



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION  
MATURÍN MONAGAS**

**ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL  
PAGO DE LAS FACTURAS A PROVEEDORES, EN EL AREA SERVICIOS  
DE SALUD EN LA GERENCIA SALUD DIVISION FURRIAL PDVSA  
ORIENTE MATORIN, ESTADO MONAGAS**

**Asesor Académico:**

Prof. Aliendres Douglas

**Elaborado por:**

Br. González D, Martín A.  
C.I: 15.903.147

Proyecto de grado, Modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración.

**MATURÍN, NOVIEMBRE DEL 2012.**

# ACTA DE APROBACIÓN



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION  
MATURÍN MONAGAS

ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL  
PAGO DE LAS FACTURAS A PROVEEDORES, EN EL AREA SERVICIOS  
DE SALUD EN LA GERENCIA SALUD DIVISION FURRIAL PDVSA  
ORIENTE MATURIN, ESTADO MONAGAS.

Realizado por: Br. Martín González

## ACTA DE APROBACIÓN

  
Prof. Argelis Salazar  
Jurado Principal

  
Prof. Douglas Aliendres  
Asesor Académico

  
Prof. Eglis Lisboa  
Jurado Principal

MATURÍN, NOVIEMBRE DEL 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 EXCLUSIVA PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD Y SOLO PODRÁN SER UTILIZADOS A OTROS FINES, CON EL CONSENTIMIENTO DEL CONSEJO DE NÚCLEO RESPECTIVO, EL CUAL PARTICIPARÁ AL CONSEJO UNIVERSITARIO”**



## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS y a mi familia principalmente. A todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron conmigo para hacer posible este logro en especial a mi madre Nélide Díaz por estar constantemente apoyándome en todo dándome fuerzas para seguir adelante.

A mis hermanos Raúl González, Raúl Reyes, Pablo González, Marianéla González, Carola González, Milagros González, Fridee González, Giovanni Perluzzo, Giancarlos Perluzzo, Tito Perluzzo, Rosmaira Perluzzo, Tío Giovanni, Tía Rosa, Carmen Cordero, en fin a toda mi familia la cual no logre mencionar, les estoy enormemente agradecido.

A Javier Valladares, Juan Carlos Mendoza, Gabriel Parejo, Salvador Carrera, Miguel Ron, gracias a ustedes mis hermanos por ayudarme y siempre estar ahí, en especial a la profesora Lidia Fernández que fue una de las colaboradoras más importantes de este trabajo gracias eternamente.

A mí jurado las Profesoras Argelis Salazar y Profesora Eglys Lisboa, por su apoyo y colaboración, al licenciado Douglas Aliendres por ser mi tutor.

Al personal del Departamento Administrativo de la Gerencia de Salud, PDVSA División Furril, Maturín Estado Monagas, quienes se mostraron muy receptivos para facilitarme la información; y muy especialmente al Licenciado Luis Lazarde por su incondicional apoyo y confianza durante mi pasantía.

## INDICE GENERAL

<b>ACTA DE APROBACIÓN .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESOLUCIÓN .....</b>	<b>viii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>INDICE GENERAL .....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>FASE I .....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA.....	3
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.4 MARCO METODOLOGICO .....	6
1.4.1 Tipo y Nivel de Investigación .....	6
1.4.2 Población Objeto de Estudio.....	7
1.4.3 Técnicas de Recolección de Información .....	7
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....	9
1.5.1 Ubicación .....	9
1.5.2 Reseña Histórica .....	9
1.5.3 Misión .....	13
1.5.4 Visión.....	15
<b>FASE II .....</b>	<b>17</b>
<b>DESARROLLO DE ESTUDIO .....</b>	<b>17</b>
2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PAGOS DE FACTURAS .....	17
2.1.1 Recepción de Facturas .....	17
2.1.2 Análisis de las facturas .....	17
2.1.3 Ingreso de las Facturas en Sap .....	18
2.1.4 Pasos para Crear la Hoja de Entrada de Servicio (Hes).....	24
2.2 CONTROL INTERNO EMPLEADO EN EL PROCESO DE PAGO DE FACTURAS .....	33
2.2.1 Recepción de Facturas .....	33
2.2.2 Análisis de la factura.....	33
2.2.3 Ingreso de las Facturas en SAP .....	34
2.3 LIMITACIONES Y FORTALEZAS EN EL PROCESO DE PAGOS DE FACTURAS .....	38
2.3.1 Limitaciones.....	38
2.3.2 Fortalezas .....	39
<b>FASE III .....</b>	<b>40</b>

**CONSIDERACIONES FINALES ..... 40**  
    3.1 CONCLUSIONES..... 40  
    3.2 RECOMENDACIONES ..... 41  
**BIBLIOGRAFIA ..... 43**  
**GLOSARIO..... 44**  
**HOJAS METADATOS ..... 47**



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hoja de entrada de servicio .....	24
Figura 2: Hoja de entrada de servicio .....	25
Figura 3: Hoja de entrada de servicio .....	26
Figura 4: Hoja de entrada de servicio .....	27
Figura 5: Hoja de entrada de servicio .....	28
Figura 6: Hoja de entrada de servicio .....	29
Figura 7: Hoja de entrada de servicio .....	30
Figura 8: Hoja de entrada de servicio .....	31
Figura 9: Hoja de entrada de servicio .....	32



## INDICE DE CUADROS

Cuadro # 1	Centro de Costo (EMERGENCIAS, CONSULTAS EXTERNAS Y ESTUDIOS MÉDICOS).....	21
Cuadro # 2	Centro de Costo (HOSPITALIZACION, CIRUGIAS AMBULATORIAS) .....	22





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION  
MATURÍN MONAGAS**

**ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PAGO DE  
LAS FACTURAS A PROVEEDORES, EN EL AREA SERVICIOS DE  
SALUD EN LA GERENCIA SALUD DIVISION FURRIAL PDVSA ORIENTE  
MATURIN, ESTADO MONAGAS.**

**Asesor Académico:**

Prof. Aliendres Douglas

**Elaborado por:**

Br. González D, Martín A.  
C.I: 15.903.147

**RESUMEN**

La siguiente investigación fue realizada con la finalidad de analizar los procedimientos administrativos, pagos de las facturas a proveedores, en el área de servicios de salud en la gerencia de salud, PDVSA ORIENTE, Maturín, Estado Monagas. El propósito surgió de la necesidad de contribuir a mejorar el manejo de las actividades de una manera más eficiente y rápida a esta gerencia, en lo que corresponde al proceso de facturación para su pago en forma oportuna. Se realizó una investigación de tipo campo y documental a nivel descriptivo, que permitió detectar trabas en los procedimientos administrativos por la escasez de personal, retraso en los pagos, acumulación de facturas, entre otras; para lo cual se sugiere: mayor fluidez en la comunicación e información, aumento del personal, incorporar nuevas tecnologías; como una solución práctica a la problemática planteada en la organización. Con frecuencia las facturas, son devueltas a los proveedores por presentar enmiendas o errores como: número de RIF, dirección fiscal, y total del monto errados; de igual forma se observa cobros de servicios no acordes con el baremo. El flujo de información entre el departamento de finanzas y el de salud, es deficiente.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son entidades sociales compuesta por dos o más individuos, con la finalidad de cumplir metas y objetivos. Para esto se debe de contar con una serie de procedimientos administrativos que conjuntamente trabajen para lograr lo previsto. Sin embargo, para un funcionamiento efectivo de la organización se deben llevar a cabo una serie de procedimientos administrativos, contables y financieros que le permitan a la empresa operar y cumplir sus actividades. El talento humano es el que va a desempeñar estas funciones y llevar a cabo el objetivo, este a su vez necesita de tecnología, registros manuales e informes impresos. Es importante resaltar, que si los procedimientos se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendrían a constituir un sistema de control más efectivo. Sin embargo, sobre este punto es importante señalar que los procedimientos sean oportunos, claros, sencillos, flexibles y eficaces. Los mismos representan uno de los soportes bajo la cual descansa la confiabilidad de una empresa.

El proceso de facturación es indispensable y primordial en una empresa, ya que éste mediante facturas va a determinar las condiciones de pago que esta tenga con sus proveedores. En la Gerencia de Salud estos procedimientos van a tener gran impacto significativo para esta, ya que va a facilitar y mejorar el trabajo realizado en esta área. Así como también proporcionar mayor facilidad a los analistas y por ende pagar las facturas a tiempo y con el monto correcto.

De allí nace la importancia de analizar los Procedimientos Administrativos de Pagos de Facturas de Gastos Médicos, aplicados por la Gerencia de Salud División Furrrial PDVSA Oriente. Maturín Estado Monagas.

Para mayor comprensión este proyecto de investigación se estructura en:

**Fase I:** Se trazan los objetivos que se van a desarrollar y se pretende alcanzar, información pertinente al instituto como misión, visión, reseña histórica, y las técnicas que se van a utilizar para alcanzar los objetivos planteados por el investigador.

**Fase II:** Refleja de manera resumida las actividades realizadas en la empresa y los resultados que ha suministrado el estudio.

**Fase III:** Expone las conclusiones que arroja la investigación y las recomendaciones para mejoras y posibles soluciones que permita la corrección del proceso.

# **FASE I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACION DEL PROBLEMA**

Cuando se habla de descripción del proceso de facturación significa, verificar los detalles de las facturas con el soporte de las mismas. En términos generales, se define análisis como un estudio u observación, y proceso como un conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural u operación artificial.

Petróleos de Venezuela, S.A. es una empresa venezolana que se dedica a la explotación, producción, refinación, mercadeo y transporte del petróleo venezolano. Es una empresa de gran magnitud en la cual laboran miles de empleados. El recurso humano que desempeña sus tareas en esta organización suministra sus esfuerzos para que cada día la empresa sea más eficaz.

