

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



**ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE FACTURACIÓN
Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
UFIMOCA, C.A**

Asesor Académico:
Profa. Figueroa Mary

Autor:
Br. Reyes G. María A.
C.I.: 17.666.042

**Trabajo de grado, modalidad Pasantías, presentado como requisito
parcial para optar al título de Licenciado en Administración.**

Maturín, Febrero 2011

ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
Maturin - Monagas - Venezuela

ACTA N° 652

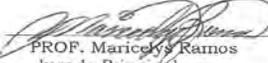
En Maturin, siendo las 02:00 P.M del día 03 de FEBRERO de 2011 reunidos en la sala de Profesores del Departamento de Administración y Contaduría Pública del Núcleo Monagas de la Universidad de Oriente, los Profesores: MARICELYS RAMOS, JENNIFER TOVAR Y MARY FIGUEROA a fin de cumplir con el requisito exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado, Modalidad PASANTIA DE GRADO, para obtener el título de Licenciado en Administración, se procedió a la presentación del trabajo titulado: "ANALISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE FACTURACION Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UFIMOCA, C.A"

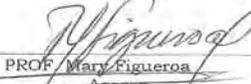
Por el (la) Br: MARIA ANTONIETA REYES GARCIA.

C.I.N° 17.666.042, el jurado luego de la discusión del mismo acordó Aprobar con la siguiente observación _____

Por el Jurado


PROF. Jennifer Tovar
Jurado Principal


PROF. Maricelys Ramos
Jurado Principal


PROF. Mary Figueroa
Asesor

Por la Comisión de Trabajo de Grado
Reglamento de Trabajo de Grado
Artículo 16 Literal J


PROF. Arbelio Sotomayor
Por la Sub Comisión de Trabajo de Grado
Departamento de Administración

Término sólo un asunto en cada oficio.

DEDICATORIA

A mi Dios Todopoderoso sé que siempre estuviste, estás y estarás acompañándome en este largo camino lleno de alegrías, tristezas, momentos difíciles y agradables.

A mis padres, Locus Man y Gringis, gracias por apoyarme, tener tanta paciencia, por inculcarme valores y sabios consejos, ustedes me convirtieron en una persona íntegra y me ayudaron a formarme como ser humano. Los adoro.

A mis hermanos, Gustavo y Fernando Reyes. Seguiremos unidos por el resto de nuestras vidas, los amo.

A mi abuelitos Antonia y Antonio los quiero mucho y en especial a Josefa de Reyes y Antonio García, los extrañaré siempre.

¿Si fuésemos capaces de saber cuándo y dónde volveremos a encontrarnos? Tal vez nuestra despedida hubiese sido más tierna. Igual gracias por todos esos momentos lindos que vivimos juntos. Nunca los olvidaré y en el cielo nos encontraremos.

A mi tía Joy mi segunda madre, Yamira, Gina, Mercedes y Oly las quiero mucho.

A mi amiga y compañera de clases Yenny Baldó por todos estos años que estuvimos juntas,

A la familia Martínez, en especial a Mirianny y Ayalí por el apoyo incondicional.

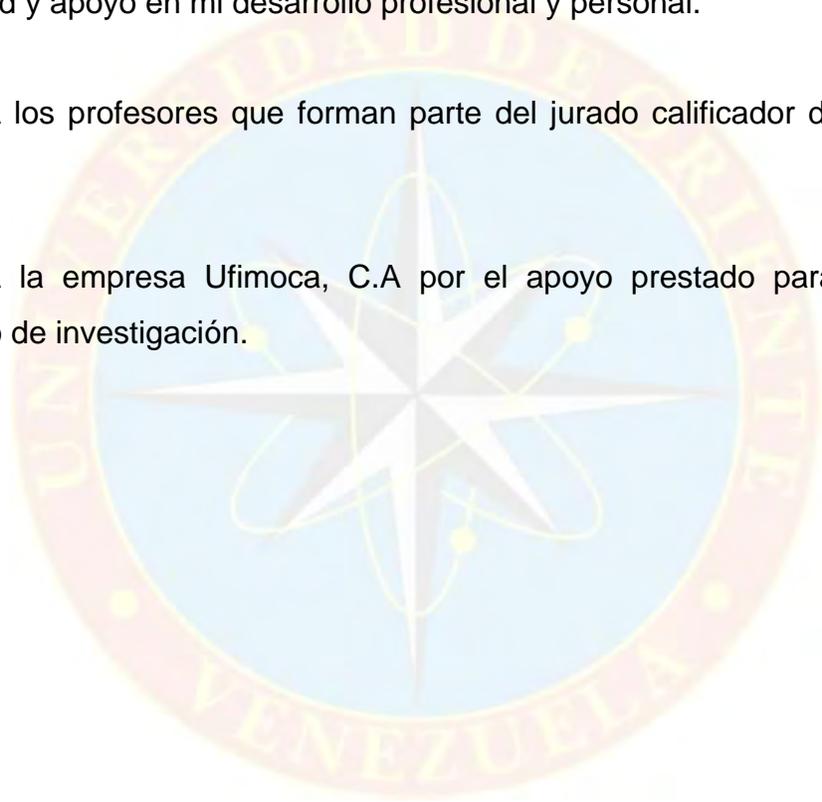
AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Oriente por abrirme sus puertas y brindarme las herramientas necesarias para desarrollar mi formación profesional.

A la profesora Mary Figueroa por todas las enseñanzas, conocimientos, amistad y apoyo en mi desarrollo profesional y personal.

A los profesores que forman parte del jurado calificador de trabajo de grado.

A la empresa Ufimoca, C.A por el apoyo prestado para realizar el trabajo de investigación.



María A. Reyes. G

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACION	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4.1 Tipo de Investigación	7
1.4.2 Nivel de Investigación	7
1.4.3 Población	8
1.4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	8
1.4.5 Revisión Bibliográfica	9
1.4.6 Observación Directa Participativa	9
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	10
1.5.1 Reseña Histórica	10
1.5.1 Misión	11
1.5.2 Visión	11
1.5.3 Objetivos de la Institución	11
1.5.4 Estructura Organizacional	12
FASE II	16
DESARROLLO DEL ESTUDIO	16
2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LAS VENTAS A CRÉDITO EN LA EMPRESA UFIMOCA, C.A.	16
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO PARA LA FACTURACIÓN Y CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO	18
2.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CUENTAS POR COBRAR	23
2.4 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE FACTURACIÓN	28
2.4.2 Fortalezas	28
2.4.2 Debilidades	28
2.5 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CUENTAS POR COBRAR	29
2.5.1 Fortalezas	29
2.5.2 Debilidades	29

FASE III 31
CONSIDERACIONES FINALES 31
 3.1 CONCLUSIONES 31
 3.2 RECOMENDACIONES 33
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 34
HOJAS METADATOS 47



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



**ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE FACTURACIÓN
Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
UFIMOCA, C.A**

