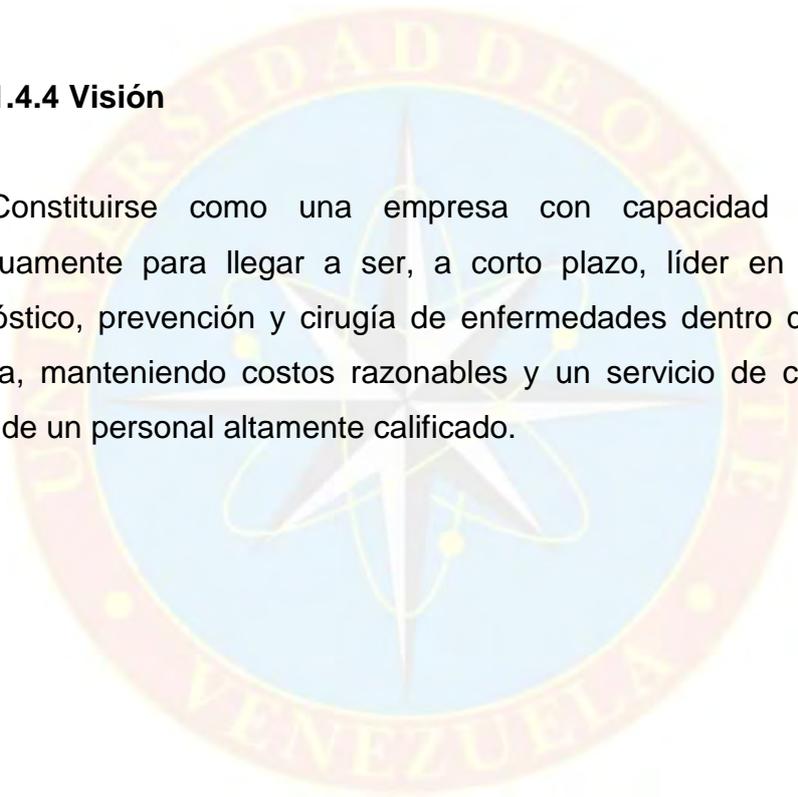
La calidad humana y preparación técnica de su personal suman esfuerzos para dar una atención médica integral de gran calidad.

1.4.3 Misión

El Centro Clínico La Pirámide ofrece una atención médica integral a sus pacientes; desarrolla políticas de servicios médicos adaptados a la situación actual y cambiante del entorno, con precios solidarios, de manera tal que sus pacientes puedan cubrir sus necesidades y puedan brindarse el derecho fundamental de todo ser humano, como lo es el derecho de la vida.

1.4.4 Visión

Constituirse como una empresa con capacidad de mejorar continuamente para llegar a ser, a corto plazo, líder en el ramo de diagnóstico, prevención y cirugía de enfermedades dentro de la ciencia médica, manteniendo costos razonables y un servicio de calidad de la mano de un personal altamente calificado.