De allí surge la necesidad de satisfacer el bienestar de sus trabajadores. Es por ello que se crea la Gerencia de Salud, la cual se refiere a una organización de la empresa, constituida por profesionales de la salud que apoya a los trabajadores, jubilados y a sus respectivos grupos familiares, a lo largo de cada uno de los procesos que conllevan al beneficio de los planes de salud. Esta gerencia recibe numerosas facturas provenientes de los proveedores externos y luego se clasifican según Planes de Salud y AMID (Asistencia Médica Integral Directa).

Todo lo anteriormente explicado se traduce en un solo problema: Insuficiencia de delegación de funciones que agilice el proceso de facturación para su pronto pago, dicha carencia trae como consecuencia el limitado personal, ya que este proceso lo ejecutan dos analistas.

Por este motivo, el análisis que se pretende realizar, tiene como propósito determinar el origen de las fallas que puedan existir en la ejecución de los procedimientos administrativos y establecer un control que permita a la empresa ahorrar tiempo en el desarrollo de sus actividades y al mismo tiempo obtener como resultado información confiable y un mayor grado de preferencia de los proveedores para con la organización al momento de solicitar algún servicio.

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar los procedimientos administrativos para el pago de facturas de gastos médicos, aplicados por la Gerencia de Salud, PDVSA División Furrial. Maturín Estado Monagas.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Describir los procedimientos administrativos que utilizados para el pago de las facturas de gastos médicos aplicados por la Gerencia de Salud PDVSA División Furrial.

- ✓ Describir el proceso de control interno empleado para el pago de facturas de gastos médicos aplicados por la Gerencia de Salud, PDVSA División Furrial.
- ✓ Identificar las limitaciones y fortalezas de los procedimientos administrativos en el pago de las facturas de gastos médicos, aplicados por la Gerencia de Salud, PDVSA División Furrial.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El principal problema relativo en el proceso de pagos de factura es el registro y buen control de las mismas por parte de los analistas de facturación, así como también la emisión correcta de las facturas por parte de los proveedores. El hecho de que una empresa reciba facturas emitidas con errores, trae como consecuencia el mal registro de éstas, podría por ejemplo: cancelar dichas facturas por debajo o por encima del monto correcto, como secuela habrá poca confianza en las cifras reveladas.

La investigación se justifica por la siguiente razón:

- Desde la perspectiva gerencial, implicaría utilizar eficaz y eficientemente los recursos de la organización al proponer estrategias variables en corto, mediano y largo plazo, que al ser aplicadas optimicen la fluidez administrativa y generen ventajas competitivas en la gerencia de salud.
- Desde el punto de vista académico, la investigación serviría de marco referencial para futuras investigaciones en atención a los procesos de facturación y pagos oportunos.

- Desde el punto de vista personal, es una experiencia laboral vivida donde adquirí conocimientos el cual me ayudaran para un futuro empleo.

## 1.4 MARCO METODOLOGICO

Para las mejoras y cumplimiento de los objetivos planeados en esta investigación, es indispensable el uso de ciertas técnicas de investigación y recolección de datos, información como: entrevistas no estructuradas con el personal que realiza las actividades operativas, con el asesor empresarial, además revisión de textos bibliográficos y participación directa en la ejecución de las actividades.

### 1.4.1 Tipo y Nivel de Investigación

La investigación a ejecutar se basa en una investigación de campo; ya que el investigador tendió relación directa o concerniente al objeto de estudio. Según Tamayo (2005):

**Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominados primarios, su valor radican en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se obtienen los datos, lo cual facilita su revisión o condición en casos de surgir dudas. (p. 110)**

Para efectos de la investigación el nivel fue de carácter descriptivo; porque se buscó describir y señalar los elementos o características existentes en el origen de la situación a investigar. Al respecto Arias (2006):

**La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, 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.**

#### **1.4.2 Población Objeto de Estudio**

Según Pérez, (1999) “Cuando la investigación se habla de población se hace referencia a la totalidad de elementos o comunidades (personas o cosas) que desea estudiar: también se le denomina universo”. (p.90).

Los departamentos de facturación y reembolso donde la nomina de trabajadores son de dos analistas de facturación, dos analistas de reembolso y el supervisor general encargado del pago a personas y clínicas.

#### **1.4.3 Técnicas de Recolección de Información**

##### **Observación Directa**

Permite que el investigador se conecte con la realidad, el sujeto que realiza el estudio puede palpar directamente la problemática existente.

Con la finalidad de cumplir con las exigencias del tipo y nivel de la investigación seleccionada, para alcanzar los objetivos propuestos se utilizará la técnica de observación directa, la cual se efectuó en las actividades y procedimientos que realiza el personal de Facturación de la Gerencia de Salud de PDVSA.

Puesto que la investigación fue ejecutada mediante un proceso de pasantías; permite al investigador integrarse un conjunto de actividades en el área de Facturación de la Gerencia de Salud, PDVSA División Furrial, permitiendo al mismo participar y observar el procedimiento empleado para el proceso de Pagos de Facturas de Gastos Médicos.

### **Entrevista no Estructurada**

Es otra técnica que se utiliza para obtener información. Consiste en la interacción entre dos personas a través de relaciones abiertas mediante las cuales se aclaran las dudas que se vayan presentando al investigador en relación al tema en investigación, mientras se le va facilitando verbalmente o por escrito la información que le ha sido solicitada.

En cuanto a la entrevista no estructurada. Sabino, (2002), manifiesta: “Es la modalidad menos estructurada posible de entrevistar ya que la misma se reduce a una simple conversación sobre el tema en estudio”. (p.108.)

Esta fuente estuvo dirigida al área de Facturación de la Gerencia de Salud de PDVSA División Furrial; así como también al analista de Facturas, el cual permitió dar un mejor enfoque del análisis del trabajo.

### **Revisión Bibliográfica**

Las observaciones de estudios previos y consultas con profesionales y especialistas en la materia, permitieron dar una explicación de las razones por la que se ha elegido el tema de estudio. Méndez (2001), dice:

**La técnica de revisión bibliográfica consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos de los estudios, de donde se tiene que extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a investigar. (p. 66)**

Por tal motivo, se investigó en informes de pasantías, material proporcionado por asesores y personal de la empresa, textos bibliográficos y otros materiales relacionados con el tema que facilitaron el desarrollo de la investigación.

## **1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **1.5.1 Ubicación**

La organización se encuentra ubicada en la Av. Alirio Ugarte Pelayo, Edificio Esem, Parroquia Boquerón, Maturín Estado Monagas.

### **1.5.2 Reseña Histórica**

El 1° de enero de 1976, exactamente al primer segundo después de las doce de la noche, nació Petróleos de Venezuela S.A. como la empresa encargada de asumir las funciones de planificación, coordinación y supervisión de la industria petrolera nacional al concluir el proceso de reversión de las concesiones de hidrocarburos a las compañías extranjeras que operaban en territorio venezolano. La partida de nacimiento de la principal industria del país quedó plasmada en el decreto presidencial número 1.123 del 30 de agosto de 1975. Su primer presidente fue el general Rafael Alfonzo Ravard.

Durante el primer año de operación, PDVSA inició sus acciones con 14 filiales (finalmente serían tres: Lagoven, Maraven y Corpoven) que absorbieron las actividades de las concesionarias que estaban en Venezuela. Para aquel año, se mantiene la producción de crudo en 2,3 millones de barriles diarios. Las inversiones iniciales se sitúan en un principio en 1.200 millones de bolívares. Ya en 1978, las inversiones de capital se habían cuadruplicado y se ubicaban en 5.000 millones de bolívares.

Dentro de esta fase, inicia acciones en 1976, el Instituto Tecnológico Venezolano del Petróleo (Intevep), destinado a efectuar los estudios e investigaciones necesarias para garantizar el alto nivel de los productos y procesos dentro de la industria petrolera. Igualmente, dos años después se crea Petroquímica de Venezuela S.A. (Pequiven), dirigida a organizar el negocio de la producción petroquímica. Luego de cinco años, de puesta en marcha del decreto que creó a Petróleos de Venezuela, PDVSA y sus filiales logran avanzar en un proceso de consolidación en lo que respecta al manejo del negocio petrolero. Así de esta manera, “se consolidó satisfactoriamente la transición y adaptación de las actividades petroleras privadas de las concesionarias, a la tutela del Estado venezolano” (El Pozo Ilustrado). Lagoven se encarga de las operaciones en el occidente y el sur del país; Corpoven despliega su área de influencia en el centro de la nación, mientras que Maraven se sitúa en la región oriental. Asimismo, la compañía estatal enfoca parte de sus esfuerzos a la Faja del Orinoco, la cual contiene importantes reservas de crudo pesado y extrapesado. Para su explotación, se divide en cuatro áreas o zonas de influencia: Machete, Hamaca (ambos operados en su momento por Corpoven), Cerro Negro (Lagoven) y Zuata (Maraven). La importancia estratégica de la faja queda plasmada en sus números: las reservas probadas están por el orden de los 60.000 y 200.000

millones de barriles. Para tener una comparación que permita apreciar este dato.

Es importante destacar que desde 1917 hasta 1994, se han producido en el país 46.421 millones de barriles de crudo de todo tipo.

El petróleo pesado es la base para la producción de Orimulsión, combustible destinado principalmente a las plantas generadoras de electricidad, como un sustituto del carbón por sus características de baja contaminación ambiental. PDVSA logra ser considerada, gracias a su calidad y responsabilidad, como una empresa confiable en el suministro de grandes volúmenes de petróleo a nivel mundial. En esta fase, Petróleos de Venezuela se consolida como una de las principales compañías petroleras multinacionales.

A mediados de los años 80, la principal empresa del país inicia una expansión tanto a nivel nacional como mundial, con la compra y participación en diversas refinerías ubicadas en Europa, Estados Unidos y el Caribe. En este sentido, establece operaciones en la refinería de la Ruhroel, en Alemania; Nynas, en Suecia y Bélgica e Isla en Curazao.