Asesor Académico:
Profa. Figueroa Mary

Autor:
Br. Reyes G. María A.
C.I: 17.666.042
Fecha: Febrero 2011

RESUMEN

Ufimoca, C.A es una empresa privada que brinda servicios fisioterapéuticos y de terapia ocupacional a pacientes particulares y asegurados. La misma mantiene relaciones comerciales con varias empresas tanto privadas como públicas gubernamentales y les ofrece servicios a crédito, por lo que tiene una alta rotación de facturación y cuentas por cobrar. Debido a esto se hizo necesario realizar el: “Análisis del Procedimiento Administrativo de Facturación y Cuentas por Cobrar en la Empresa Ufimoca, C.A”. Para llevar a cabo este análisis se realizó una investigación de campo y se describieron los procesos tal cual como se presentaron, lo que permitió detectar las fortalezas y debilidades. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que ambos procedimientos no están formalmente establecidos y que el personal encargado de su ejecución conoce el trabajo por la rutina diaria. Además se recomendaron las herramientas necesarias para mejorar la operación del procedimiento de facturación y cuentas por cobrar. Ambos procesos trabajan en función de un mismo objetivo que es el de facturar la prestación del servicio, para luego gestionar el proceso de cobranzas en un tiempo determinado.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones privadas constituyen un pilar fundamental en el desarrollo de la economía y para que exista un correcto funcionamiento de las mismas es necesario contar con una adecuada administración, sirviendo como fuente de información para describir de manera organizada el conjunto de pasos que deben seguirse para la realización de determinadas actividades, encaminando a las empresas a la maximización de sus utilidades en el menor tiempo y costos posibles.

Las empresas requieren de efectivos sistemas de procedimientos administrativos, como instrumentos de vital importancia orientados al logro de los objetivos, entre los cuales se encuentra el referido a la facturación y cuentas por cobrar. La factura debe ser emitida con la mayor precisión, claridad y exactitud. Cualquier error en la elaboración de la factura supone un problema de cobro y de posible incumplimiento de los deberes formales con el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). Por ello, para lograr un adecuado manejo de los procedimientos de facturación y cuentas por cobrar, es imprescindible una preparación técnica de todo el personal encargado de su ejecución, con el fin de dar conocimiento a todas las normas establecidas por el SENIAT y lograr un efectivo sistema de facturación y cuentas por cobrar.

Las ineficiencias en el servicio de facturación y cuentas por cobrar son factores que provocan mayores retrasos en el proceso de cobro. La buena calidad de la facturación es clave para evitar este tipo de problemas en la organización.

Debido a la importancia que representa para la organización, se hizo necesario realizar un análisis del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca, C.A,

La presente investigación consta de tres (3) fases, a saber:

Fase I: Generalidades del tema. Se esboza el planteamiento del problema, el objetivo general y específicos de la investigación, la justificación y metodología de la investigación y por último se identifica la institución objeto de estudio.

Fase II: Desarrollo del estudio. Se describen las políticas para las ventas a crédito, se describe el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar y se detectan las fortalezas y debilidades en empresa Ufimoca, C.A.

Fase III: Consideraciones finales. En esta última fase se exponen las conclusiones que surgen del análisis de los datos obtenidos en la investigación, así como también las recomendaciones para corregir las fallas, evitar su repetición y así mejorar el sistema de facturación y cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio, por último definición de términos y la bibliografía utilizada.

FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La venta es una de las actividades más pretendidas por las empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros), debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.

Para aumentar sus ventas, las organizaciones implantan efectivos sistemas y procedimientos de facturación y cuentas por cobrar, con el propósito de registrar, controlar y agilizar los procedimientos administrativos para buscar el mejoramiento continuo de la organización y así atender a sus clientes de la manera más efectiva.

La “Unidad de Fisioterapia Integral Monagas Compañía Anónima” (Ufimoca, C.A), es una organización asistencial privada que brinda a sus usuarios servicios de rehabilitación fisioterapéuticos y terapia ocupacional, en un conjunto de instalaciones con equipos de alta tecnología manteniendo relaciones comerciales con aseguradoras regionales y grandes organizaciones, entre las que se encuentran: Schulmberger S.A, “Petróleos de Venezuela” S.A, (Pdvsa), “Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico” (Cadafe), “Unidad Médica Integral de Oriente” (Umido C.A), Seguros Horizonte C.A, Seguros la Previsora C.A y Seguros Mercantil C.A.

Esta organización presta gran parte de sus servicios a crédito y los procesos de ventas incluyen gestiones tales como: facturación, elaboración de estado de cuenta, controles de la antigüedad de las cuentas por cobrar, entre otros; por lo tanto la empresa no escapa de la realidad planteada en cuanto a la importancia que representa la facturación y cuentas por cobrar como sistema para controlar de la manera más efectiva todas las actividades propias de estos procedimientos que tienen como objetivo el mantener y aumentar las ventas en la organización.

El departamento de Administración de la empresa objeto de estudio, ha presentado un descontrol de facturación y cuentas por cobrar; por cuanto los procedimientos administrativos inherentes no están formalmente establecidos, lo cual ha conducido a la improvisación por falta de métodos prescritos. Las facturas se elaboran de forma manual y debido a esta problemática se han cometido errores en el procedimiento de facturación y cuentas por cobrar, los cuales han generado:

- Desperdicio de material.
- Gastos de transporte, debido a que las facturas son enviadas por un mensajero a las distintas empresas con sedes en Aragua de Maturín, Punta de Mata, Morichal, Jusepín, entre otros.
- Gastos de encomiendas, porque existen empresas con sedes en otros estados como Cadafe y mensualmente se les envía la remesa de facturas, cartas avales, informe médico de los pacientes y el número de sesiones de fisioterapias que se les realizaron.

Lo antes expuesto implica desperdicios, retrabajos y pérdidas de tiempo lo que incide en un retraso en el proceso de cobro de hasta ocho (8) meses.

De continuar así esta situación podría conllevar a la empresa Ufimoca, C.A a:

- Solicitar créditos bancarios para reinvertir en las operaciones normales de la organización debido a que el proceso de cobro se torna demasiado largo y no se cuenta con suficiente dinero a tales efectos.
- Multas por incumplimiento de los deberes formales.

Debido a estos factores como son el descontrol que se ha presentado en el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa objeto de estudio, se hizo necesario realizar un análisis sistemático de estos procedimientos; con el objetivo de corregir los posibles errores, evitar su repetición y reforzar las debilidades encontradas que permitan maximizar la eficiencia y eficacia de sus trabajadores y así conllevar a la empresa Ufimoca, C.A a aumentar sus ventas.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Analizar el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Describir las políticas establecidas para las ventas a crédito en la empresa Ufimoca, C.A.
- Describir el procedimiento administrativo aplicado para la facturación y cuentas por cobrar de la empresa en estudio.
- Detectar las fortalezas y debilidades en el procedimiento de facturación y cuentas por cobrar de la empresa Ufimoca, C.A.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El analizar la facturación y cuentas por cobrar, es de gran importancia para la empresa Ufimoca, C.A ya que esta organización mantiene relaciones comerciales tanto con pacientes particulares como con empresas privadas y una factura correcta evitaría incumplimiento de los deberes formales exigidos por ley. Además de su importancia fiscal, esta empresa por estar relacionada al área de salud, trabaja directamente con las aseguradoras y empresas que cuentan con un número elevado de personal, como la Schulmberger y PDVSA por nombrar algunas. Esto genera muchas cuentas por cobrar y si la organización corrige las debilidades encontradas se evitarían retrasos en el proceso de cobro.