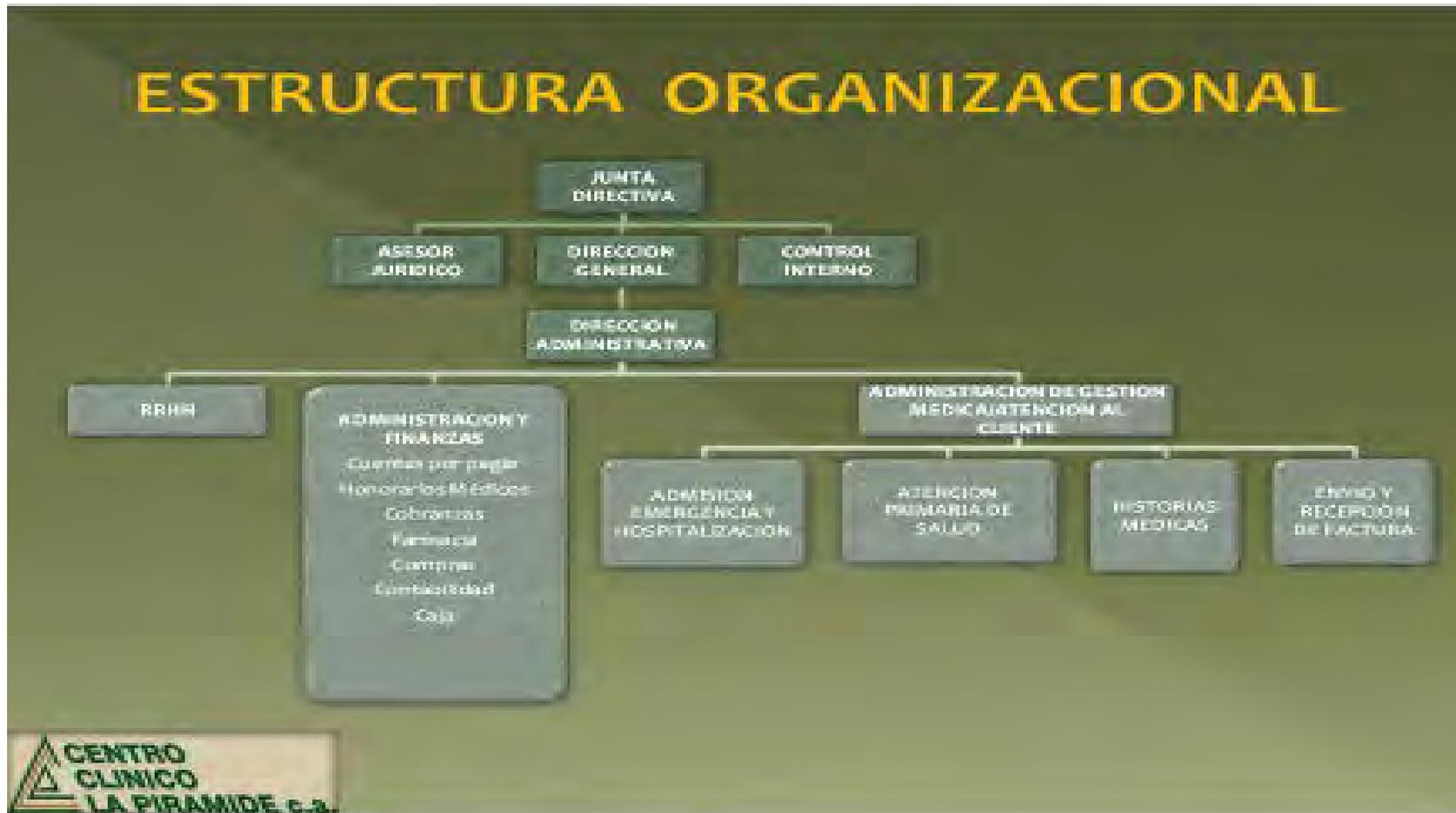


Figura 1.1 Estructura organizativa

FASE II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

En esta fase se procedió al desarrollo de los objetivos específicos propuestos para realizar el análisis de los procedimientos administrativos en el Departamento de Facturación en el área de Medicina Concertada del Centro Clínico La Pirámide, C.A., los cuales son los siguientes:

2.1 IDENTIFICAR LAS OPERACIONES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN DE MEDICINA CONCERTADA EN EL CENTRO CLÍNICO LA PIRÁMIDE, C. A.

En el departamento Facturación de Medicina Concertada en el Centro Clínico La Pirámide, C. A., los analistas realizan dos tipos de operaciones que son aplicados a las empresas que tienen convenios con este Centro Clínico. Según sus políticas, estas operaciones son las siguientes:

Facturación Individual: Es aquella cuando se emite una factura por asegurado, indistintamente que se haya realizado varios estudios o asistido a varias consultas médicas.

Empresas a las cuales se les aplica la facturación individual:

- ✚ FONDO PARA EL DESARROLLO AGRARIO
- ✚ MULTINACIONAL DE SEGUROS
- ✚ IPP- UPEL

Facturación en Conjunto: Esta dependerá de la empresa a la cual se le emitirá la factura. Existen dos casos:

1. Cuando se realiza la facturación de varias órdenes médicas en una sola factura de distintos asegurados.

2. Cuando se emite una factura por asegurado, incluyendo en ella varios estudios o consultas.

Empresas a las cuales se les aplica la facturación en conjunto:

- ✚ PETREX
- ✚ SAINTERCA
- ✚ MINISTERIO DE EDUCACIÓN
- ✚ MODIRIATE EHDASS
- ✚ OXISANAT
- ✚ METALTEX
- ✚ MAXIIMAGENES
- ✚ CAPINCA
- ✚ CORPORACIÓN DE ALIMENTOS CVAL
- ✚ SEGUROS HORIZONTES

A esta última empresa se le puede facturar tanto individual como en conjunto, ya que si el paciente tiene varios estudios y/o consultas se le factura en conjunto; en caso contrario, de haberse realizado un sólo estudio o asistido a una consulta médica se le realizará una facturación individual.

2.2 DESCRIBIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EJECUTADO ACTUALMENTE EN EL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN DE MEDICINA CONCERTADA EN EL CENTRO CLÍNICO LA PIRÁMIDE, C.A.

Las órdenes que se emiten a las empresas afiliadas al Centro Clínico las realizan los analistas del departamento de Atención Primaria, ya que

son ellos los encargados de recibir y verificar los recaudos exigidos por los seguros para proceder a dicha emisión. Los mismos son:

- Copia de la cédula de identidad (paciente y titular).
- Partida de nacimiento, en caso de que el beneficiario sea menor de edad.
- Orden de la empresa.
- Orden médica donde se especifique el tipo de estudio a realizar.
- Planilla del seguro, llenada y firmada por el paciente y el médico tratante. En caso de Seguros Horizontes e IPP-UPEL ameritan tener un número de clave.

Finalizados los estudios o consultas médicas de los asegurados, Atención Primaria envía al departamento de Facturación, una relación con las historias respectivas. Para ello, se utiliza el sistema Corporativo Integrado de Clínicas (SISINCLI), en el cual se especifican los siguientes datos:

- Historias enviadas
- Nombres y apellidos de las personas atendidas
- Número de identidad de cada asegurado.

Luego que el departamento de Facturación recibe las historias del departamento de Atención Primaria, procede a verificar que:

- Cada historia tenga todos los recaudos necesarios y que estén firmados los que lo ameriten.
- Estén los resultados de laboratorios o imágenes; si falta alguno de los mencionados, se regresa a Medicina Primaria.

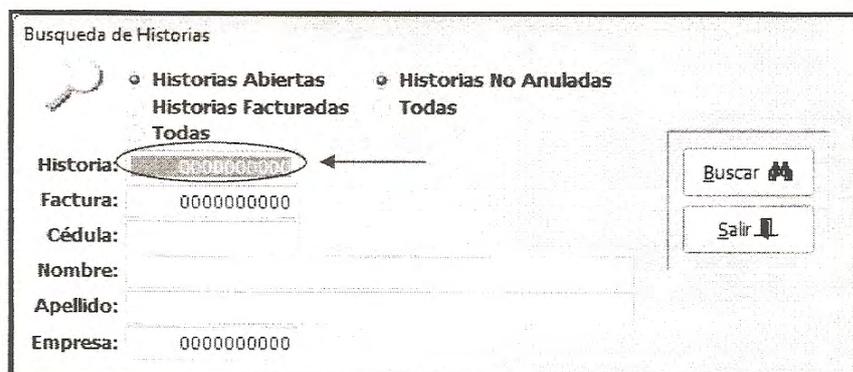
Verificados los soportes, se seleccionan las órdenes por empresas y se clasifican por laboratorio, radiología o cardiología. De igual manera, se separan de acuerdo con la facturación, sea individual o en conjunto.

En caso de que sean órdenes médicas, se clasifican por especialidad; vale decir, medicina interna, traumatología, ginecología, pediatría, entre otros.