Asimismo, el 15 de septiembre de 1986, Petróleos de Venezuela adquirió a la empresa Citgo, en Tulsa, Estados Unidos, punta de lanza de la estrategia de comercialización de hidrocarburos en Norteamérica, con más de mil estaciones de servicio y casi el 20% de las ventas de gasolina en suelo estadounidense. Para la década de los noventa, PDVSA inicia un proceso de asociaciones estratégicas destinado a garantizar el inicio y la continuidad en importantes proyectos, como por ejemplo el Mariscal Sucre, destinado a la exploración y explotación de los recursos de gas natural licuado (GNL) que

se encuentran ubicados en la península de Paria y al este de la isla de Margarita. Están presentes como socios comerciales Shell, Exxon y Mitsubishi.

En aquel momento, se inicia un programa de convenios operativos de viejos campos petroleros entre las tres filiales de PDVSA para la época y por lo menos veinte compañías extranjeras. Igualmente, se comienza con un esquema de ganancias compartidas en diez áreas exploratorias: La Ceiba (Trujillo, Mérida, Zulia), Golfo de Paria Este, Golfo de Paria Oeste (Sucre), Guarapiche (Monagas), Guanare (Portuguesa), San Carlos (Cojedes), El Sombrero (Guárico), Catatumbo (Zulia), Punta Pescador y Delta Centro (Delta Amacuro) Intervienen Mobil, Enron, Amoco, Elf y Conoco, entre otras. La faja del Orinoco también entra dentro de una estrategia de asociaciones estratégicas para producir crudos, mientras que se crean empresas mixtas en el área de la Orimulsión. Entre 1993 y 1996 se realizaron las tres primeras rondas de convenios operativos lo que produjo para el país una inversión inicial superior a los dos mil millones de dólares y una producción adicional de crudos estimada en unos 260.000 barriles diarios de crudo.

El 1 de enero de 1998, Petróleos de Venezuela integraba en su estructura operativa y administrativa a las tres filiales que durante más de 20 años habían compartido las operaciones. Se establecía de esta manera una empresa con un perfil corporativo unificado, dirigido a generar altos estándares de calidad y beneficios en lo que respecta a los procesos que están presentes dentro de la industria de los hidrocarburos. En este sentido, se crean tres divisiones funcionales PDVSA Exploración y Producción, PDVSA Manufactura y Mercadeo, y PDVSA Servicios.

La División de Exploración y Producción Oriente, está constituida por actualmente por dos (2) Distritos: Punta de Mata y Furrial. La Gerencia de Administración, forma parte del Distrito Punta de Mata, ésta división produce crudo liviano, y se encuentra localizada a unos 60 Km. al norte de la ciudad de Maturín en el Estado Monagas; La misma corresponde a las antiguas áreas tradicionales de la filial LAGOVEN, constituido por unos 80 yacimientos que mantienen una importante actividad operacional.

### **1.5.3 Misión**

PDVSA ha reservado para sí una proporción creciente del ingreso petrolero, mermando su aporte fiscal. Estos ingresos pertenecen a todos los venezolanos. Como el Estado representa a la Nación le toca velar por nuestros intereses, enfrentando los gastos dispendiosos de la empresa –“los groseros privilegios de sus ejecutivos”- para maximizar el ingreso fiscal petrolero. Esta visión se inspira en Francisco Mieres, académico jubilado, quien ha viene insistiendo desde hace décadas en la necesidad de develar la “caja negra” que es la gestión de PDVSA. Los ambiciosos proyectos de inversión diseñados por la empresa ante los desafíos que plantea el negocio petrolero en la economía globalizada de hoy, no serían sino “invenciones” para incrementa el poder de los altos ejecutivos y restarle dinero al país. Aquí entrarían los emolumentos internos que premian la meritocracia –“mitocracia” en palabras de Mieres.

Sin duda, la eliminación de gastos aumenta las ganancias que, en el corto plazo, declara la empresa y, con ello, se pagan más impuestos y dividendos al Estado. Este año, evitar la caída del ingreso fiscal petrolero pudiera convertirse en la tabla de salvación del gobierno, por razones de

todos conocidos. Por demás, dada la necesidad de mantener los recortes de la producción para defender los precios, muchos de los gastos de PDVSA no se justificarían.

El problema está en que este argumento contradice abiertamente los planes corporativos de PDVSA, aprobados a su vez por el MEM. La ampliación de la capacidad productiva petrolera a 5,8 millones de b/d para el 2009 –3,9 millones a cargo de la propia PDVSA- la atracción de inversiones extranjeras para actividades exploratorias y la explotación de campos marginales y el desarrollo de la ORIMULSIÓN, entre otros objetivos plasmados en estos planes oficiales, no tienen sentido alguno si, en la práctica, el país se compromete de manera recurrente a mantener niveles bajos de producción. Así como no se puede generar escenarios de crecimiento económico en el largo plazo a partir de una sucesión de ajustes contractivos de corto plazo, no puede pretenderse desarrollar capacidad productiva conforme a los planes de expansión aprobados si se subordina la actividad petrolera a la defensa de los precios.

Por demás, la simple mantención de la capacidad productiva actual requiere de considerables gastos, dado el envejecimiento de nuestros yacimientos. Reabrir pozos cerrados es casi como empezar de cero: en absoluto se trata simplemente de “reabrir el grifo”. Aprovechar la reactivación de la demanda mundial por crudos que traerá la recuperación de la economía estadounidense y de otros países desarrollados, requiere de capacidad de respuesta instalada que no se crea de la noche a la mañana.

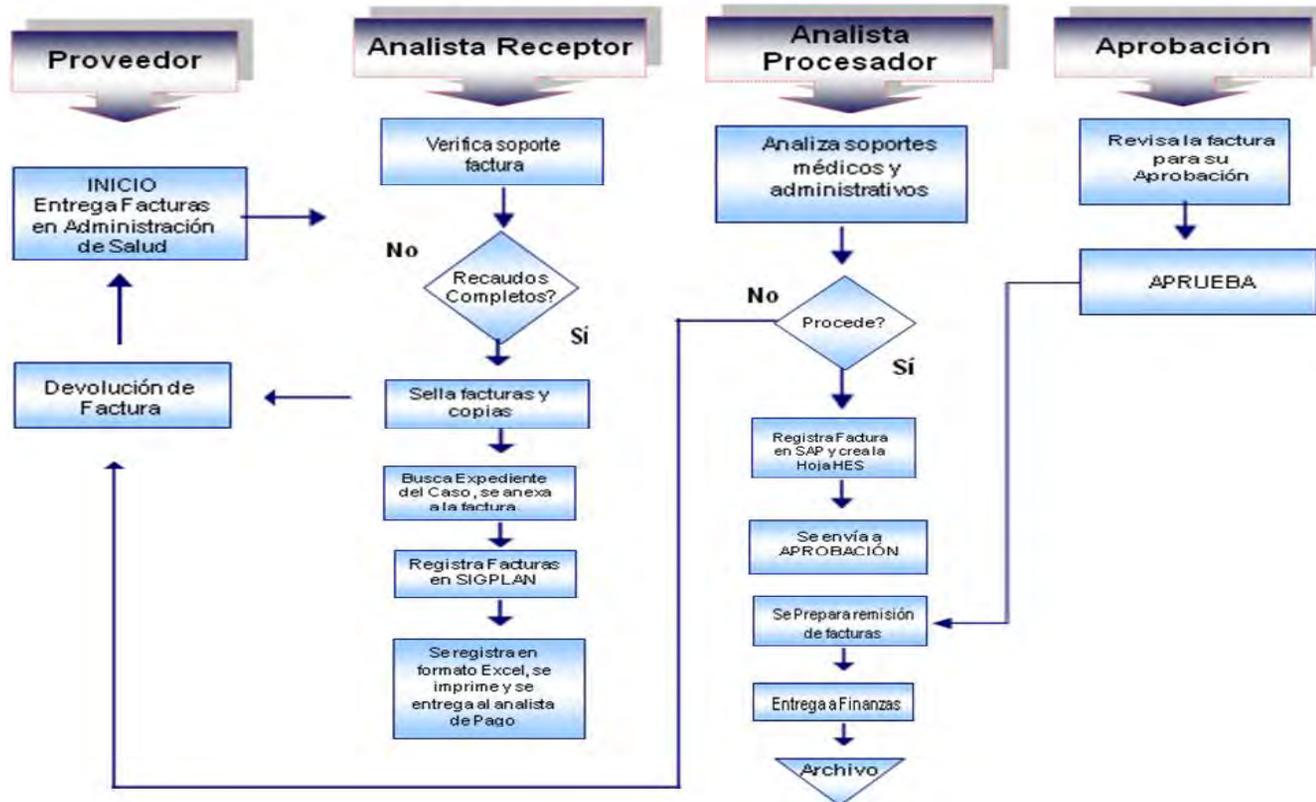
### 1.5.4 Visión

Ser un proveedor energético estable y confiable del mercado estadounidense amerita inversiones en exploración y desarrollo de campos, así como en la logística de bombeo, refinación, distribución y envío. Si queremos más “valor añadido”, hay que invertir en tecnologías, en mayor capacidad (y profundidad) de refinación, en el desarrollo de productos más “limpios”. Todo ello requiere una gestión calificada, identificada con objetivos claramente definidos de desarrollo para el largo plazo. Eso no se improvisa.

Ser una organización líder mundial por su excelencia en el mantenimiento de equipos e instalaciones de la industria petróleo.



## Administración Planes de Salud PROCESO DE FACTURACIÓN



## **FASE II**

### **DESARROLLO DE ESTUDIO**

#### **2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PAGOS DE FACTURAS**

##### **2.1.1 Recepción de Facturas**

El analista de Pago a Proveedores es el encargado de recibir las facturas que se generan por los servicios médicos prestados que envían los proveedores; revisando que las mismas estén separadas de acuerdo al tipo de nómina y el área de trabajo del titular, y que correspondan a las áreas que cubre la Gerencia de Salud de Dtto. Norte. Además debe revisar que las facturas estén acompañadas por las copias respectivas.

Una vez verificada la documentación se procede a sellar las facturas; dicho sello indica la fecha en que fue entregada la factura, y contiene el texto de "RECIBIDO POR PDVSA". Luego se dispone para el análisis, el original y una copia de las facturas; devolviendo al proveedor la otra copia debidamente sellada.