Por otra parte, la mayoría de los ingresos procedentes de los servicios prestados a las empresas privadas y aseguradoras se utilizan para reinvertir en las operaciones normales de la empresa y también en los planes a futuro que tienen los directivos de crear varias sucursales en el oriente del país; por lo que se requiere una alta rotación de las cuentas por cobrar.

En ese sentido, los hallazgos de esta investigación, su basamento legal y las recomendaciones que se formulen, contribuirán a que la empresa mejore su procedimiento de facturación y cuentas por cobrar redundando en los beneficios descritos anteriormente.

1.4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Tipo de Investigación

En el estudio se realizó una investigación de campo por cuanto la información se recabó directamente en las instalaciones de la empresa Ufimoca, C.A.

Respecto a la investigación de campo, Arias (2004) señala que: “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (p.28).

1.4.2 Nivel de Investigación

La investigación fue de carácter descriptivo, debido a que se realizó un análisis sistemático del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca, C.A con el propósito de describirlo, interpretarlo, entender su naturaleza y factores constituyentes y determinar sus debilidades y fortalezas.

En relación a la investigación descriptiva, Arias (2004), señala que

“Busca la caracterización de un hecho o fenómeno con el fin de establecer su estructura o comportamiento, los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p.22).

1.4.3 Población

A los efectos de la investigación la población estuvo constituida por los documentos que se generan en el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar en la empresa objeto de estudio, tales como: cartas avales, facturas, estado de las cuentas por cobrar, finiquitos de pagos y avisos de devolución de facturas.

Ramírez (2006) afirma que: “La población, es la reunión de individuos, objetos, etc., que pertenece a una misma clase, con la diferencia que se refiere a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar”. (pág. 87).

1.4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Las técnicas de recolección permitieron recopilar los datos pertinentes para abordar el tema de estudio, se utilizaron instrumentos con los cuales se obtuvo la información necesaria para el logro de los objetivos de la investigación. Estas técnicas fueron:

1.4.5 Revisión Bibliográfica

Se obtuvo información mediante la revisión de libros, revistas, tesis alusivas al tema, consultas electrónicas, entre otros; a los fines de que se documentara el trabajo de grado y vincular la teoría con la praxis organizacional.

Sabino (2002) plantea sobre la revisión bibliográfica que:

La etapa inicial consiste en conocer y explorar todo el conjunto de fuentes capaces de ser de utilidad. Estas fuentes deben ser libros, artículos científicos, revistas, publicaciones y boletines diversos, y en general toda la rica variedad de material escrito que frecuentemente puede encontrarse sobre un tema. (pág. 89).

1.4.6 Observación Directa Participativa

En virtud de tratarse de una pasantía de grado, el investigador tuvo acceso directo a la información inherente al tema estudiado y se involucro en la ejecución de algunas de las actividades que conforman el procedimiento de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca, C.A.

Al respecto de esta técnica Bernal (2006) indica que:

La observación directa cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (pág. 177).

Los instrumentos utilizados fueron compatibles con las técnicas seleccionadas, a saber:

- Para la revisión bibliográfica se utilizaron las fichas de registro.
- Para la observación directa participativa se aplicó una lista de cotejo (Ver Anexo nº 1)

1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.5.1 Reseña Histórica

Ufimoca, C.A es una organización que inicia en el Estado Monagas, específicamente en la ciudad de Maturín y fue fundada en Octubre del año 2008, constituida por tres (3) socios con un capital netamente venezolano estableciendo su única sede en la Av. Fuerzas Armadas, Clínica la Esperanza P-B 5, sector Las Avenidas. En sus inicios no mantenía relaciones comerciales con empresas privadas ni aseguradoras y prestaba sus servicios únicamente a pacientes particulares.

Actualmente es considerada una empresa pionera en el Estado Monagas y parte de esto se debe a los servicios de alta calidad y excelentes profesionales en las áreas de fisioterapia y terapia ocupacional utilizando instrumentos como la electro estimulación, fortalecimiento muscular, rehabilitación de lesiones deportivas, traumatología, neurología, cirugía de la mano, pediatría y estética, cumpliendo con los principios básicos como la valoración de los aspectos de seguridad, higiene, ambiente y calidad.

1.5.1 Misión

Educar a nuestro equipo laboral a desarrollar el hábito del buen servir, haciendo énfasis en mejorar la calidad de atención buscando una mejor interactividad del grupo, manteniendo una constante actualización profesional y tecnológica, de manera que se nos permita crecer en nuevas técnicas que nos permitan ofrecer nuevos servicios, siempre a la disposición a nuestros usuarios, particulares y empresariales, garantizándoles un canal personalizado inter-empresarial para agilizar los medios administrativos.

1.5.2 Visión

Ser una empresa líder en exponer los servicios de fisioterapia y terapia ocupacional, con un perfil ejemplar de calidad en atención modernismo y efectividad, siempre en pro de mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de la prevención y promoción del resguardo de la salud.

1.5.3 Objetivos de la Institución

- Adiestrar continuamente al personal técnico y fisioterapeutas a través de cursos de mejoramiento.
- Asegurar la excelencia en todo proceso de prestación de servicios de rehabilitación fisioterapéutica y terapia ocupacional.
- Mantener satisfechos a los clientes con sus servicios.

1.5.4 Estructura Organizacional

La empresa Ufimoca, C.A está estructurada por varios departamentos, los cuales trabajan en conjunto para alcanzar el objeto principal de la empresa para satisfacer las necesidades exigidas por sus clientes de forma rápida, eficiente y así maximizar sus ingresos.

La Gerencia General de la empresa objeto de estudio se encarga de mantener la fluidez y el equilibrio financiero de la institución, a través de una constante supervisión, seguimiento y control de todo el proceso en la prestación del servicio. La administradora es quién tiene la responsabilidad de controlar y supervisar que el sistema de facturación y cuentas por cobrar se cumpla a cabalidad contribuyendo en el plan operativo de la organización.

En virtud de que el estudio está enfocado a la facturación y cuentas por cobrar, se describirán las funciones inherentes solo al personal involucrado directamente en el proceso a saber:

Administradora

Funciones:

- Planificar, coordinar y programar las actividades de los procedimientos administrativos.
- Supervisar las actividades del personal que tiene a su cargo, en las distintas áreas con el propósito de verificar que sus actuaciones se realicen correctamente y apegadas a la ley.
- Organizar y distribuir el trabajo y los recursos de la organización.