Después de realizada la clasificación y cada analista tener sus órdenes, se procede a ingresar al Sistema Integrado de Clínicas (SISINCLI) para realizar el proceso de facturación según sea el caso.

2.2.1 Pasos para la facturación individual

Una vez que el analista ha ingresado al sistema se procede a buscar el número de la historia.



Busqueda de Historias

Historias Abiertas Historias No Anuladas

Historias Facturadas Todas

Historia: 0000000000 ←

Factura: 0000000000

Cédula: _____

Nombre: _____

Apellido: _____

Empresa: 0000000000

Buscar 🔍

Salir 🚪

Cuadro N° 1 Acceso a Sisincli

Luego se selecciona la opción reponer y se procede a cargar la información, la cual incluye las cantidades y los precios de los exámenes y consultas según sea el caso.

Facturación en Conjunto

Nº Historia: 0000131600 Nº Factura: 0000000000 Nº Contr: 0000000000

F.Ingreso: 22/08/2011 08:49 F.Fact:

Buscar Eliminar Cama

Servicios - Consultas

Cod	Fecha	Servicio	Paciente	Cod	Medico	Cantidad	Preço	Monto
004683	20/09/2011	ECO PARED ABDOMINAL	DEISIS MARIA CARVAJAL	000643	MAXIMAGENES, C.A.	1,00		1347,00
002722	08/07/2011	DENSITOMETRIA OSEA	JUDITH PALMIRA AGUEY	000643	MAXIMAGENES, C.A.	1,00		1360,00
002722	15/07/2011	DENSITOMETRIA OSEA	GARCIA GARCIA RITA G	000643	MAXIMAGENES, C.A.	1,00		360,00
005501	28/07/2011	MAMOGRAFIA + ECO	MARIA BEATRIZ MAITA	000643	MAXIMAGENES, C.A.	1,00		1759,00

Ingresar Eliminar Aceptar Cancelar

Cuadro Nº 2 Llenado de datos

Seguidamente actualiza la información; cuando se lleva a cabo este paso, el sistema pide una clave de autorización siendo esta la que posee el analista que la está realizando.

Clave de Autorización



Clave Password

Aceptar ✓

Cancelar ✕

Cuadro Nº 3 Actualización de datos

Luego de ingresada la clave, se genera el número de la factura de la historia y aparece que fue actualizada.

Facturación en Conjunto

Nº Historia: 0000131600 Nº Factura: 0000110378 Nº Contr: 0000000000
 F.Ingreso: 22/09/2011 09:49 F.Fact:

Seg./Emp.: 0000000370 MINISTERIO DE EDUCACION (APS)
 Dependencia: 0000000000
 A Nombre de: MINISTERIO DE EDUCACION (APS)

Cargos / Totales Poliza/Carta Avc Control Fechas

Précio Predet.:
 Précio 1 Précio 2 Précio 3 Précio 4 Précio 5 Précio 6 Précio 7 Précio 8 Précio 9

Forma de Pago:
 Contado Crédito
 Cobrar I.V.A. %Desc.

Consultas Ir

Servicios:	0,00
Suministros:	0,00
Honorarios:	0,00
Imagenes:	1.826,00
Laboratorio:	0,00

Total: 1.826,00 Descuento: Saldo: 1.826,00
 I.V.A.: 0,00 Débitos: 0,00
 Exento: 1.826,00 Créditos: 0,00

Actualizada
 MARLENNY QUEZADA

Cuadro Nº 4 Generación de factura

Una vez que se actualiza, se procede a emitir la factura.

Impresión

Nº de Control 0000000000

Imprimir:

Detalle de Prefactura/Factura

Solo Suministros

Todo el Detalle

Pub

Aceptar ✓

Cancelar X

1 2 3

Cuadro Nº 5 Impresión de factura

Esta genera original y tres copias; se le entrega el original, dos copias (azul y rosada) y órdenes con sus soportes al departamento de Cobranzas.

Seguidamente, se realiza el envío de las facturas al departamento de Cobranzas, al cual se le hace un reporte donde se especifican las órdenes enviadas al mismo. Generalmente, al momento de recibirlo, no

entregan firmada la copia de constancia de recepción de dicho documento.

Al finalizar la jornada de trabajo o al día siguiente, se entrega la copia amarilla al departamento de Contabilidad.

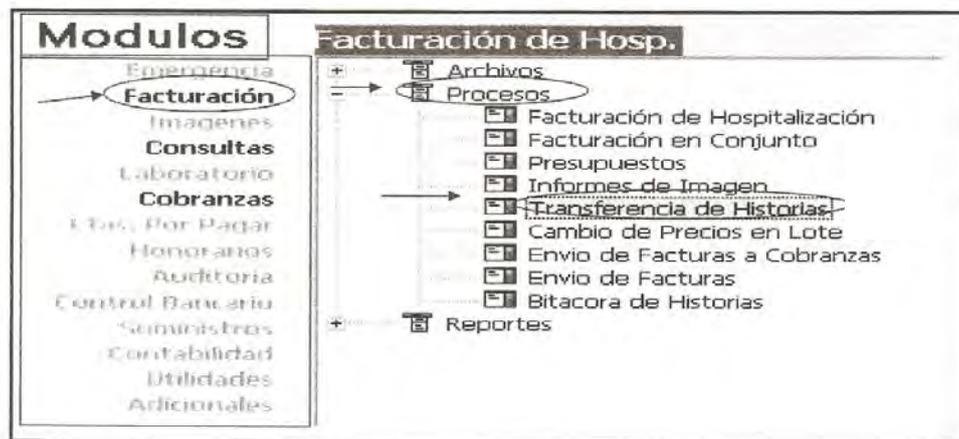
2.2.2 Pasos para realizar la facturación en conjunto

En el caso de la facturación en conjunto, generalmente se seleccionan grupos de diez órdenes.