##### **2.1.2 Análisis de las facturas**

Las facturas recibidas serán analizadas por el encargado, quien debe verificar todos los detalles con los soportes de las mismas, y comprobar que el paciente sea beneficiario o trabajador de la empresa, además, de las especificaciones legales de las facturas según la providencia administrativa N° 257 emitida por el SENIAT.

De igual manera, debe compararse que los montos facturados por los servicios médicos prestados (honorarios médicos, gastos de clínicas, exámenes y estudios especializados) estén ajustados por Baremos; por lo que, si existe excedente en los precios fijados por PDVSA se devolverá la factura con una nota informando la situación.

También debe constatar que las facturas de los proveedores estén separadas por beneficios (Planes y AMID), e inspeccionar que las mismas estén agrupadas por áreas de trabajo; conociendo que sólo se podrán agrupar y recibir facturas de las siguientes áreas de trabajo:

- Quiriquire, Jusepín y Orocuai.
- Punta de Mata, Tejero, Santa Bárbara.
- Caripito.
- Maturín.
- San Tome.
- Anaco.

Las facturas bajo el área de trabajo de Morichal y Temblador deben entregarse en Morichal. Si las facturas cumplen los requisitos y políticas exigidas mencionadas en el punto anterior, se procederá a ingresarlas en el sistema SAP para su respectivo pago.

### **2.1.3 Ingreso de las Facturas en Sap**

SAP es un programa que tiene por objeto el manejo de toda la información contable y administrativa utilizada por los distintos departamentos de la empresa.

**PDVSA** utiliza este sistema para llevar la contabilidad de forma computarizada; y en el proceso de Pago a Proveedores registra las transacciones originadas como una cuenta por pagar al ingresar las facturas en dicho programa, el cual está formado por un plan de cuentas de 7 niveles y 8 dígito, clasificado de la siguiente manera:

1XXXXXXXX	ACTIVOS
2XXXXXXXX	PASIVOS
3XXXXXXXX	CAPITALES
4XXXXXXXX	CUENTAS DE ORDEN
5XXXXXXXX	INGRESOS
6XXXXXXXX	COMPRA Y VARIACIONES DE INVENTARIO
7XXXXXXXX	GASTOS

Utilizándose para este proceso sólo algunas cuentas de Gastos, correspondientes al nivel 7 del código de cuentas, entre ellas las que se mencionan a continuación:

7XXXXXXXX	Gastos
73XXXXXXXX	Servicios Contratados/Alquiler de Equipos/ Inmuebles
731XXXXXX	Servicios Contratados
73153200	Servicios Médicos en el País- Consulta Externa y

Estudios Médicos

73153300	Servicios Médicos en el País- Estudios de Laboratorio
73153400	Servicios Médicos en el País- Atención

Las cuentas que tienen movimiento en este proceso son:

- **73153200**, correspondiente a los gastos por emergencias, servicios de consultas externas prestadas por clínicos privados y/o médicos especialistas contratados.
- **73153300**, correspondiente a los gastos por estudios de laboratorios prestados a los beneficiarios en instalaciones ajenas a PDVSA.
- **73153400**, correspondiente a los gastos de los servicios médicos prestados a los titulares según Protocolo, Atención Primaria de Salud (APS) y Examen Clínico Orientado al Riesgo (ECOR).

Es necesario explicar, que de acuerdo a la nómina y al área de trabajo del empleado, el gasto será cargado con un centro de costo a la cuenta de mayor correspondiente.

Entiéndase que el centro de costo no sustituye la cuenta de mayor, su función es disminuir el presupuesto distribuido entre las clínicas propias del Distrito Norte. Los centros de costos que maneja la Gerencia de Salud de Dtto. Norte son:

**Cuadro # 1 Centro de Costo (EMERGENCIAS, CONSULTAS EXTERNAS Y ESTUDIOS MÉDICOS)**

<b>EMERGENCIAS, CONSULTAS EXTERNAS Y ESTUDIOS MÉDICOS</b>		
<b>Área</b>	<b>Cuenta de Mayor</b>	<b>Centro de Costo</b>
Maturín	73153200	10120571
Punta de Mata/Santa Bárbara/ Tejero	73153200	10120572
Quiriquire/Jusepín/ Orocuai.	73153200	10120574
Caripito	73153200	10120575
Anaco	73153200	101205721
San Tome	73153200	101205723

Fuente: Departamento de Administración de la Gerencia de Salud.

Centro de costo de los trabajadores de PDVSA de los sectores señalados en el cuadro número 1, los cuales están registrados por áreas dependiendo del lugar donde labore.

**Cuadro # 2 Centro de Costo (HOSPITALIZACION, CIRUGIAS**

<b>HOSPITALIZACION, CIRUGIAS AMBULATORIAS</b>		
<b>Área</b>	<b>Cuenta de Mayor</b>	<b>Centro de Costo</b>
Maturín	73153130	10120571
Punta de Mata/Santa Bárbara/ Tejero	73153130	10120572
Quiriquire/Jusepín/ Orocual.	73153130	10120574
Caripito	73153130	10120575
Anaco	73153130	101205721
San Tome	73153130	101205723

**AMBULATORIAS)**

Fuente: Departamento de Administración de la Gerencia de Salud.

Centro de costo de los trabajadores de PDVSA de los sectores señalados en el cuadro número 1, los cuales están registrados por aéreas dependiendo del lugar donde labore.

Es importante que se verifique antes de cargar en SAP, si las facturas pertenecen a casos de AMID o Planes, ya que, son presupuestos diferentes. A los empleados amparados por AMID se les cubre el 100% de los gastos sin hacerles descuentos en su salario; mientras que al empleado beneficiado por Planes se le descuenta de su sueldo para formar un fondo que irá disminuyendo en el momento que sea utilizado por los beneficiarios.

Éste fondo sólo cubre las emergencias para el titular y los beneficiarios, por lo que al realizarse algún examen especializado o consulta externa deben cancelarla y solicitar la factura para que PDVSA a través del proceso de reembolsos, le reintegre el dinero. Sin embargo, PDVSA sólo cancelará los exámenes y consultas externas realizadas a los empleados beneficiarios de PLANES siempre y cuando la orden sea por Atención Primaria de Salud (APS), por Protocolo o por Examen Clínico Orientado al Riesgo (ECOR) y será cargada como se mencionó anteriormente en la cuenta de mayor 73153130.

Una vez que se revisan las facturas y las mismas cumplen los requisitos para que se pueda cargar en sistema para su posterior pago, se debe verificar la existencia del pedido del proveedor para el caso correspondiente (AMID o Planes). Entiéndase por “Pedido de Proveedor” el presupuesto asignado a cada proveedor para cubrir los gastos causados por la atención de servicios médicos prestados en el año en curso.

Si el proveedor posee un pedido, se procede a cargar la factura, creando así una Hoja de Entrada de Servicio (HES), la cual disminuirá el monto presupuestado para el proveedor, cambiando así, de gasto planificado a gasto real; sin embargo, si el proveedor no posee un pedido, se le creará uno, el cual debe liberarse, siguiendo una serie de pasos que se verán más adelante, para que pase a la cadena de aprobación dependiendo del monto creado.

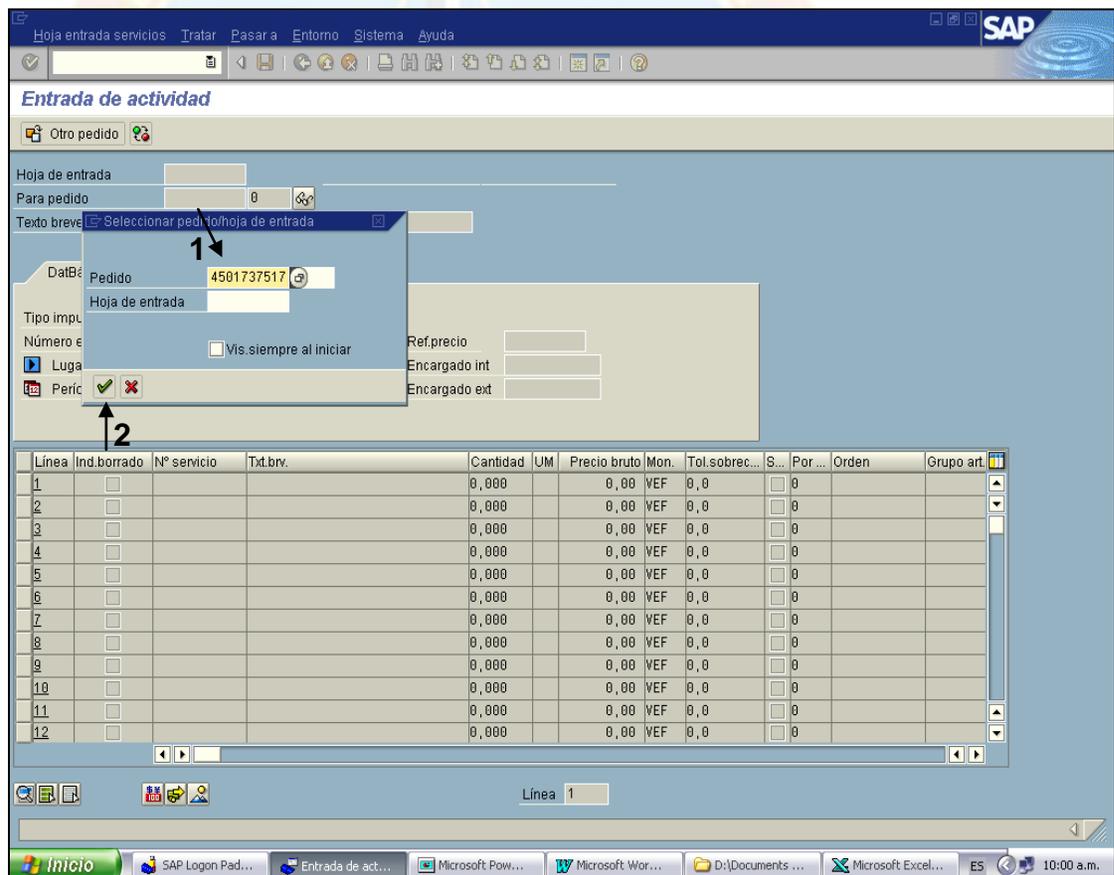
**1er Nivel de Aprobación:** Es aprobado por el Superintendente de la Gerencia de Salud, siempre y cuando, los pedidos creados sean menores a 1.000 BsF.