- Coordinar los recursos humanos, materiales y de información.
- Dirigir el comportamiento individual y grupal.
- Controlar el desempeño y emprender acciones correctivas de ser necesario.
- Mantener en constante comunicación todas las actividades de la empresa a la Gerencia General.
- De la administración dependen las unidades de caja y secretaria.

Secretaria

Funciones:

- Asistir en el desarrollo de los programas y las actividades de la empresa.
- Supervisar el ingreso de efectivo diario.
- Elaborar facturas.
- Llevar el registro de las facturas.
- Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos.
- Llevar al registro y el archivo de expedientes de proveedores.
- Mantener informada a la administradora sobre las actividades regulares de la organización o de cualquier irregularidad que se pueda presentar.

Cajera 1 y 2

En la organización Ufimoca, C.A existen dos (2) cajeras debido a que son dos turnos, mañana y tarde.

Funciones:

- Atender a los clientes.
- Recibir órdenes de cartas avales y las registra en el libro correspondiente.
- Realizar el seguimiento de las órdenes para su entrega oportuna.
- Llevar el registro y control de los pacientes.
- Recibir el ingreso diario.
- Llevar el registro y control del ingreso diario.
- Proporcionar información a los clientes con respecto a las tarifas y tipos de rehabilitación cuando estos lo requieran.

La estructura organizativa antes descrita se visualiza en la figura n° 1.

FIGURA N° 1 ORGANIGRAMA DE UFIMOCA, C.A



Fuente: Archivo de Ufimoca, C.A (2010)

FASE II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

Esta fase contiene los hallazgos obtenidos en la investigación mediante la lista de cotejo y está reforzada con el marco teórico respectivo, los cuales se presentan en concordancia con los objetivos específicos.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS PARA LAS VENTAS A CRÉDITO EN LA EMPRESA UFIMOCA, C.A.

Durante el período de pasantía se pudo observar que la empresa Ufimoca, C.A no tiene establecida en un manual de políticas de ventas a crédito, no obstante el personal involucrado aplica algunas políticas que se han transmitido de manera verbal, las cuales se detallan a continuación:

Convenios: La institución ha establecido convenios que no es más que acuerdos de voluntades entre la organización Ufimoca, C.A y las empresas o aseguradoras a la cual se les prestan los servicios de rehabilitación y fisioterapia por un tiempo establecido entre las partes, normalmente estos convenios tienen una duración de tres (3) años consecutivos. Como se ha mencionado estas organizaciones son: Schulmberger S.A, Pdvsa, Cadafe, Umido C.A, Seguros Horizonte C.A, Seguros la Previsora C.A y Seguros Mercantil C.A.

Las empresas o aseguradoras clientes cancelan directamente a Ufimoca, C.A y no existe ningún intermediario para dicho pago, generalmente estos pagos se realizan por transferencias bancarias.

Baremos: Ufimoca, C.A tiene como política establecer un baremo que son las tarifas o los costos de las ventas a crédito, los baremos son referencias que se utilizan en la planificación de los precios estándares de la empresa, los cuales pueden variar tornándose atractivos a los clientes en una proporción que no afecte la productividad de la empresa al mantenerse dentro de los precios del mercado.

El baremo “Es una tabla de cuentas hechas, esto significa que un autor, que realiza un número determinado de cálculos matemáticos de cierta naturaleza, los vuelca en un formato tabular para facilitarle la tarea de realizar esos cálculos al público en general o a un público específico”.

(<http://es.wikipedia.org/wiki/Baremo>)

Condiciones de financiamiento: Las condiciones de financiamiento son los lapsos o el tiempo en el cual las empresas deben cancelar sus deudas. La empresa ha establecido dos tipos de financiamiento: uno de nivel corporativo para las empresas privadas y otro a nivel institucional gubernamental para las empresas y organismos del Estado. En el caso de las empresas privadas tienen un plazo máximo de tres meses para cancelar sus deudas y para los organismos del Estado tienen un plazo máximo de cinco meses para dicho pago. Con las organizaciones gubernamentales la empresa Ufimoca, C.A viene a ser mucho más flexible debido a la misma naturaleza del origen de los recursos.

El financiamiento “Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. (<http://www.definicion.org/financiamiento>)

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO PARA LA FACTURACIÓN Y CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO

Procedimiento administrativo para la Facturación

1. Solicitar presupuesto

El paciente se presenta a Ufimoca, C.A específicamente al departamento de caja portando una carta que lo certifica como asegurado de la empresa o aseguradora cliente, la cual contiene el nombre del paciente, cedula de identidad y los datos de la empresa que lo asegura firmado y sellado. Luego es llevado al departamento de rehabilitación donde es evaluado por el fisioterapeuta y éste determina un aproximado de las sesiones de fisioterapia que necesita. El fisioterapeuta también es el encargado de elaborar un informe médico y el presupuesto respectivo que le es entregado al paciente. Es importante acotar que el presupuesto se elabora de acuerdo a los baremos previamente establecidos y se encuentran plasmados en una cartelera informativa en el departamento de fisioterapia para evitar errores en la elaboración del mismo.

Además el fisioterapeuta cuenta con un formato en su computador que le facilita la elaboración del presupuesto.

2. Recibir el presupuesto

El paciente entrega el presupuesto otorgado por el fisioterapeuta de Ufimoca, C.A a la empresa o aseguradora cliente la cual contiene:

- Datos del paciente.
- Nombre del asegurado.
- Número de cédula de identidad del asegurado.
- Fecha de emisión.
- Informe médico.
- Número de sesiones de terapias.
- Monto total en bolívares por las sesiones de fisioterapia.

3. Emitir la carta aval

Una vez recibido el presupuesto e informe médico, la empresa o aseguradora cliente procede a elaborar la carta aval y se la entrega al paciente.

Es importante acotar que cada paciente porta su respectiva carta aval y que éstas no se pueden transferir a ningún otro paciente.

4. Recibir la carta aval

La cajera 1 ó 2 de Ufimoca, C.A recibe la carta aval en original y copia, la cual contiene la siguiente información:

- Nombre de la empresa o aseguradora.
- Datos del paciente.
- Nombre del asegurado.

- Fecha de emisión.
- Descripción de orden de consulta.
- Descripción de número de terapias aprobadas.
- Sello húmedo de la empresa o aseguradora cliente.
- Presupuesto. (Ver Anexo nº 2)

5. Registrar la carta aval

La cajera 1 ó 2 archiva y registra la carta aval en el libro “órdenes de pacientes”, el cual contiene:

- Fecha de la carta aval.
- Fecha de vencimiento.
- Nombre del paciente.
- Número de sesiones aprobadas.
- Monto total.
- Número de factura.

