



**Universidad de Oriente
Núcleo de Monagas
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas
Departamento de Administración.
Maturín- Monagas**

**Análisis del procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos
médicos en el Departamento de Gestión Humana, CANTV, Región
Oriente Monagas**

Asesor Académico:

Lcda. Mary Figueroa

Presentado por:

Br. Jackeline del V.Figueroa

C.I. 16.712.284

**Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito
Parcial para optar al título de Licenciada en Administración**

Maturín, Agosto de 2012



Universidad de Oriente
Núcleo de Monagas
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas
Departamento de Administración,
Maturín- Monagas

Análisis del procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos
médicos en el Departamento de Gestión Humana, CANTV, Región
Oriente Monagas

ACTA DE APROBACIÓN

Br. Jackeline D. Figueroa

Jurado calificador

Lcda. María López
(Jurado principal)

Lcdo. Douglas Allendres
(Jurado principal)

Lcda. Mary Figueroa
(Asesor Académico)

Agosto 2012



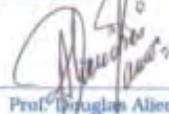
ACTA N° 773

En Maturín, siendo las 2:00 P.M del día 02 de AGOSTO de 2012 reunidos en la Sala "Trabajo de Grado" de la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas del Núcleo Monagas de la Universidad de Oriente, los Profesores: MARY FIGUEROA, DOUGLAS ALIENDRES Y MARÍA LÓPEZ 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 "ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO A LOS REEMBOLSOS MÉDICOS EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA, CANTV, REGIÓN ORIENTE".

Por el (la) Sr. JACKELINE DEL VALLE FIGUEROA.

C.I. N° 16.712.284 el jurado luego de la discusión del mismo acordó Aprobar con la siguiente observación:

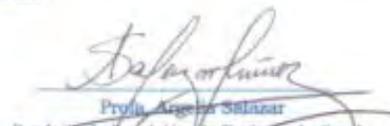
Por el Jurados


Prof. Douglas Aliendres
Jurado Principal


Prof. María López
Jurado Principal


Prof. Mary Figueroa
Asesor

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


Prof. Argelia Salazar
Por la Sub Comisión de Trabajo de Grado
Departamento de Administración

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

DEDICATORIA

La constancia, la dedicación, el esfuerzo propio y el de los que me apoyaron representa la base del sueño alcanzado, por eso dedico el presente trabajo:

A mi DIOS todopoderoso, por haberme permitido el logro de esta meta.

A mi mamá, Juliana Figueroa por brindarme su amor, su apoyo y agradecida con dios porque la tengo a mi lado, con mucha salud. ¡Mami este logro te lo dedico a ti, te quiero mucho mi viejita!

A mi papá Cruz Chacón, que aunque no lo conocí se que estuviste, estás y estarás siempre a mi lado acompañándome, guiándome y sobre todo protegiéndome en este largo camino lleno de alegrías, tristeza, momentos difíciles y agradables.

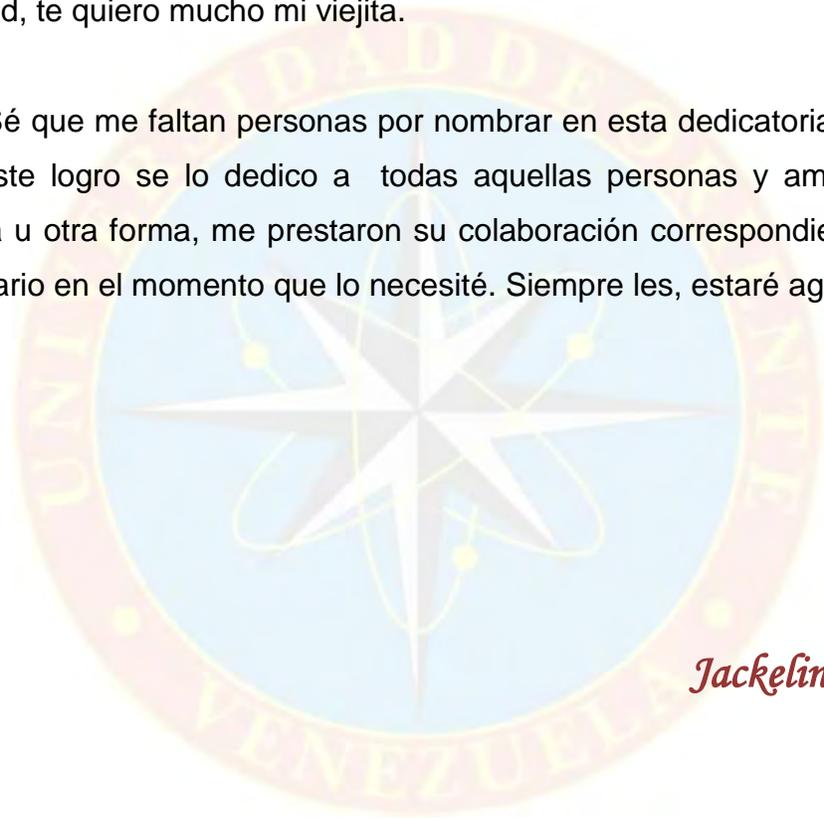
A mi amor José Gregorio por apoyarme desde el principio de mi carrera, gracias por creer en mí, por quererme y brindarme tú ayuda incondicional ¡TE AMO!