**2do Nivel de Aprobación:** Es aprobado por el Gerente de Salud de Monagas, siempre y cuando los pedidos sean mayores a 1.000 BsF.

Es importante señalar que, una vez creados los pedidos se pueden modificar e igualmente se debe liberar.

### 2.1.4 Pasos para Crear la Hoja de Entrada de Servicio (Hes)

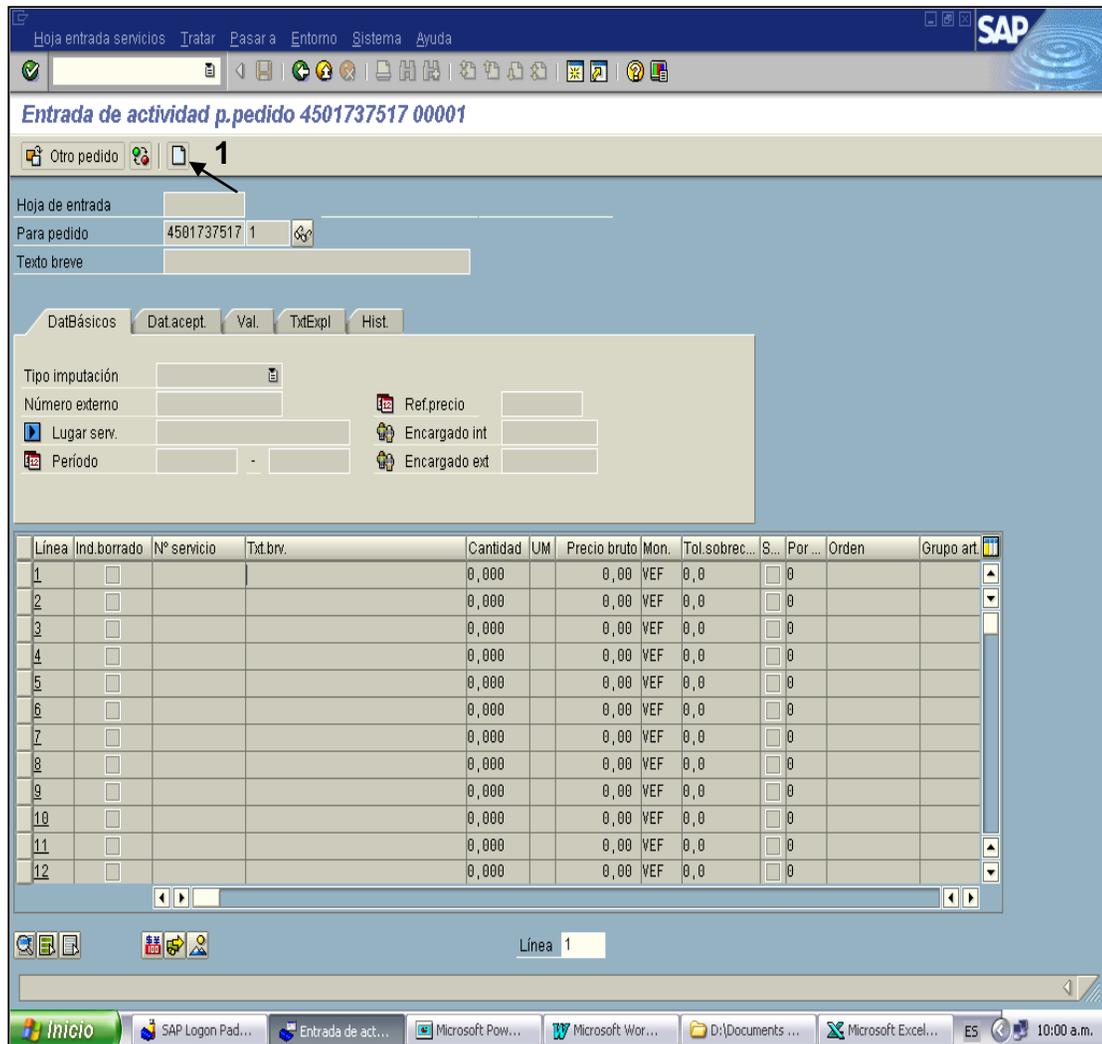
Una vez cumplido la revisión y análisis de las facturas se procede a registrarlas en el sistema SAP, creando una Hoja de Entrada de Servicio (HES) para cada factura que se procese.



**Figura 1: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 1 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

Estando en el menú principal de SAP-Finanzas, se debe seleccionar ML81N-Logística-Gestión de materiales-Entrada de actividad-Actualizar para que de paso a la ventana de entrada de actividad, donde se debe colocar el número de pedido del proveedor que se esté tratando.



**Figura 2: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 2 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

Una vez que seleccionamos el pedido que vamos a utilizar, es necesario dar clic en la hoja ubicada en la parte superior izquierda (1) para

crear la hoja de entrada de servicio; donde el sistema le asigna un número de HES (100XXXXXXX) (2) y apertura los campos para que se vacíe la información correspondiente.

Hoja de entrada: 1003102760 Sin acept.

Para pedido: 4501737513 1

Texto breve: HOSPITAL METROPOLITANO. FACT 159263

Tipo imputación: Centro de coste

Número externo: A 159263

Lugar serv.: MATURIN

Período: 13.10.2008 - 13.10.2008

Línea	Ind.borrado	N° servicio	Txt.br.	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Tol.sobrec...	S...	Por ...	Orden	Grupo art.
1	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
2	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
3	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
4	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
5	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
6	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
7	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
8	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
9	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
10	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
11	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			
12	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>			

Selec.serv. Línea 1

**Figura 3: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 3 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

Se debe llenar los campos indicando, el nombre del proveedor a la que pertenece el n° de pedido, así como el n° de la factura del mismo (1); en el

tipo de imputación se debe colocar “centro de coste” (2); en el número externo se debe indicar nuevamente el nº de la factura precedido de la letra “A” para que pueda ser cancelada por Finanzas (3); finalmente cuando se haya llenado toda la información necesaria se debe seleccionar el servicio (4).

Selección de servicios como modelo

Servicios

Txt.br.: EMERGENCIAS AMID

Línea	Ind.borrado	Nº servicio	Txt.br.	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Tol.sobrec...	S...	Por...	Grupo art.	Á..	Sal
1	<input type="checkbox"/>		EMERGENCIAS AMID	400.000	SG	1.00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	1	SP4800		0
2	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
3	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
4	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
5	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
6	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
7	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
8	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
9	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
10	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
11	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
12	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
13	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
14	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
15	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
16	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
17	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
18	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
19	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0
20	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0			0

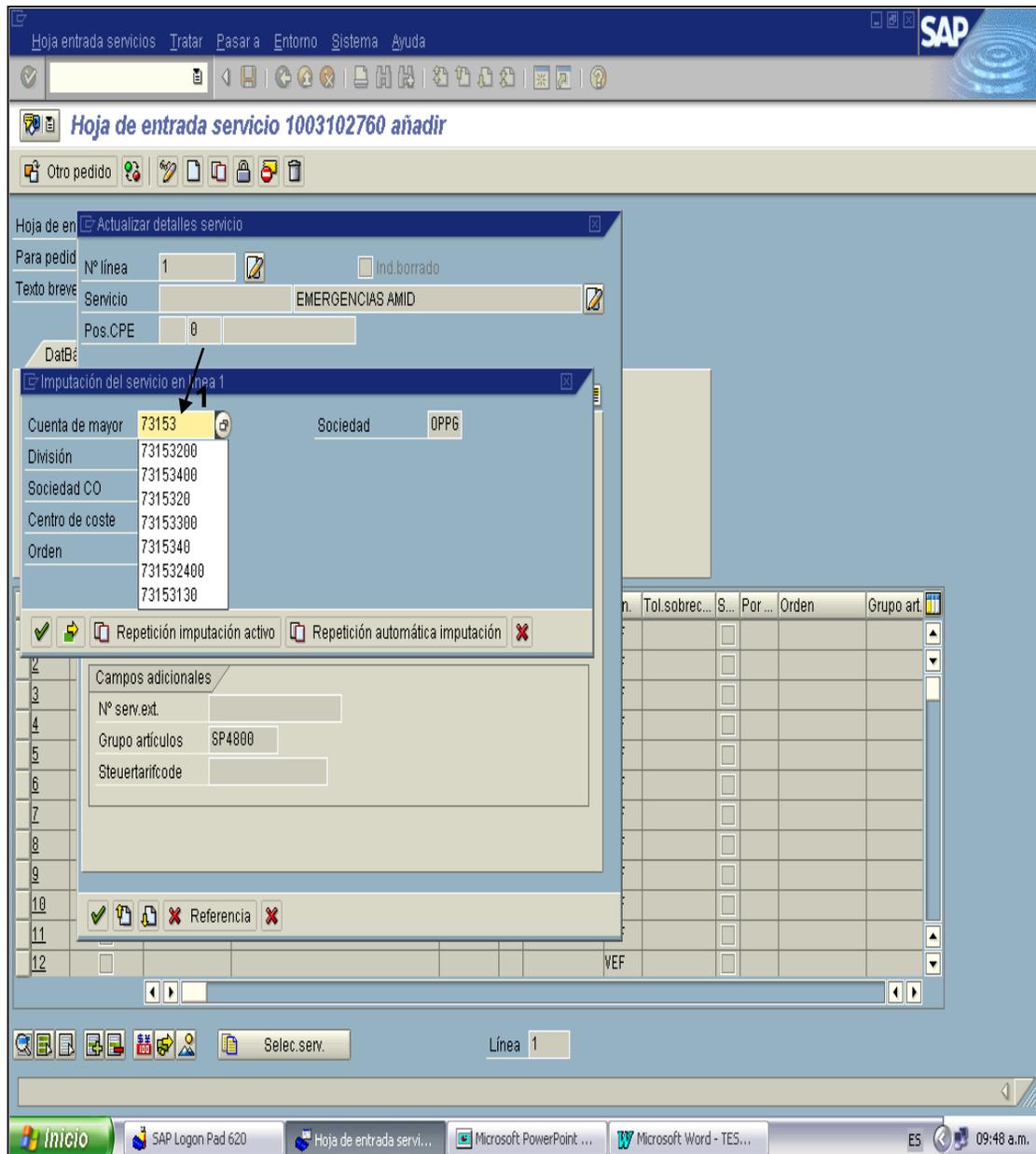
Línea 1

Inicio | SAP Logon Pad 620 | Selección de servicios ... | Microsoft PowerPoint ... | Microsoft Word - TES... | ES | 09:46 a.m.