Se procede a cargar la información en el sistema (SISINCLI), se busca por el número de historia, se verifica que sea el paciente y detalles del estudio realizado. (Ver cuadro N° 1)

Luego se selecciona la opción “reponer”, para poder colocar en la ventana “cargos totales,” la cantidad y el monto del estudio. (Ver cuadro N° 2)

Luego de cargar toda la información en el sistema SISINCLI del grupo de historias seleccionadas, se hace una transferencia de las mismas para generar una historia nueva.



Cuadro Nº 6 Transferencia de historias

El siguiente paso es verificar que coincida el monto de la historia generada con los montos de las historias seleccionadas para la transferencia; esto, con la finalidad de evitar anulación de la factura generada, por cuanto, en algunos casos, no se seleccionan las historias a transferir o tienen mal cargados los montos en el sistema. Esto se debe verificar antes de la actualización por cuanto para realizar alguna modificación se debe imprimir la factura y anular para tener opción a realizar algún cambio en el sistema.

Luego se procede a actualizar y emitir la factura. (Ver cuadros 3 y 4)

Cuando se trata del Ministerio de Educación, después de imprimir la factura, se ingresa a la página del Ministerio, PRONTOSOFT, a la cual para acceder debe hacerse una conexión a Internet, donde ya Atención Primaria ha cargado la información y se debe proceder a cerrar la historia de cada uno de los asegurados con el número de control y factura correspondiente a la facturación en conjunto. Cuando la analista está en esta etapa del proceso, verifica los montos y tipo de estudio realizado.

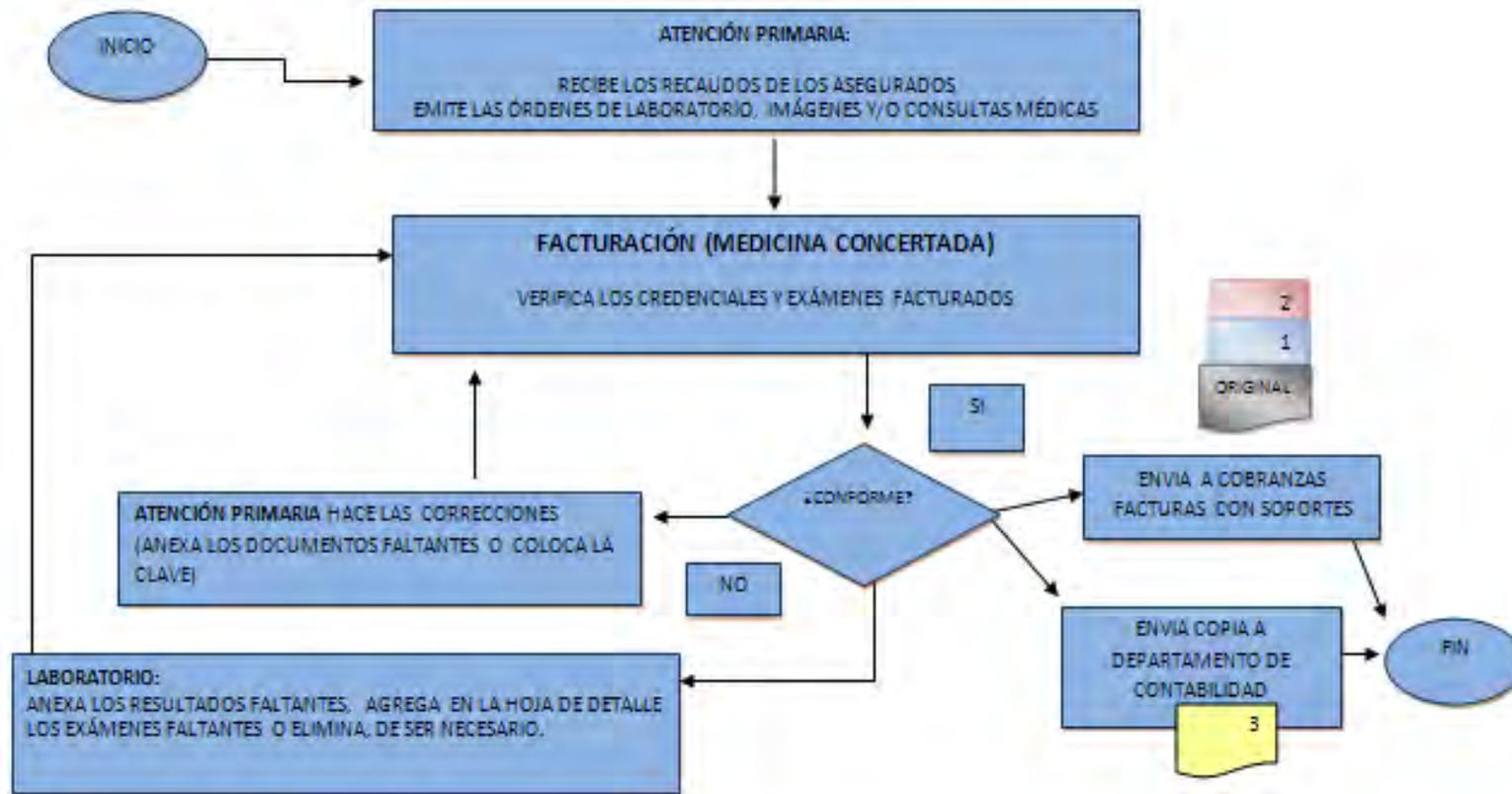


Cuadro N° 7 ingreso a Prontosoft

Después de haber cerrado todas las historias, se procede a imprimir los casos pendientes por remesa ingresando el número de la factura. En algunas situaciones no aparecen todas las historias cerradas, sea por que haya falla en el sistema o porque por error se cliquee la opción de cerrar sin facturar. También por error en la página, se duplica el expediente; cuando esto ocurre, se resalta, y se le coloca una nota solicitando eliminarlo de la remesa.

Seguidamente se procede a realizar el envío al departamento de Cobranzas con los soportes de las historias y al departamento de Contabilidad la copia correspondiente para su contabilización.