6. Facturar

La secretaria es la encargada de elaborar las facturas una vez que se culminan las sesiones de fisioterapia, cabe destacar que la empresa no cuenta con un sistema de facturación automático por lo tanto el procedimiento se hace manualmente. La factura contiene:

- Rif de Ufimoca, C.A.
- N° de factura.
- N° de control.
- Nombre de la empresa a quien va dirigida.
- Número del Rif de la empresa o aseguradora cliente.
- Fecha de emisión.
- Número de sesiones de tratamiento fisioterapéutico.
- Nombre y cédula de identidad del paciente.
- Costo por sesiones.
- Monto total. (Ver Anexo nº 3)

La secretaria anexa la factura a su respectiva cada carta aval, con el informe médico del paciente.

Es importante acotar que Ufimoca, C.A por ser una empresa relacionada al área de la salud, no debe incluir el IVA “Impuesto al valor agregado” a sus facturas, debido a que el 26 de Marzo del 2003 el Tribunal Superior Noveno de lo Contencioso Tributario dictó la sentencia N° 087/2003 que ordena:

PRIMERO: A las empresas relacionadas con la actividad de seguros, en especial las clínicas, los servicios médicos asistenciales, de hospitalización y/o talleres mecánicos, deberán facturar sin incluir el Impuesto al Valor Agregado a los asegurados que accedan a sus servicios mediante la utilización de alguno de los sistemas propios de la actividad aseguradora, como lo son: las cartas avales, claves de emergencia y/o las órdenes de reparación, hasta tanto se dicte la sentencia definitiva.(Fuente: <http://www.dinero.com.ve/174/portada/tributos.html>)

7. Registrar el número de factura

La secretaria registra en el libro “órdenes de pacientes” el número de factura de cada carta aval.

8. Enviar facturas y cartas avales

El mensajero es el encargado de entregar o enviar por correo las facturas originales con dos (2) copias de las mismas a la empresa o aseguradora cliente.

9. Recibir las facturas

El personal encargado de recibir las facturas y cartas avales en la empresa o aseguradora cliente revisa y aprueba que el monto y nombre del paciente estén en concordancia con las cartas avales e informe médico. Luego procede a sellar las facturas, cartas avales y una (1) de las copias de las mismas son devueltas a la empresa a través del mensajero de Ufimoca, C.A; esto con el fin de poseer el acuse por la entrega de las mismas.

En el caso de no ser aprobada la factura, la gerencia de finanzas del ente contratante emite un aviso de devolución de factura, en el cual se explica el motivo de dicha devolución.

Los avisos de devolución de factura se han presentado por:

- Factura con enmendadura.
- Diferencia entre el monto facturado y el presupuesto de la carta aval.

- Falta de la factura original. (Ver Anexo nº 4)

Este tipo de falla no ocurre con frecuencia puesto que a pesar de que la empresa no cuenta con un procedimiento administrativo formalmente establecido para la facturación, el personal involucrado en la elaboración de las mismas conoce el trabajo por la rutina diaria.

10. Entregar copias de las facturas

El mensajero entrega las copias de las facturas y cartas avales selladas por la empresa al departamento de administración de Ufimoca, C.A.

2.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CUENTAS POR COBRAR

1. Archivar facturas y cartas avales

La administradora de Ufimoca, C.A ordena las copias de cada carta aval con su respectiva factura y son archivadas en el libro “copias cartas avales”.

2. Registrar las facturas

Luego de archivar las facturas, la administradora procede a efectuar el registro de las mismas en un formato Excel de las cuentas por cobrar de Ufimoca C.A, indicando la fecha de emisión y vencimiento, número de factura y monto total a cobrar y lo archiva en el libro “cuentas por cobrar a empresas y aseguradoras”. Además, corrobora que estos montos y números de

facturas estén en concordancia con los registrados por la secretaria en el libro “órdenes de pacientes”.

3. Solicitar la cancelación de la cuenta por cobrar “Comunicación Telefónica”

Al vencimiento del tiempo de financiamiento, la administradora se comunica vía telefónica con las empresas para la programación del pago. El límite de crédito es de noventa (90) días según factura; sin embargo de no ser canceladas a la fecha se debe esperar la notificación para la programación de pago por la empresa y así poder continuar con el procedimiento administrativo.

4. Solicitar los finiquitos

Una vez que la organización o aseguradora realice el pago, la administradora de Ufimoca, C.A se traslada a la empresa (si tiene sede en el Estado Monagas) y sino por vía internet solicita el finiquito de pago. La empresa o aseguradora debe emitir un reporte de liquidación o finiquito por la transferencia bancaria que realizó.

Estos finiquitos generalmente contienen lo siguiente:

- Nombre de aseguradora o empresa cliente.
- Nombre del paciente.
- Cédula de identidad del paciente
- Diagnóstico.

- Fecha de ocurrencia.
- Fecha de notificación.
- Tipo de tratamiento.
- Número de factura.
- Monto total cancelado. (Ver Anexo nº 5)

Es importante señalar que los finiquitos de pagos pueden variar de acuerdo a la empresa o aseguradora cliente y que todos (sin importar la empresa) contienen el número de factura y el monto total cancelado.

5. Solicitar el estado de cuenta bancaria

La administradora controla los cobros efectuados por las empresas a través de transferencias bancarias que son acreditadas a la cuenta perteneciente a Ufimoca C.A. Por ello solicita al banco el estado de cuenta para verificar las notas de créditos efectuadas por la empresa o aseguradora cliente, esto para verificar que el pago esté en concordancia con el finiquito de la misma.

6. Actualizar el estado de cuenta por cobrar

Con la información suministrada por la empresa, es decir, notas de crédito del banco y finiquitos, la administradora procede a actualizar el estado de cuenta del cliente en el libro “cuentas por cobrar a empresas y aseguradoras”.

La investigación permitió detectar que aún cuando la empresa no cuenta con procedimientos administrativos de facturación y cuentas por cobrar formalmente establecidos, éstos se cumplen de acuerdo a las experiencias de los trabajadores implicados en los mismos, lo cual es importante porque se pueden ejecutar correctamente las acciones y solucionar algún inconveniente o error que se pueda presentar.

Respecto al tópico en cuestión, Melinkoff (1.990) indica: “Los procedimientos son la realización de una serie de labores en forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas labores.” (p.28)

Por su parte, Catacora (1.995) plantea “Los procedimientos constituyen una serie de labores que se realizan en forma orgánica y guardando un orden cronológico en la manera de ejecutarlas.” (p.34)

En concordancia con los autores, las organizaciones están en la obligación de formalizar y aplicar los pasos cronológicos para ejecutar las tareas, de tal manera que coadyuven a la eficiencia organizacional, por cuanto indica claramente cómo se hacen las cosas, las formas y los medios que se emplean para llevar a cabo las tareas asignadas y la metodología de los procesos de trabajo empleados.

- Los procedimientos no son de aplicación general, sino que responden a las características de cada situación en particular.
- Aún cuando los procedimientos deben tener cierta estabilidad, no deben abandonar flexibilidad y estabilidad, es decir, puede adaptarse a las exigencias de nuevas circunstancias.

- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, facilitando así su aplicación continua y sistemática y de esta manera evita a la gerencia a tomar decisiones una y otra vez sobre la ejecución de ese trabajo.

Los procedimientos administrativos generalmente están vinculados con las operaciones de la oficina, tales como manejos de documentos, teneduría de libros, contabilidad, informes, proyectos, programas de trabajos, control de producción, facturación y asuntos similares que pueden ser ejecutados manualmente o por máquinas. Además deben estar sujetos a limitaciones y cumplir con cierta regularidad en el tiempo, para facilitar las labores de control y coordinación.

En Ufimoca, C.A el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar no cuenta con un sistema automatizado lo cual resulta desventajoso porque se retrasan los trabajos debido a que el tiempo se desperdicia, esto puede considerarse una debilidad, puesto que si la organización contase con un sistema administrativo efectivo se pudiera orientar, planificar y controlar todas las técnicas, conocimientos y equipos de los empleados de la organización para que laboren de una forma conjunta e integrada y en última instancia alcanzar determinadas metas claramente preestablecidas y lograrlas con un máximo de efectividad, eficiencia y economía.

Lo anterior señalado concuerda con la postura de Noriega (1.990) quien asevera “Los sistemas de información son la base de cualquier toma de decisión, normalmente, ya que para identificar la causa que produce cualquier problema y proponer soluciones para resolverlo es importante el manejo de la información.” (p.41)

FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN EL PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA UFIMOCA, C.A

2.4 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE FACTURACIÓN

2.4.2 Fortalezas

- El procedimiento administrativo de facturación de la empresa objeto de estudio, permite establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, debido a los procedimientos no son de aplicación general, sino que responden a las características de cada situación en particular.
- Los empleados de Ufimoca, C.A relacionados en el procedimiento administrativo de facturación conocen el trabajo por la rutina diaria.
- El procedimiento administrativo de facturación contribuye con el control interno de la administración debido a que los números de facturas y monto total son registradas en el libro “órdenes de pacientes” y en el libro “cuentas por cobrar a empresas y aseguradoras” esto permite tener un doble control del procedimiento en cuestión y se pueden aplicar acciones correctivas cuando sea necesario.

2.4.2 Debilidades

- El procedimiento administrativo en cuestión no está formalmente establecido en la empresa.
- El procedimiento administrativo de facturación se torna lento debido a que se ejecuta manualmente porque no cuenta con un sistema automatizado.

- Se genera desperdicio de material, gastos de transportes y gastos de encomienda innecesarios debidos a errores de facturación.

2.5 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CUENTAS POR COBRAR

2.5.1 Fortalezas

- Los empleados involucrados en la gestión de cobranzas conocen el procedimiento por la rutina diaria.
- Se registra dos (2) veces en los libros “ordenes de pacientes” y en el de “cuentas por cobrar a empresas y aseguradoras” los montos, números de facturas y cartas avales de los pacientes lo que permite tener un doble control del procedimiento administrativo de cuentas por cobrar.
- La administradora es quien ejecuta las actividades de cobro y se comunica directamente con las empresas y aseguradoras, esto permite monitorear constantemente la gestión de cobro y mantener una comunicación con los clientes.

2.5.2 Debilidades

- El procedimiento administrativo de cuentas por cobrar no está formalmente establecido.
- A pesar de que existen condiciones de financiamiento las empresas o aseguradoras no cancelan en el tiempo establecido y Ufimoca, C.A debe esperar la programación de pagos, esto se debe a que varias de estas instituciones son gubernamentales y organismos pertenecientes al Estado, lo que ha conllevado retrasos en el proceso de cobro de hasta ocho (8) meses.

FASE III

CONSIDERACIONES FINALES

Esta etapa muestra los resultados obtenidos durante la investigación a través de las conclusiones y recomendaciones con el fin de que sean tomados en cuenta por la gerencia general de la empresa para un mejor funcionamiento y desempeño de sus actividades.

3.1 CONCLUSIONES

- Con la realización del análisis del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar se constató que la empresa Ufimoca, C.A no posee un manual de políticas y procedimientos administrativos para el proceso de facturación y cuentas por cobrar, ni tienen establecidas formalmente las políticas inherentes.
- Se han presentado retrasos en la gestión de cobro de hasta ocho (8) meses, debido a que el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar se ejecuta manualmente.
- La organización es muy flexible al momento de otorgar créditos, debido a que una vez que las empresas ó aseguradoras clientes llegan al límite establecido para cancelar sus deudas, Ufimoca, C.A continúa prestando sus servicios de rehabilitación y terapia ocupacional.
- El personal involucrado en el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar conocen el trabajo por la rutina diaria.
- La administradora de Ufimoca, C.A se mantiene en una constante comunicación con todas las empresas y aseguradoras a la cual se les

presta los servicios de rehabilitación y terapia ocupacional, lo que contribuye a monitorear constantemente la gestión de cobro.



3.2 RECOMENDACIONES

Con el fin de maximizar las fortalezas y minimizar las debilidades que presenta el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar de Ufimoca, C.A, se recomienda lo siguiente:

Es necesario agilizar el procedimiento administrativo de facturación; para esto se recomienda contar con un formato Excel o con una máquina fiscal, con el fin de que no se torne lento, se eviten errores en la elaboración de las mismas y por ende retrasos en los procesos de cobro.

Es importante establecer condiciones de pagos al vencimiento de las facturas, es decir, emplear el cobro de intereses por el tiempo de mora y ofrecer un descuento del monto total adeudado por el pronto pago de las mismas.

Crear un departamento de cobranzas con el personal calificado, o en su defecto distribuir adecuadamente las labores de la administradora en el procedimiento de cobranzas, ya que ésta tiene bajo su responsabilidad otras tareas que son vitales para el funcionamiento de la empresa.

Elaborar un manual de políticas y procedimientos administrativos de facturación y cuentas por cobrar, que le permita a la empresa definir pasos, acciones y los responsables de las actividades.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

ANÁLISIS: La acción y el efecto de identificar, distinguir y clasificar diferentes aspectos integrantes de un campo de estudio, examinando qué relaciones guardan entre ellos y cómo quedaría modificado el conjunto si se eliminara o se añadiera algún aspecto a los previamente identificados.

(<http://es.wiktionary.org/wiki/an%C3%A1lisis>)

PROCEDIMIENTO: “Es un plan de trabajo, preciso, detallado y minucioso, previamente elaborado y verificado en la práctica” (Gómez 1993, p.3-4).

CONTROL: “Es una actividad de vigilancia, para verificar con imparcialidad si los programas y las instrucciones se cumplen correctamente” (Gómez 1993, p.3-4).

FACTURA: Es un documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley. Este comprobante tiene para acreditar la venta de mercaderías u otros afectos, porque con ella queda concluida la operación. (<http://es.wiktionary.org/wiki/factura>)

COBRANZAS: “Se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio”.