**Figura 4: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 4 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

En este caso, el servicio prestado por el Hospital Metropolitano de Maturín corresponde a Emergencias AMID, se debe dar clic para seleccionarlo (1) y posteriormente en servicios (2).



**Figura 5: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 5 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

El servicio facturado corresponde a Cuenta Mayor Servicios Médicos de Emergencias (1)

Hoja de entrada servicios Tratar Pasar a Entorno Sistema Ayuda

Hoja de entrada servicio 1003102760 añadir

Otro pedido

Hoja de en Actualizar detalles servicio

Para pedir N° línea 1 Ind borrado

Texto breve Servicio EMERGENCIAS AMID Pos.CPE 0

DatBé

Imputación del servicio en línea 1

Cuenta de mayor 73153200 Sociedad OPPG

División

Sociedad CO

Centro de coste 10120572

Orden

Repetición imputación activo Repetición automática imputación

	Tol.sobrec...	S...	Por ...	Orden	Grupo art.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12				VEF	

Campos adicionales

N° serv.ext.

Grupo artículos SP4800

Steuertarifcode

Referencia

Selec.serv. Línea 1

Inicio SAP Logon Pad 620 Hoja de entrada servi... Microsoft PowerPoint ... Microsoft Word - TES... ES 09:51 a.m.

**Figura 6: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 6 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

En el ejemplo que se está presentando, el servicio facturado corresponde a Servicios Médicos de Emergencias (73153200) y el empleado pertenece al área de trabajo de Punta de Mata (10120572).

Hoja de entrada servicios Tratar Pasar a Entorno Sistema Ayuda

Hoja de entrada servicio 1003102760 añadir

Otro pedido

Hoja de entrada: 1003102760 Sin acept.

Para pedido: 4501737513 1

Texto breve: HOSPITAL METROPOLITANO. FACT 159263

Tab: DatBásicos | Dat.acept. | Val. | TxtExpl | Hist.

Tipo imputación: Centro de coste

Número externo: A 159263 Ref.precio: 19.01.2009

Lugar serv.: MATURIN Encargado int: MARVISF

Período: 13.10.2008 - 13.10.2008 Encargado ext: .

Línea	Ind.borrado	N° servicio	Txt.br.	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Tol.sobrec...	S...	Por ...	Orden
1	<input type="checkbox"/>		EMERGENCIAS AMID	370.634,880	SG	1,00	VEF		<input type="checkbox"/>	1	
2	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
3	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
4	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
5	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
6	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
7	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
8	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
9	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
10	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
11	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		
12	<input type="checkbox"/>						VEF		<input type="checkbox"/>		

Inicio SAP Logon Pad 620 Hoja de entrada servi... Microsoft PowerPoint ... Microsoft Word - TES... ES 09:51 a.m.

**Figura 7: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 7 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

Posteriormente, se escribe el monto bruto de la factura (sin impuestos), borrando la cantidad (1) que se refleja en la ventana de la *Figura*

Hoja de entrada servicio 1003102760 Visual.

Hoja de entrada 1003102760 Sin acept.

Para pedido 4501737513 1

Texto breve HOSPITAL METROPOLITANO. FACT 159263

Tipo imputación Centro de coste

Número externo A 159263 Ref.precio 19.01.2009

Lugar serv. MATURIN Encargado int MARVISF

Período 13.10.2008 - 13.10.2008 Encargado ext.

Línea	Ind.borrado	N° servicio	Txl.brv.	Cantidad	UM	Precio bruto	Mon.	Tol.sobrec...	S...	Por...	Orden
1	<input type="checkbox"/>		EMERGENCIAS AMID	93,580	S6	1,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	1	
2	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
3	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
4	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
5	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
6	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
7	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
8	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
9	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
10	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
11	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	
12	<input type="checkbox"/>			0,000		0,00	VEF	0,0	<input type="checkbox"/>	0	

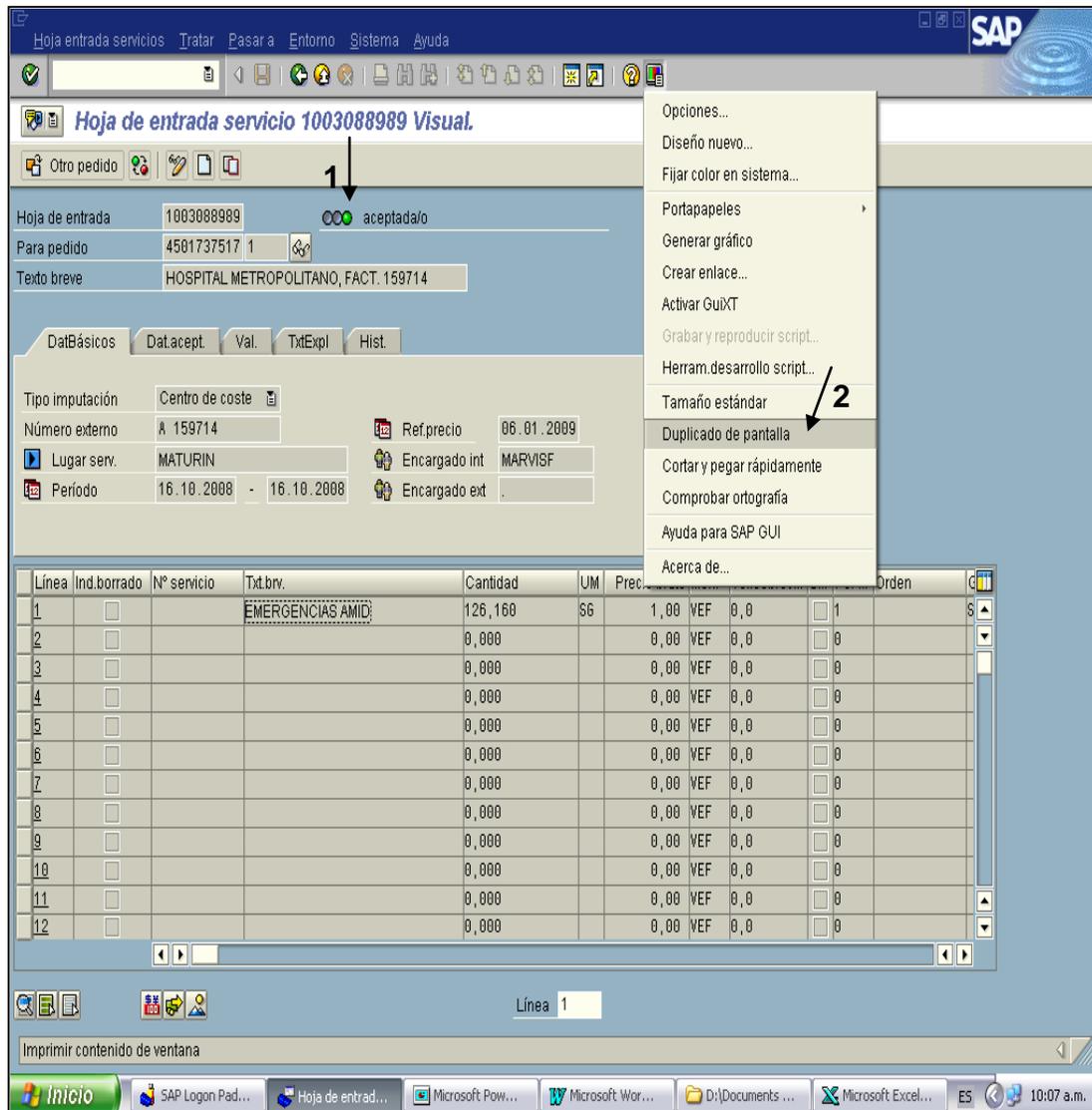
Línea 1

Se ha grabado la hoja de entrada 1003102760

**Figura 8: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 8 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

Como se muestra en la *Figura*, se anota el monto de la factura (2) para luego grabar la información (3) quedando asignado el número de la Hoja de Entrada del Servicio (4), el cual debe copiarse en la factura original y copia. Al momento de ser grabada, la hoja pasa a la cadena de aprobación.



**Figura 9: Hoja de entrada de servicio**

Fig. 9 Fuente Departamento de Administración de la Gerencia de Salud

Una vez aprobada la hoja de entrada (1), se imprime (2) para posteriormente someterla al proceso de separación de facturas, donde el duplicado de pantalla de la HES aprobada es grapada con el original para posteriormente elaborar la remisión y enviarla a finanzas; y la copia es grapada junto con los soportes de la facturas.

## **2.2 CONTROL INTERNO EMPLEADO EN EL PROCESO DE PAGO DE FACTURAS**

### **2.2.1 Recepción de Facturas**

El proveedor tiene dos opciones para entregar sus facturas, una llevarlas personalmente al departamento de la Gerencia de Salud y otra dejarlas en un buzón destinado para la recepción de facturas de todos los departamentos.