A mis hermanos que de una u otra forma me impulsaron a salir adelante principalmente a mis hermanas. A Milagros por estar siempre pendiente de mi porque sé que me apoya y se alegra de este logro que estoy cumpliendo. A Mary por brindarme su cariño y confianza. Ellas son mis hermanas – amigas y viejitas.

A mis sobrinos bellos, mi bebe Santiago (mi hijo), Edén, Génesis, Alexander (mi flaco), a mi morena preciosa Karla y Carmencita. Y demás sobrinos que también los quiero mucho.

Una persona que no podía faltar en mi dedicatoria Haneida Latinez, amiga a quien aprecio mucho y le agradezco por brindarme su cariño y amistad, te quiero mucho mi viejita.

Sé que me faltan personas por nombrar en esta dedicatoria pero sepan que este logro se lo dedico a todas aquellas personas y amigos que de alguna u otra forma, me prestaron su colaboración correspondiente y apoyo necesario en el momento que lo necesité. Siempre les, estaré agradecida.



Jackeline Figueroa

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Oriente por permitirme la entrada a esa excelente escuela y brindarme las herramientas necesarias para desarrollar mi formación profesional y ahora ser una Licenciada en Administración, gracias a mis profesores que me transmitieron sus conocimientos y enseñanzas.

A mi profesora Mary Figueroa porque es una grandiosa persona que me enseñó que si se puede lograr lo que me proponga en la vida, es una excelente profesora la cual admiro. Mi profe, gracias por su enseñanza y porque sin su apoyo incondicional no hubiera logrado este trabajo.

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

A la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV) por el apoyo prestado para realizar mis pasantías de grado.

Agradecida a mis jefas de (CANTV) la Lcda. María Alejandra Rojas, gracias a su apoyo logré realizar mis pasantías en su departamento y me brindo enseñanza para el desarrollo de mi carrera, y en especial a la Lcda. Genny Castillo por permitirme ser su amiga y ayudarme en el logro de este trabajo. La admiro mucho como persona y como profesional.

A mis compañeras de CANTV: Yeida, Enmanuel, Paola, Annelis, Solmar y demás compañeros, gracias ya que aprendí mucho de ustedes

A mi padrino bello Juan Ramón por ayudarme a ingresar a la casa más Alta” la Universidad de Oriente”. Gracias porque sin su apoyo no estuviera logrando esta meta.

A mi cuñado Elio que a pesar de todo me ha apoyado y me ha brindado su amistad. Mi cuñado Francisco que con sus palabras me ha dado entender que si puedo lograr lo que me proponga.

A mis amigas lindas y preciosas de clase: Inés, Leidimar, Marianny, Deydi y Heyli. Ellas estuvieron conmigo desde el principio de mi carrera, aprendimos juntas y vencimos obstáculos, ¡las aprecio mucho, serán mis amigas por siempre!

A los que un día fueron mis compañeros de trabajo: Angélica, Tebori, Alejandro, Alexander, Antonia, Lismar, María, José, Guillermo, y mis coordinadores Mitchell, David y la china (madre), ellos son personas que se ganaron mi aprecio y mi cariño.

Jackeline Figueroa

ÍNDICE GENERAL

ACTA DE APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
RESUMEN	x
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4 MARCO METODOLÓGICO	8
1.4.1 Tipo de Investigación	8
1.4.2 Nivel de Investigación	8
1.4.3 Población Objeto de Estudio	9
1.4.4 Técnicas de Recolección de Información	9
1.5 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	10
1.5.1 Ubicación Institucional	10
1.5.2 Reseña Histórica	11
1.5.3 Misión	12
1.5.4 Visión	12
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA	12
FASE II	17
DESARROLLO DEL ESTUDIO	17
2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS APLICADAS A LOS REEMBOLSOS MÉDICOS	17
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO A LOS REEMBOLSOS MÉDICOS	20
2.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADOS A LOS REEMBOLSOS MÉDICOS	24
2.3.1 Fortalezas	24
2.3.2 Debilidades	25
FASE III	26
CONSIDERACIONES FINALES	26
3.1 CONCLUSIONES	26

3.2 RECOMENDACIONES	26
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	28
BIBLIOGRAFÍA.....	30
ANEXOS.....	32
HOJAS METADATOS.....	41





**Universidad de Oriente
Núcleo de Monagas
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas
Departamento de Administración.
Maturín- Monagas**

Análisis del procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos en el Departamento de Gestión Humana, CANTV, Región Oriente Monagas