(<http://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>)

SISTEMA: “Es un conjunto de reglas, funciones, principios y cosas, lógicamente organizadas e interrelacionadas, los cuales mediante acción coordinada, conllevan al logro de determinado objetivo, sirviendo a la vez, de marco de referencia y de patrón de comportamiento” (Gómez 1993, p.3-4).

CONTRATO: Un contrato en términos generales, es definido como un acuerdo privado, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa. (es.wikipedia.org/wiki/contrato).



BIBLIOGRAFÍA

Arias F. (2004) *El Proyecto de Investigación*. Caracas: editorial Episteme,

Bernal, C. (2006) *Metodología de la Investigación*. Bogotá: editorial Colombia.

Catacora, F. (1999) *Sistema y Procedimientos Contables*. Caracas: editorial McGraw-Hill.

Gómez, F. (1993) *Sistemas y Procedimientos Administrativos*. Caracas: ediciones Frigor.

Melinkoff, R. (1990) *Los Procedimientos Administrativos*. Caracas: editorial Panapo.

Ramírez, T. (2006) *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas: editorial Panapo.

Rosemberg, J. (2000) *Diccionario de Administración y Finanzas*. Madrid: editorial Océano Centrium.

Sabino, C. (2002) *El Proceso de Investigación*. Caracas: editorial Panapo.

❖ ([http://es.wikipedia.org/wiki/Convenio_\(quiebra\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Convenio_(quiebra)))

❖ (<http://www.dinero.com.ve/174/portada/tributos.html>)

❖ (<http://es.wiktionary.org/wiki/factura>)

- ❖ (<http://es.wiktionary.org/wiki/an%C3%A1lisis>)
- ❖ (<http://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>)





ANEXOS

ANEXO 1

LISTA DE COTEJO

Cliente: Ufimoca, C.A

Elaborado por: María A. Reyes G.

Fecha: Julio 2010.

Objetivos Específicos	Si	No	Observación
1. Describir las políticas establecidas para las ventas a crédito en la empresa Ufimoca, C.A. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Están formalmente establecidas las políticas de ventas a crédito? • ¿Se realizan afiliaciones o convenios para la prestación del servicio? • ¿Al afiliarse, se establecen los baremos y fechas de cobro con las empresas a la que se les prestara el servicio? • ¿Diariamente se lleva un registro de los servicios a crédito? 	 X X X	 X X	<p>No se cuenta con una manual sobre las políticas de ventas a crédito.</p> <p>Para toda prestación del servicio tanto a empresas públicas como privadas se realiza un previo acuerdo y se evalúan los convenios.</p> <p>Se establecen en documentos las tarifas o precios y el tiempo de financiamiento por la prestación del servicio a crédito.</p> <p>En el libro "ordenes de pacientes" y en el libro "cuentas por cobrar a empresas y aseguradoras"</p>
2. Describir el procedimiento administrativo aplicado para la facturación y cuentas por cobrar en la empresa en estudio. <ul style="list-style-type: none"> • ¿El procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar esta formalmente establecido? • ¿Los empleados involucrados en el procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar conocen los pasos y las acciones de las cuales son responsables? 	 X X	 X X	<p>No están establecidos los lineamientos metodológicos en un manual.</p> <p>Conocen el procedimiento por la rutina diaria.</p>
3. Detectar las fortalezas y debilidades en el procedimiento de facturación y cuentas por cobrar en la empresa Ufimoca, C.A. <ul style="list-style-type: none"> • ¿El procedimiento administrativo de facturación y 	 X	 X	<p>El procedimiento de facturación se hace</p>

<p>cuentas por cobrar presenta debilidades?</p>			<p>manualmente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿El procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar presenta fortalezas? 	<p>X</p>		<p>Existe un doble control del procedimiento administrativo de facturación y cuentas por cobrar.</p>



ANEXO 2

CARTA AVAL



10-000701968-01

MATURÍN, 31 de Mayo del 2010

Señores:

UFIMOCA

Estimados señores:

Presentamos a ustedes al(la) Sr(a): RIVAS JOSE J
portador/a de la C.I Nro: 14.307.795, ACTIVO de esta empresa, será atendido en ese
Instituto el día 31 de Mayo del 2010 a cargo de su médico tratante.
El/la mencionado/a ciudadano/a está amparado/a por el Plan Nacional, que tiene esta empresa como
ayuda para cubrir parte de los gastos ocasionados en relación a la salud. En tal sentido,
PDVSA responderá por los gastos que genere su tratamiento, según el
presupuesto enviado por ustedes y de acuerdo a los montos máximos que se detallan a continuación:

Detalle	Monto	
Gastos Clínicos	525,00	
Gastos no Amparados	0,00	
Total	525,00	FINAL

Agradecemos altamente su colaboración en el sentido de:

1. Notificamos de inmediato cualquier cambio que ocurra en el presupuesto acordado, a fin de poder tomar las acciones administrativas correspondientes. Únicamente se debe cobrar al paciente el monto reflejado en el renglón "Gastos no Amparados" de esta carta aval. Contactenos por los teléfonos: (091) 40.4064 - Fax: (091) 40.6230.
2. Al egresar el paciente, enviarnos la factura acompañada del informe médico mecanografiado, realizado por el o los médicos tratantes, lo cual es requisito indispensable para la tramitación oportuna de su cancelación.
3. Enviarnos dicha factura con copia a las oficinas de Planes de Salud en: _____

Teléfonos: _____

Tipo: AMBULATORIO

Observaciones: 15 SESIONES FISIOTERAPIA.

Atentamente,

Médico asesor: XIOMARA ATENCIO

Lcdo. Jesús Domínguez
Sup. Admón. de Salud Dto. Matfr

Gerencia General de Salud

NOTA:

Esta carta no tendrá validez después de treinta (30) días a partir de la fecha de su emisión y es IMPRESCINDIBLE LA FACTURA ORIGINAL PARA PROCESAR EL PAGO.

División/Empresa: PDV E.P.M.; Área/Localidad: Maturín; Tipo nómina: Mayor; Identificación Nro. 14.307.795 - Analista: DOMINGUEZJIY

ANEXO 3

FACTURA

 FIMOCA C.A. UNIDAD DE FISIOTERAPIA INTEGRAL MONAGAS		Av. Fuerzas Armadas E-44 Centro Clínico La Esperanza, Piso PB. N° 5, Sector La Avenidas, Maturín Edo. Monagas. Telfs: 0416 - 686.54.80 - 0424 - 918.11.89 Consultorio: 0291 - 808.33.05	RIF: J-29827356-9 FACTURA N° <u>000408</u>
Nombre o Razón Social: <u>BUSA Petroleos, S.A</u>			
RIF / C.I. _____		FECHA DE EMISIÓN: <u>03</u> / <u>06</u> / <u>10</u>	
CANT.	DESCRIPCIÓN O CONCEPTO	P/U.	MONTO BS.
15	Sesiones de fisioterapia al paciente José Rivas CI: 14.307.795	35 ⁰⁰	525 ⁰⁰
 PDVSA 14 JUL 2010			
Lcdo. Luis Lázarde ANALISTA ADMINISTRATIVO DE SALUD		SUB - TOTAL _____ I.V.A. % _____ TOTAL Bs. <u>525⁰⁰</u>	
CONTROL N° <u>000408</u>			
Impreso por: ORIEN, C.A. Calle Cumaná N° 13. La Manga. Teléfs: 0291-6411075. Maturín. Edo - Monagas. RIF. J- 30602185-0. NRO. PROVIDENCIA: SENIAT /07/00444. FECHA: 29-02-2008. Numero de Control desde el N° 00-000001 hasta el N° 00-001000. De fecha: 26-11-2009 Región Nor Oriental.			
SIN DERECHO A CREDITO FISCAL			