Una vez recibida la factura se procede a sellar copia y original, dicho sello indica la fecha en que fue entregada la factura, y contiene el texto de “RECIBIDO POR PDVSA”.

### **2.2.2 Análisis de la factura**

Las facturas recibidas pasan por un proceso de análisis, el cual consiste en verificar los detalles de las facturas con los soportes de las mismas, con los precios del Baremo y utilizando el programa “PAGINAS BLANCAS” para comprobar que el paciente es beneficiario o trabajador de la empresa, además, de las especificaciones legales de las facturas.

Una vez comparadas las facturas, existen dos posibilidades:

- a.- Que la factura cumpla con todos los requisitos exigidos y empiece a ser procesadas para el pago.
- b.- Que no cumpla con todos los requisitos y le sea devuelta al proveedor. Esta devolución de factura se hace a través de un formato. Si la devolución se hizo porque la dirección fiscal de cliente (PDVSA) es errónea entonces deberá entregarse un formato al proveedor o contratista donde se indique claramente como debe ser escrito el domicilio fiscal, en el formato debe indicarse el porqué se está devolviendo la factura.

Si la factura cumple con los requisitos es de suma importancia que se separen las de Planes y las de AMID. Esto ya que son presupuestos diferentes dependiendo de la nomina y área de trabajo del empleado. A los trabajadores de AMID les cubre el 100% de los gastos mientras que a los trabajadores de Planes se le descuenta del sueldo, en el caso de exámenes especializados y consultas externas este deberá de cancelar el monto y luego les será reembolsado.

### **2.2.3 Ingreso de las Facturas en SAP**

La contabilidad se lleva de forma automatizada, a través del programa SAP, dicho proceso de contabilidad es regido por un plan de cuentas de 7 niveles y 8 dígitos de longitud, clasificado de la siguiente manera: Activos,

Pasivos, Capital, Cuentas de Orden, Ingresos, Compra y Variación de Inventario, Gastos.

Una vez analizada las facturas y verificado que cumple con los requisitos, se procede a asignar en la factura el centro de costo, la clase de costo y el número pedido.

El centro de costo indica el área a la cual se le está cargando los egresos. Aún cuando esto es procesado en el SAP, dicho centro no son indicativos de un cargo contable. Si no que se refieren a la disminución en el presupuesto asignado para dicha área. Por tanto, cada área tiene asignado su centro de costo. Estos comienzan con el número 1012XXX.

La clase de costo se refiere al cargo contable, es decir está relacionado con el tipo de servicio prestado. Es importante señalar que los centros y clases de costo pueden ser modificados cada año.

En PDVSA se trabaja con presupuesto, éstos se asignan por región y por actividad. Por ejemplo, se asigna un presupuesto para el área de salud y dentro de ésta se asigna un presupuesto para la región de oriente, de este a su vez se le asigna un presupuesto a la región de Monagas, para que así se distribuya un presupuesto para cada una de las áreas que conforman esta región, y por último se le asigne un presupuesto para cada proveedor.

Antes de empezar a cargar las facturas en el sistema se debe verificar si existe algún pedido creado para ese proveedor. El pedido consiste en un número que se le asigna a cada proveedor, y en el cual se registra el presupuesto estimado para el mismo durante el año. Estos pedidos creados por la Gerencia de Salud, generalmente contienen diez dígitos, comenzando

por el número 4500XXXXXX. Para poder crear estos pedidos se debe tener el número del código acreedor (SAP) de cada proveedor, o en su defecto, el número del Registro de Información Fiscal (R.I.F.) de dichos proveedores.

El código acreedor SAP es un número asignado al proveedor previa entrega de los requisitos exigidos en finanzas para su aprobación de ingreso; este consta de nueve dígitos y comienza con el número 2000XXXXX para los pertenecientes a la Región de Oriente. Este número es el equivalente a una cédula de identidad del proveedor dentro de la empresa y, el encargado de asignarlo, es el Departamento de Atención al Proveedor.

Si el proveedor no tiene un pedido creado se le crea un pedido para ese año en curso, se procederá a llenar todos los campos obligatorios y se guarda la información. Una vez grabado aparecerá el número que se le asigna a ese pedido, e inmediatamente pasa a la cadena de aprobación (liberación de pedido), no debemos olvidar copiar el número del pedido.

Generalmente estos pedidos tienen una vigencia de un año, pero eso no significa que no se pueda exceder de su tiempo. Usualmente los pedidos que se deben renovar son los de las clínicas, ya que se asigna un presupuesto estimado, pero a medida que se va consumiendo, dicha asignación se debe ir incrementando, debido a esto, los pedidos acumulan grandes cantidades de dinero y el proceso de aprobación se vuelve más lento.

Cuando el pedido ha sido creado surge otro procedimiento para la liberación del pedido. Dicha liberación consiste en un paso que se realiza para que el pedido pase a la cadena de aprobación. Los pedidos pasan a la

cadena de aprobación y, su recorrido por los diferentes niveles, va a depender del monto del mismo.

En el primer nivel se aprueban aquellos pedidos menores a Bs. 1000 (mil bolívares) y el encargado de aprobar es el Superintendente de la Gerencia de Salud.

En el segundo nivel se aprueban los pedidos mayores a Bs. 1.000 ( mil bolívares) y el encargado de aprobar es el Gerente de Salud de Monagas..

Una vez cumplido con los pasos para la liberación del pedido, este desaparece del menú principal, Significando esto que el mismo ha pasado a la cadena de aprobación, y solo queda esperar su aprobación para proceder a su uso. Estos pedidos una vez creados pueden ser modificados recordando que al realizar las modificaciones este se debe liberar nuevamente.

Cuando sé ha cumplido con el análisis de las facturas se procede a registrarlas en el sistema SAP, para luego ser llevadas al departamento de finanzas para que procesen su pago. Estos registros son llamados Hoja de Entrada y se debe realizar una hoja por cada una de las facturas que se procese. Al momento de ser grabada la hoja, esta pasa a la cadena de aprobación y una vez aprobada la hoja de entrada esta se imprime para posteriormente llevarla a finanzas donde se procesa el pago de la misma. Una vez que se imprime las hojas de entrada, se procede a desglosar las facturas, separando la factura original de la copia y sus soportes. Estas luego son llevadas a finanzas para ser selladas y procesadas para pago, quedándose finanzas con la original y la hoja de entrada, mientras que las copias y los soportes se quedan en el departamento de Salud para ser archivadas.

La primera y segunda parte de la factura se llevan a finanzas donde serán selladas como recibidas, la primera parte se queda en finanzas para su pronto pago, y la otra parte es llevada al departamento de Salud donde serán archivadas. La tercera parte de las facturas son enviadas a través del correo interno de PDVSA a las respectivas clínicas para que estas las entreguen a sus pacientes. Una vez culminado todos los procedimientos de aprobación de pago de facturas, el departamento de finanzas tiene un plazo no mayor de 30 días, contados a partir de la fecha de entrega del departamento de salud, para ser efectivo el depósito de las facturas.

## **2.3 LIMITACIONES Y FORTALEZAS EN EL PROCESO DE PAGOS DE FACTURAS**

Durante el tiempo estimado para desarrollar la pasantía (4 meses) se pudo notar algunas limitaciones y fortalezas en el departamento administrativo de la Gerencia de Salud.

### **2.3.1 Limitaciones**

**Aprobación de los pedidos:** Durante el desarrollo de la investigación se pudo observar el retardo en la aprobación de los pedidos de alto nivel, debido a la ausencia de personal autorizado.

**Insuficiencia de personal:** Por otra parte se pudo notar que el proceso de pagos de facturas se demoraban puesto que una sola persona es la encargada de hacer todo el procedimiento.

**Facturas devueltas:** En algunos casos habían facturas emitidas erróneamente y por ende había que devolverlas, este lapso de tiempo

limitaba al personal a pagar las facturas y de igual manera había pérdida de tiempo.

### 2.3.2 Fortalezas

**Plataforma Tecnológica:** La empresa cuenta con un sistema sofisticado y eficiente así como lo es SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos). Este tiene por objeto manejar toda la información contable de la empresa en sus diferentes departamentos.

**Equipo de Trabajo:** Aunque el departamento no cuenta con el suficiente personal para el pago de las facturas, cuenta con un equipo de trabajo experto y eficiente, el cual brinda apoyo y confianza a los demás compañeros y esto hace que se sientan agradables en el lugar de trabajo.

**Flujo gramas:** En la empresa cuentan con una diseño de flujo gramas que permite llevar las actividades en orden y seguimiento de las misma

## **FASE III**

### **CONSIDERACIONES FINALES**

#### **3.1 CONCLUSIONES**

Una empresa es un sistema donde cada uno de sus departamentos actúa como pieza fundamental para el desarrollo y crecimiento de su productividad; por lo tanto todos los departamentos deben funcionar de manera sistemática, ya que si actúa de forma negativa, afecta directamente sobre el funcionamiento general de la empresa, disminuyendo así las posibilidades de éxito.

El periodo de pasantías realizadas en la empresa PDVSA, permite completar el proceso de aprendizaje que requiere el pasante, logrando además la adquisición de disciplina, responsabilidades, normas y procedimientos que constituyen toda una nueva experiencia para el pasante.

Durante el lapso de investigación y de acuerdo a lo observado en el Departamento Administrativo de la Gerencia de Salud de PDVSA; se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Con frecuencia las facturas, son devueltas a los proveedores por presentar enmiendas o errores como: número de RIF, dirección fiscal, y total del monto errados; de igual forma se observa cobros de servicios no acordes con el baremo.
- Mejorar la información entre el departamento de finanzas y el de salud, es deficiente.