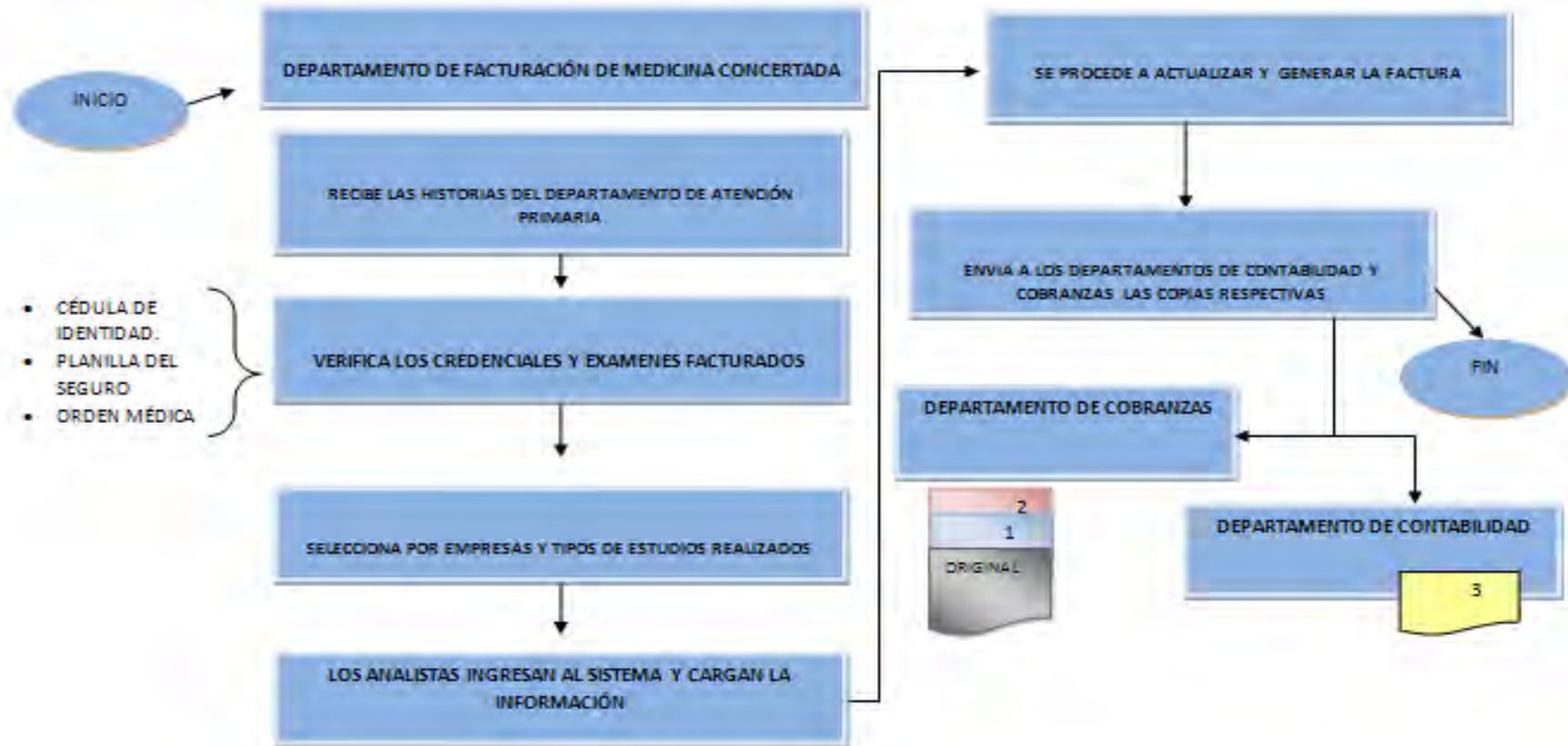
PROCESOS GENERALES PARA LA FACTURACIÓN DE LAS EMPRESAS AFILIADAS AL CENTRO CLÍNICO LA PIRÁMIDE, C.A



FUENTE: MARYURIS C. CASTELLAR

Figura 1.2 Proceso general para la facturación de las empresas afiliadas al Centro Clínico

PROCESO DE FACTURACIÓN DE MEDICINA CONCERTADA DEL CENTRO CLÍNICO LA PIRÁMIDE, C.A



FUENTE: MARYURIS C. CASTELLAR

Figura 1.3 Proceso de facturación en el Departamento de Medicina Concertada

2.3 ANALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN EN CUANTO A LAS BASES LEGALES

2.3.1 Según Principio Administrativo

Uno de los principios de Administración se refiere a la división del trabajo, y se define como la acción de descomponer una tarea completa en sus componentes de tal manera que las personas sean responsables de una serie limitada de actividades, en lugar de la tarea en general.

En el departamento de Atención Primaria no existe una persona específica que se encargue de recibir los resultados de los exámenes de laboratorios, imágenes e informes de las consultas de los pacientes y verificar que todas las historias enviadas al departamento de facturación tengan los credenciales correspondientes. De esta manera se podría evitar que sean devueltos para que adjunten los credenciales faltantes.

Asimismo, los analistas de Atención Primaria cargaban de manera errónea la información de las historias en el sistema (SISINCLI) y en la página del Ministerio de Educación, lo cual ocasionaba el retraso del proceso, debido a que los analistas de facturación debían hacer las correcciones correspondientes para llevar a cabo la emisión de las facturas.

2.3.2 Según el Manual de Procedimientos de facturación de Medicina Concertada

De acuerdo con el manual de procedimientos de facturación de Medicina Concertada, los analistas cumplen con la mayoría de los pasos que este establece para la facturación de las historias médicas, salvo que en algunas ocasiones no se emitieron las facturas que generó el sistema al momento de la

actualización sino en fechas posteriores, ocasionando su anulación debido a que esto afecta el correlativo de número de control. (Ver anexo N° 1, Pág. 42)

2.3.3 Según la Ley del IVA Gaceta Oficial N° 37.999 de fecha 11 de agosto de 2004

Artículo 1°

“Se crea un impuesto al valor agregado, que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos imponible en esta Ley.”