ANEXO 4

AVISO DE DEVOLUCIÓN DE FACTURA



GERENCIA DE SALUD DIVISIÓN EYP ORIENTE
ADMINISTRACIÓN SALUD DTTO. SOCIAL NORTE
 DIRECCIÓN
 AV. ALIRIO URGARTE PELAYO, EDIFICIO SEDE ESEM MODULO 2, NIVEL 2, MATURÍN, EDO. MONAGAS
AVISO DE DEVOLUCIÓN DE FACTURA

Día	Mes	Año
26	04	2010

PARA ENVIÁ	UFIMOCA	TELÉFONO	
	LUIS LAZARDE Analista De Facturación	0291-640.43.64	

Anexo devolvemos para su corrección la(s) siguiente(s) factura(s)

No	NÚMERO FACTURA	FECHA EMISIÓN	PEDIDO	MOTIVO	FECHA BUZÓN	MONTO DE FACTURA
1	000117	19-03-2010	S/P	DEBE AJUSTAR MONTO DE FACTURA A CARTA AVAL	21-04-2010	420,00
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

FAVOR PRESENTAR NUEVAMENTE LA(S) FACTURA(S) DEBIDAMENTE CORREGIDA(S), DEBE ANEXAR COPIA DE ESTE AVISO DE DEVOLUCIÓN.

	NOMBRE	TELÉFONO/FAX	FECHA	HORA
NOTIFICADO A				
	NOMBRE	CEDULA	FECHA	HORA
RETIRADA POR				

HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES Y MIÉRCOLES DE 7:30AM A 4:00 PM

DEVUELTA POR	LUIS LAZARDE
--------------	--------------

ANEXO 5

SOLICITUD DE FINIQUITOS



Maturín, 06 de Mayo de 2010

MEMORANDO

PARA : MARIA FERNANDA RAMIREZ.

DE : LCDA. WILMA FUENTES
JEFE DE ADMINISTRACION

ASUNTO : ENTREGA DE FINIQUITO

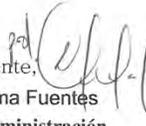
Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de enviarle un saludo en nombre del personal que labora en esta empresa y aprovechar la oportunidad, de hacerle entrega del finiquitos correspondiente a:

MINISTERIO EDUCACION	316433	15/12/2009	950,00
----------------------	--------	------------	--------

MINISTERIO EDUCACION	401020	28/04/2010	8.550,00
----------------------	--------	------------	----------

Sin más a que referir queda de Usted,

Atentamente,
Lcda. Wilma Fuentes
Jefe de Administración
Sucursal Maturín


Karla Madrid
C.I. 11.918.886
Jefe Técnico

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/5

Título	ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE FACTURACIÓN Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA UFIMOCA, C.A
Subtítulo	

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Reyes G. María A.	CVLAC	17.666.042
	e-mail	
	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 está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

PROCEDIMIENTO
FACTURACIÓN
CUENTAS POR COBRAR

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

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Administración

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):

Ufimoca, C.A es una empresa privada que brinda servicios fisioterapéuticos y de terapia ocupacional a pacientes particulares y asegurados. La misma mantiene relaciones comerciales con varias empresas tanto privadas como públicas gubernamentales y les ofrece servicios a crédito, por lo que tiene una alta rotación de facturación y cuentas por cobrar. Debido a esto se hizo necesario realizar el: "Análisis del Procedimiento Administrativo de Facturación y Cuentas por Cobrar en la Empresa Ufimoca, C.A". Para llevar a cabo este análisis se realizó una investigación de campo y se describieron los procesos tal cual como se presentaron, lo que permitió detectar las fortalezas y debilidades. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que ambos procedimientos no están formalmente establecidos y que el personal encargado de su ejecución conoce el trabajo por la rutina diaria. Además se recomendaron las herramientas necesarias para mejorar la operación del procedimiento de facturación y cuentas por cobrar. Ambos procesos trabajan en función de un mismo objetivo que es el de facturar la prestación del servicio, para luego gestionar el proceso de cobranzas en un tiempo determinado.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail				
Profa. Figueroa Mary	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input checked="" type="checkbox"/>	JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	4.947.984			
	e-mail				
	e-mail				
Prof. Tovar Jennifer	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	13.952.555			
	e-mail				
	e-mail				
Prof. Ramos Maricelys	ROL	CA <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	TU <input type="checkbox"/>	JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.364.750			
	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
2011	02	03

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 - 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
María Reyes.doc	Aplication Word 2003

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

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

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

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciatura

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

Área de Estudio:

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

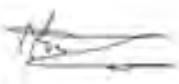
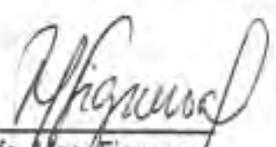
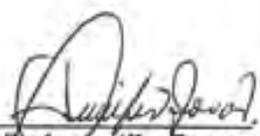
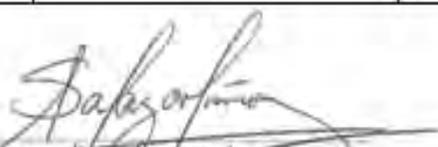
Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

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

Derechos:

Los autores garantizamos en forma permanente a la Universidad de Oriente el derecho de archivar y difundir, por cualquier medio, el contenido de esta tesis. Esta difusión será con fines estrictamente científicos y educativos, pudiendo cobrar la Universidad de Oriente una suma a recuperar parcialmente los costos involucrados. Los autores nos reservamos los derechos de propiedad intelectual así como todos los derechos que pudieran derivarse de patentes industriales o comerciales.

Condiciones bajo las cuales los autores aceptan que el trabajo sea distribuido. La idea es dar la máxima distribución posible a las ideas contenidas en el trabajo, salvaguardarlo al mismo tiempo los derechos de propiedad intelectual de los realizadores del trabajo, y los beneficios para los autores y/o la Universidad de Oriente que pudieran derivarse de patentes comerciales o industriales.

 María Antonieta Reyes García Autor		
 Prof. Mary Figueroa Tutor Académico	 Prof. Jeniffer Tovar Jurado Principal	 Prof. Marielys Ramos Jurado Principal
 PROF. Abeliz Sotzas Por la Sub Comisión de Trabajo de Grado Departamento de Administración		