- Algunas veces se presenta retrasos en la aprobación de pedidos y hojas de entrada.
- Se considera que el proceso llevado a cabo para el análisis de facturas requiere como mínimo de cuatro analistas debido a las grandes cantidades de facturas que se manejan.
- Falta de comunicación de los proveedores con la Gerencia de Salud, a la hora de devolver las facturas a los proveedores. Se hace difícil el aviso de tal devolución, por no tener la información actualizada de la dirección de tal proveedor, lo que origina el retraso de su pago, llegando a provocar la cancelación del servicio por parte de los proveedores. Este retraso es ocasionado también por los proveedores, puesto que estos al dejar sus facturas en el buzón las mismas no son revisadas antes de ser recibidas, evitando el pronto aviso de la falla o error.

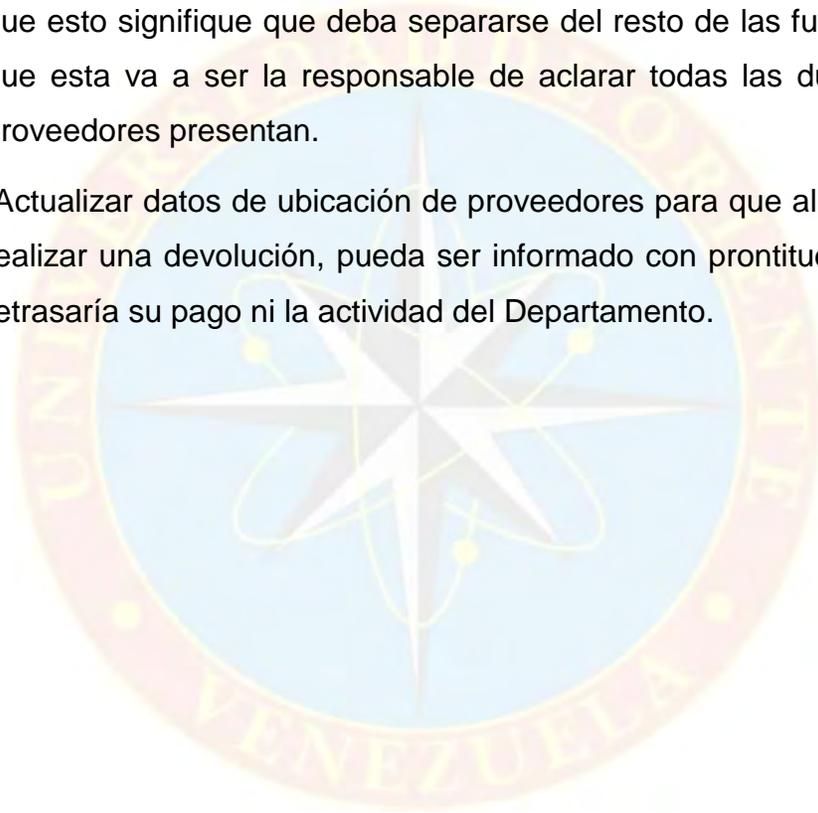
### **3.2 RECOMENDACIONES**

De acuerdo al diagnostico realizado se puede recomendar lo siguiente:

- Realizar conferencias entre los proveedores y la Gerencia de Salud que les permita conocer las inquietudes y aclarar dudas que se tengan del proceso de facturación y del servicio como tal. Así mismo se debería entregar un instructivo que les permita a los proveedores tener a mano una guía que especifique los datos necesarios para que cubran las necesidades, de la forma que lo requiere la Gerencia de Salud Monagas en PDVSA.
- Que la persona encargada de las funciones del segundo nivel, en caso de ausencia, pueda delegar la aprobación de pedidos y hojas de

entrada, en este caso podría ser al encargado del primer nivel, esto para no retrasar la actividad del analista.

- Asignar más personal para aligerar el exceso de funciones, pudiendo encargarle a una persona la tarea de atender a los proveedores que visitan el departamento para buscar información y aclarar dudas, esto con el propósito de mantener una buena relación con los mismos; sin que esto signifique que deba separarse del resto de las funciones, solo que esta va a ser la responsable de aclarar todas las dudas que los proveedores presentan.
- Actualizar datos de ubicación de proveedores para que al momento de realizar una devolución, pueda ser informado con prontitud y así no se retrasaría su pago ni la actividad del Departamento.



## BIBLIOGRAFIA

Cazares, Christen, Jaramillo, Villaseñor y Zamudio (2000) Tipos de Investigaciones, 3ª Edición, Ed. Trillas-UAM, México.

Mendez, Carlos (2001) Metodología, Diseño y Desarrollo de Proceso de Investigación, Tercera Edición, México

Sabino, C. (2002). El Proceso de la Investigación. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Tamayo y Tamayo, M. (2005). El proceso de Investigación Científica. México. Editorial Limusa.

Reglamento Planes de Salud de Petróleos de Venezuela, S.A.

Biblioteca PDVSA ESEM.

<http://www.monografias.com/trabajos89/la-administracion-de-empresas/la-administracion-de-empresas2.shtml#bibliograa>

<http://definicion.de/analisis/>

## GLOSARIO

**Administración:** Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas. (www.monografías.com).

**AMID:** (Atención Médica Integral Directa). Programa que consiste en proporcionar a los empleados y familiares de **PDVSA** de acuerdo a su salud una atención oportuna e integral que le permita establecer un diagnóstico y tratamiento adecuado. (Definición operativa).

**Planes de Salud:** Se refiere al conjunto de planes que ofrecen Petróleos de Venezuela, S.A y sus Filiales para la prevención o restitución de la salud, proporcionando una ayuda económica sobre la base de un beneficio anual regido por condiciones establecidas. (Definición operativa).

**Análisis:** A nivel general, puede decirse que un análisis consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales. (www.definicion.de).

**APS:** (Atención Primaria de Salud). Es el primer nivel de prestación de servicio y corresponde a la etapa de prevención en el cual el trabajador se dirige hasta él con el fin de realizarse evaluaciones anuales preventivas. (Definición operativa).

**Autorización:** Es la facultad que se otorga para la realización o efecto de alguna cosa, en este caso, para el pago de facturas. (Definición operativa).

**Baremo:** Es una lista de precios emitida por el Colegio de Médicos, donde se indican los valores mínimos a cobrar por los médicos en la prestación de su servicio o los precios de algunos estudios, tales como las radiografías. (Definición operativa).

**Cliente:** Individuo y organismo que realiza una operación de compra.

**ECOR:** (Evaluación Continua Orientada al Riesgo) prestación de servicio que corresponde a la etapa de prevención en el cual el trabajador se dirige hasta él con el fin de realizarse evaluaciones cada vez que se le presente algún tipo de emergencia. (Definición operativa).

**Factura:** Es la relación escrita que el vendedor entrega al comprador detallando las mercancías que le ha vendido, indicando cantidades, naturaleza, precio y demás condiciones de la venta. Con este documento se hace el cargo al cliente y se contabiliza su deuda a favor del vendedor. Para el comprador es el documento que justifica la compra y con su contabilización queda registrado su compromiso de pago. (Definición operativa).

**Procesos:** Son una serie de acciones y operaciones que se realizan de acuerdo con más normas, unos principios, leyes y reglas. (Definición operativa).

**Proveedor:** Se entiende por proveedor toda persona jurídica (Clínicas, Unidades radiológicas, Farmacias, laboratorios, etc.) o natural (Médicos cirujanos, Especialistas, Farmaceutas, etc.) que presten servicios o suministros médicos a los beneficiarios. (Definición operativa).

**SAP:** (Systems Administration and Products). Sistema en red a escala nacional usado por PDVSA, que tiene por objeto el manejo de toda la información contable y administrativa de los recursos. (Definición operativa).

**Páginas blancas:** Es una solución electrónica (en intranet) que permite en forma sencilla ubicar a todos los empleados de PDVSA Venezuela, PDVSA internacional Páginas blancas opera en plataforma Web, y puede ser accedida desde el portal Corporativo de PDVSA. Página blancas al igual que el antiguo directorio, permiten dos funciones principales que son la consulta de información de la data básica del empleado y un medio para que este registre la información concerniente a su ubicación física. (Definición operativa).

## HOJAS METADATOS

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

<b>Título</b>	<b>ANALISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL PAGO DE LAS FACTURAS A PROVEEDORES, EN EL AREA SERVICIOS DE SALUD EN LA GERENCIA SALUD DIVISION FURRIAL PDVSA ORIENTE MATURIN, ESTADO MONAGAS.</b>
<b>Subtitulo</b>	

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

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>González D. Martin A.</b>	<b>CVLAC</b>	<b>C.I. 15.903.147</b>
	<b>e-mail</b>	Agustyn29@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	

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:

Proceso
SAP
Pago de Facturas.

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	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):

La siguiente investigación fue realizada con la finalidad de analizar los procedimientos administrativos, pagos de las facturas a proveedores, en el área de servicios de salud en la gerencia de salud, PDVSA ORIENTE, Maturín, Estado Monagas. El propósito surgió de la necesidad de contribuir a mejorar el manejo de las actividades de una manera más eficiente y rápida a esta gerencia, en lo que corresponde al proceso de facturación para su pago en forma oportuna. Se realizó una investigación de tipo campo y documental a nivel descriptivo, que permitió detectar trabas en los procedimientos administrativos por la escasez de personal, retraso en los pagos, acumulación de facturas, entre otras; para lo cual se sugiere: mayor fluidez en la comunicación e información, aumento del personal, incorporar nuevas tecnologías; como una solución práctica a la problemática planteada en la organización.

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

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Lcdo. Aliendres Douglas	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	10.307.320
	e-mail	
	e-mail	
Lcda. Salazar Argelis	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	14.422.354
	e-mail	Silegra@hotmail.com
	e-mail	
Lcda. Lisboa Eglys	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	10.832.308
	e-mail	Eglysvirginia09@gmail.com
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

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

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2012	11	29

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):

<b>Nombre de archivo</b>
González Martín.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 Administración

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

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciado

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

### Área de Estudio:

Ciencias Sociales Y administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR Martínez  
FECHA 5/8/09 HORA 5:20

Cordialmente,  
**JUAN A. BOLANOS CUNVELO**  
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/manija

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

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



---

Martín A. González D.  
C.I.: 15.903.147  
**AUTOR**



---

Prof. Aliendres Douglas  
**TUTOR**