Artículo 3°

“Constituyen hechos imponible a los fines de esta Ley, las siguientes actividades, negocios jurídicos u operaciones:

- 1. La venta de bienes muebles corporales, incluida la de partes alícuotas en los derechos de propiedad sobre ellos; así como el retiro o desincorporación de bienes muebles, realizado por los contribuyentes de este impuesto;***
- 2. La importación definitiva de bienes muebles;***
- 3. La prestación a título oneroso de servicios independientes ejecutados o aprovechados en el país, incluyendo aquellos que provengan del exterior, en los términos de esta Ley. También constituye hecho imponible, el consumo de los servicios propios del objeto, giro o actividad del negocio, en los casos a que se refiere el numeral 4 del artículo 4 de esta Ley;***
- 4. La venta de exportación de bienes muebles corporales;***
- 5. La exportación de servicios.”***

Artículo 4°

“A los efectos de esta Ley, se entenderá por:..

Numeral 4 Servicios: Cualquier actividad independiente en la que sean principales las obligaciones de hacer. También se consideran servicios los contratos de obras mobiliarias e inmobiliarias, incluso cuando el contratista aporte los materiales; los suministros de agua, electricidad, teléfono y aseo; los arrendamientos de bienes muebles, arrendamientos de bienes inmuebles con fines distintos al residencial y cualesquiera otra cesión de uso, a título oneroso, de tales bienes o derechos, los arrendamientos o cesiones de bienes muebles destinados a fondo de comercio situados en el país...”

Artículo 5°

“Son contribuyentes ordinarios de este impuesto, los importadores habituales de bienes, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de servicios, y, en general, toda persona natural o jurídica que como parte de su giro, objeto u ocupación, realice las actividades, negocios jurídicos u operaciones, que constituyen hechos imposables de conformidad con el artículo 3 de esta Ley. En todo caso, el giro, objeto u ocupación a que se refiere el encabezamiento de este artículo, comprende las operaciones y actividades que efectivamente realicen dichas personas...”

Artículo 8°

“Son contribuyentes formales, los sujetos que realicen exclusivamente actividades u operaciones exentas o exoneradas del impuesto. Los contribuyentes formales sólo están obligados a cumplir con los deberes formales que corresponden a los contribuyentes ordinarios, pudiendo la Administración Tributaria, mediante providencia, establecer características especiales para el cumplimiento de tales deberes o simplificar los mismos. En ningún caso, los contribuyentes formales estarán obligados al pago del impuesto, no siéndoles aplicable, por tanto, las normas referentes a la determinación de la obligación tributaria.”

Los analistas del Departamento de Facturación emiten unas facturas de arrendamiento a locales comerciales actividad que está gravada con El Impuesto al Valor Agregado (IVA), siendo el Centro Clínico La Pirámide, C. A. una empresa que labora bajo la figura de Contribuyente Formal.

De acuerdo con lo establecido en los artículos mencionados, se observó una interpretación errada en lo que se refiere a la ley sobre contribuyente formal. Cabe mencionar que todo aquel que califique contribuyente ordinario no podrá adoptar nuevamente la figura de contribuyente formal.

2.3.4 Según la Providencia Administrativa N° 00071

Artículo 15

Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben contener la siguiente información:

- 1. La denominación “Factura”.***
- 2. Numeración consecutiva y única.***
- 3. Número de control pre impreso.***

- 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. La expresión “Contribuyente Formal” o “no sujeto al impuesto al valor agregado”, de ser el caso.**
- 7. Fecha de emisión, constituida por ocho (8) dígitos.**
- 8. Nombre y Apellido o razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) de la 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.**
- 9. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto.**
- 10. 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.**
- 11. En los casos de operaciones 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**
- 12. Indicación del valor total de la venta o la prestación del servicio, o de la suma de ambos, si corresponde.**
- 13. 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.**
- 14. Fecha de elaboración de los formatos libres por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.**

En el centro Clínico La Pirámide, C. A., las facturas emitidas cumplen con los requisitos que establece la Providencia Administrativa en cuanto a la emisión de estas en referencia a los contribuyentes formales.

Artículo 22 de la Providencia Administrativa N° 00071

“Las notas de débito o de crédito deben emitirse en el caso de ventas de bienes o prestaciones de servicios que quedaren sin efecto parcial o totalmente u originan un ajuste por cualquier causa y por los cuales se otorgan facturas.”

Artículo 28 de la Providencia Administrativa N° 00071. “En los casos que se emiten facturas y otros documentos sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas, el emisor puede fraccionar dichas formas y distribuir las entre las distintas áreas de emisión”.

Los analistas del Departamento de Cobranzas solicitan facturas en blanco al Departamento de Facturación para emitir las notas de crédito. Esto puede ocasionar algunas irregularidades, como extravío y facturación no autorizadas.

Artículo 29 de la Providencia Administrativa N° 00071.

“El original y copias de las facturas y otros documentos que se emitan a través de los medios señalados en los numerales 1 y 2 de del Art. 6 de la providencia deben contener el mismo número de control.”

Las facturas emitidas en el departamento de facturación poseen el mismo número de control para el original y las copias.

FASE III

CONSIDERACIONES FINALES

En esta fase se realizarán las conclusiones correspondientes al análisis y se harán las recomendaciones pertinentes.

3.1 CONCLUSIONES

Luego de finalizar el análisis al Proceso Administrativo del Departamento de Facturación en el Centro Clínico La Pirámide, C.A., se concluye lo siguiente:

El Departamento de Facturación no cuenta con un manual de procedimientos actualizado.

Los analistas del Departamento de Facturación no tenían conocimiento de la Providencia Administrativa N° 00071, la cual rige el proceso de facturación.

El sistema utilizado para la facturación cumple con las normas que establece el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), según lo establecido en la Providencia 00071, publicada en Gaceta Oficial N° 39795, en fecha 8 de noviembre de 2011.

Lleva un orden consecutivo y único del número de control.

Lleva impresa la frase “contribuyente formal”, así como los demás datos que establece la misma.

En el Departamento de Facturación existe un error humano en cuanto a la interpretación de la figura de Contribuyentes Formales.

El Departamento de Facturación cuenta con el espacio y personal suficiente para llevar a cabo el proceso.

En la verificación de las historias médicas de pacientes de Seguros Horizontes, los pasos son repetitivos, en especial, si un paciente tiene varias historias abiertas.

Existe un usuario y una clave de analista que no labora en el Centro Clínico.

La Asistente Administrativo del Departamento de Control Interno pide información detallada para la anulación de facturas y verifica la información suministrada por los analistas de facturación.

3.2 RECOMENDACIONES

Luego de concluir, se sugiere lo siguiente:

Actualizar el manual de procedimientos del Departamento de Facturación de Medicina Concertada.

Verificar las condiciones del Centro Clínico en cuanto a su estatus de Contribuyente y realizar los cambios correspondientes.

Asignar a una persona en Atención Primaria para verificar los credenciales y recibir los resultados de exámenes de laboratorios e informes de consultas y anexarlos a las historias correspondientes.

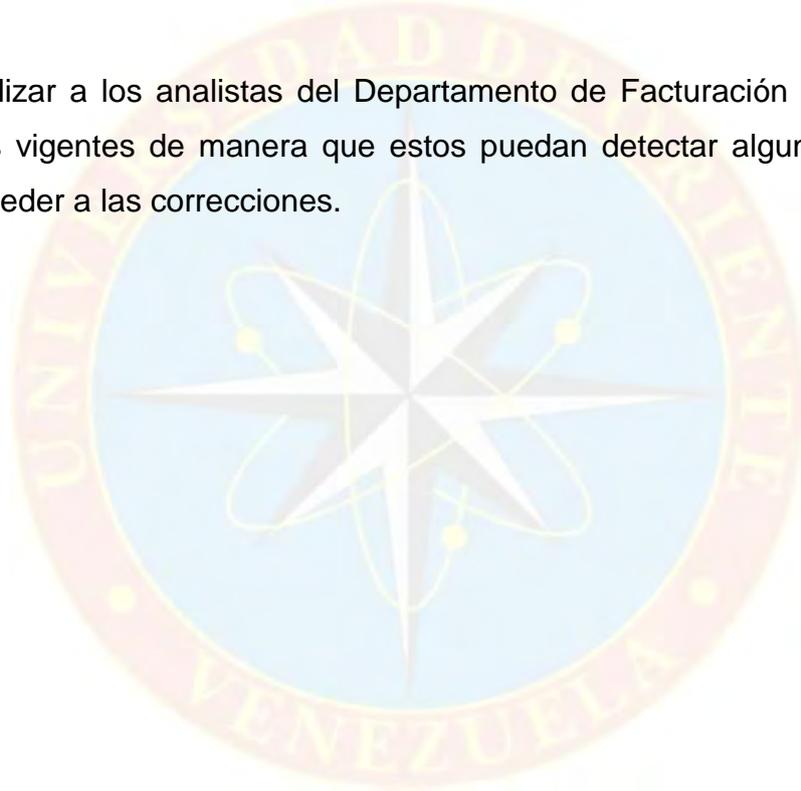
Llevar un registro estricto de las facturas entregadas a los otros departamentos para evitar inconvenientes de su extravío; bien sea creando un

formato donde se coloque la fecha, los números de correlativos entregados y la firma del solicitante y de quien entrega.

Eliminar el usuario y clave del analista que ya no labora en el Departamento de Facturación.

Consultar con el Ingeniero en Sistemas que diseñó el sistema de la Clínica para simplificar el proceso de facturación a Seguros Horizontes.

Actualizar a los analistas del Departamento de Facturación en cuanto a las normas vigentes de manera que estos puedan detectar alguna falla y se pueda proceder a las correcciones.



BIBLIOGRAFÍA

[Http://es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org)

Ley del IVA. Gaceta Oficial N° 37.999 de fecha 11 de agosto de 2004.

Manual de procedimientos del departamento de facturación del Centro Clínico La Pirámide, C. A

Providencia Administrativa N° 00071. Gaceta Oficial N° 39725 del 8 noviembre de 2011.

Sabino, Carlos. El Proceso de la Investigación. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela. 1992

Tamayo y Tamayo. El proceso de la Investigación Científica. Editorial Luminosa. México 2011.

WWW.google.co.ve

WWW.Monografía.com

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actualización de Factura: Proceso en el cual el sistema genera un número de factura. (Propio del autor)

Administración Tributaria: Órgano o ente del Poder Público, nacional, estatal o municipal, cuyo objetivo primordial es la recaudación de los Tributos atribuidos a su competencia por mandato de la Constitución y la Ley.

Contribuyente: Es aquella persona, física o jurídica, con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos.

Contribuyentes Formales: Los sujetos que realicen exclusivamente actividades u operaciones exentas o exoneradas del impuesto.

Contribuyente Ordinario: Aquellos Contribuyentes que realizan actividades contempladas en la ley del IVA, no sujetas a exoneración.

Credenciales: Es una orden o un documento que atestigua o autoriza la cualificación, competencia o autoridad otorgada a un individuo por un tercero con autoridad de iure o de facto.

Departamento: Parte en que se divide un todo para su organización.

Factura: Es un documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por la ley.

IVA: Es un impuesto indirecto sobre el consumo, es decir financiado por el consumidor final.

Manual: Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

Procesos: Conjunto de actividades que relacionan entre sí, conllevan a un fin determinado.

Procesos Administrativos: Involucran actividades del personal, determinación de tiempos, métodos de trabajo y de control para lograr de manera eficiente el desarrollo de las operaciones de la organización.



ANEXOS



Fecha de Actualización	Fecha de Facturación	Nº de Factura	Correlativos Nº Control
11-12-2011	11-12-2011	123819	00-0073556
11-12-2011	no se emitió factura	123820	
12-12-2011	12-12-2011	123821	00-0073557
12-12-2011	12-12-2011	123822	00-0073558
11-12-2011	13-12-2011	123820	00-0073559

Anexo Nº 1

Ejemplo de impresión de facturas en fecha posterior a la actualización



No existe correlatividad en el número de control con respecto al número de factura.



DIRECCIÓN FISCAL: CARRERA 9 (AVENIDA LUIS DEL VALLE GARCÍA) N° 14
MATURÍN - ESTADO MONAGAS - TELEFONOS: (0291) 641.23.24 - 641.21.37
643.51.59 - TELEFAX: (0291) 642.89.77 - 643.39.27 - RIF: J-30305441-2

FORMA LIBRE
N° DE CONTROL:
00-0073556

CONTRIBUYENTE FORMAL

Factura No.: 123819
Nombre o Razón Social: MINISTERIO DE EDUCACION
Fecha: 10/04/2012 Historia: 160068 Condicion de Pago: Credito - 30
Paciente: PACIENTES VARIOS Titular: C.I.:
Diagnóstico: 0000000000 .NULL. C.I.:
Intervención: 0000000000 .NULL. F.Ingr.: 10/04/2012
R.I.F.: G-20000009-0 N.I.T.: F.Alt: 10/04/2012
Domicilio Fiscal: ESQUINA DE SALAS A CAJA DE AGUA. PARROQUIA ALTAGRACIA. EDIF. SEDE MINISTERIO DE
EDUCACION. DTO FEDERAL
% Honorarios: 0,00
Honorarios 2.320,00

Clave: 337
Paciente: 0,00
Aseg/Emp.: 2.320,00

Sub-Total:	2.320,00
Descuento:	0,00
Total:	2.320,00

MOQUE DE VENEZUELA S.A. RÚ QUARPIQUE ZONAL LA MANCHA MARCOY EDO. PARAGUÁ REGIÓN
RIF: A2920304 TEL: 0294 222111 (MATER) No. Provincia: SEINT 100005-11010303 REGIÓN
CENTRAL FECHA 29-10-2011 DESDE EL N° 00-0071001 HASTA EL N° 00-0074500

ORIGINAL - CLIENTE





DIRECCIÓN FISCAL: CARRERA 9 (AVENIDA LUIS DEL VALLE GARCÍA) N° 14
MATURÍN - ESTADO MONAGAS - TELÉFONOS: (0291) 641.23.24 - 641.21.37
643.51.59 - TELEFAX: (0291) 642.89.77 - 643.39.27 - RIF: J-30305441-2

FORMA LIBRE
N° DE CONTROL:
00-0073576



MOORE DE VENEZUELA, S.A. AL GUAYANURE ZONA IND. LA HANCA MERCAT EOL ARAGUA RIF: J-47502100-4	Mo. Proveedor: SENAT 000005-11/01/2008	REGION CENTRAL	FECHA 29-10-2011	DESDE EL N° 00-0071001	HASTA EL N° 00-0074500
---	--	-------------------	------------------	------------------------	------------------------

ORIGINAL - CLIENTE



HOJAS METADATOS

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

Título	Análisis de los Procedimientos Administrativos del Departamento de Facturación de Medicina Concertada en el Centro Clínico La Pirámide, C. A, Maturín, estado Monagas
Subtítulo	

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Castellar G, Maryuris C.	CVLAC	C.I. 14.008.185
	e-mail	Mayufer28@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	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:

Procedimientos administrativos
Análisis
facturación

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

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):

El Centro Clínico La Pirámide, C. A, es una Institución cuya visión es ser el líder en el ramo de diagnóstico y prevención de enfermedades. Para ello posee equipos y personal médico capacitados. Esta Institución, además de prestar sus servicios a pacientes particulares, ofrece sus servicios a diversas empresas de seguros, tales como: consultas, imágenes, laboratorios. Para llevar a cabo la facturación para dichas empresas, cuenta con un Departamento de Facturación con el personal y espacio adecuado, donde laboran dos analistas que luego de recibir las historias y documentación correspondientes del Departamento de Atención Primaria, que en caso de cumplir con los requisitos exigidos por los seguros y por la Institución, proceden a emitir las facturas; caso contrario, hacen una devolución al departamento de Atención Primaria para que haga las correcciones necesarias. Los analistas del departamento, en algunas ocasiones, luego que ingresaban la información en el sistema (SISINCLI) procedían a actualizar los datos, proceso en el cual el sistema genera un número de factura e imprimían en fechas posteriores afectando el correlativo del número de control de las facturas y ameritaba la anulación de la misma. Las facturas emitidas cumplen con los requisitos que establece la ley para los contribuyentes formales, condición bajo la que labora el Centro Clínico; sin embargo, éstos emiten 2 facturas de arrendamiento las cuales gravan IVA, actividad que los convierte en Contribuyentes Ordinarios del impuesto, situación que cambia sus deberes formales.

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

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
		ROL
Rigoberto, Bermúdez	CVLAC	C.I 10.837.040
	e-mail	rigo3310@hotmail.com
	e-mail	
Eglis V., Lisboa.	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 10.832.308
	e-mail	eglysvirginia09@gmail.com
	e-mail	
Fanny Rengel	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 9.299.924
	e-mail	rangelba77@hotmail.com
	e-mail	

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

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2012	07	23

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

CASTELLAR MARYURIS.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

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

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

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

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 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.

Publicación que hago, a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	
SISTEMA DE BIBLIOTECA	
RECIBIDO POR	<i>[Firma]</i>
FECHA	5/8/09
HORA	5:30

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUNELLE
Secretario

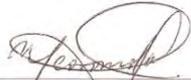
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

JABC/YGC/manuja

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 sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización".



Castellar C. Maryuris C.
AUTOR



Bermúdez, Rigoberto
ASESOR