**Br. Jackeline D. Figueroa
C.I. 16.712.284
Fecha: Agosto 2012**

RESUMEN

CANTV, es una empresa de servicios, en cuanto a telecomunicaciones se refiere. La finalidad de esta investigación es el "Análisis del procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos en el Departamento de Gestión Humana CANTV región Oriente Monagas". Surgió la necesidad de este estudio, debido a que existen retrasos en los reembolsos médicos y por lo tanto, se busca mejorar el manejo de esta actividad de manera más eficaz y dar respuesta rápida a los empleados. Para llevar a cabo este análisis se realizó una investigación de campo, con un nivel descriptivo, la población estuvo conformada por la jefa del Departamento y la Analista de Gestión Humana. Para recolectar la información se aplicaron las técnicas de observación directa participativa, entrevista no estructurada y la revisión documental. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que no existe un manual de normas procedimiento administrativo, recomendándose al Departamento de Gestión Humana considere elaborar el respectivo manual a los efectos que contribuya una herramienta para mejorar los procedimientos que se realizan en el departamento objeto de estudio con el fin de minimizar el tiempo de espera del pago de los reembolsos.

INTRODUCCIÓN

Las telecomunicaciones constituyen un negocio cambiante que exigen manejo de información actualizada indispensable en el desempeño diario. Los requisitos de servicios de telecomunicaciones puede ser de diversa índole y para satisfacerlo es necesario que conozcan nuevas plataformas tecnológicas, productos y servicios que maximiza la eficiencia de las comunicaciones debido a que mejora la calidad de vida, ahorra tiempo, ofrece seguridad, mayor productividad, mejor desempeño en las tareas.

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), es una empresa adscrita al ministerio del poder popular para ciencia, tecnología e industria intermedia, se destaca por ser una compañía de servicios orientada hacia la comunidad, tiene la responsabilidad de satisfacer las necesidades en cuanto a las telecomunicaciones se refiere, mediante la incorporación de tecnología de punta otorgando servicios a través de las redes que cubre el territorio nacional.

Esta compañía pensando en el bienestar de sus empleados, cuenta con un sistema público nacional de salud, en el que establece beneficios que han sido creado con la intención de proteger a sus empleados y brindarle atención medica, por otra parte incentivarlos con la intención de mantener la eficiencia en las labores desempeñadas, por los trabajadores y a su vez cubrir las necesidades colectiva del grupo.

El plan de salud se les otorga a trabajadores activos, jubilados no amparados por el seguro social. Es importante evaluar que los gastos que los mismos presenten, les serán reembolsados, sin embargo para llevar a

cabo el proceso es necesario verificar que se cumpla con todos los requisitos exigidos por la administración, tales como: informe médico, récipes, examen médico y facturas de medicinas adaptadas a las normativas regidas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

En visto de lo antes formulado es importante analizar el procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos en el Departamento de Gestión Humana de CANTV- Región Oriente, con la finalidad de verificar las fallas o motivos que interrumpen el proceso de los reembolsos de los trabajadores y por lo tanto brindarles medios de control más efectivos.

El presente informe de pasantía está estructurado de la siguiente manera:

FASE I: EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

Conformada por el Planteamiento del Problema, objetivos de la investigación (general y específicos), justificación de la investigación, marco metodológico (población objeto de estudio, tipo y nivel de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de información), identificación institucional

FASE II: DESARROLLO DEL ESTUDIO

Conformada por el análisis cualitativo de la información sustentada en la teoría.

FASE III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta última fase se presenta las conclusiones de la investigación y las recomendaciones dadas al Departamento objeto de estudio.

Finalmente, se incluyen la bibliografía y anexos.



FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El plan de salud (HCM) es un beneficio otorgado a los trabajadores con la finalidad de indemnizar los gastos en que incurran por concepto de hospitalizaciones, intervenciones quirúrgicas y tratamientos médicos derivados de accidentes, enfermedades o maternidad. El mismo ampara al trabajador (titular) y su carga familiar (beneficiarios).

En la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV) el referido plan se establece por la convención colectiva de trabajo 2009-2011 cuya cláusula N° 49 (servicios médicos y odontológicos), contempla que “la empresa garantizará a sus trabajadores no amparados por el seguro social, que sufran de enfermedades o accidentes y en los casos de maternidad, la asistencia médica, quirúrgica, obstétrica, odontológica y las medicinas”.

En caso que los titulares (trabajadores activos y jubilados) y beneficiarios acudan a consultas en clínicas y/o se practiquen exámenes o estudios y cancelen los servicios y las medicinas, la empresa efectuará los reembolsos correspondientes, de acuerdo a lo establecido en la referida convención colectiva.

La unidad encargada de tramitar los reembolsos médicos es el Departamento de Gestión Humana. A tales efectos, es necesario el manejo eficiente de los procedimientos administrativos que son exigidos por el plan de salud (HCM) con el fin de proporcionarles a sus trabajadores un bienestar

colectivo, tendente a la satisfacción de las diferentes necesidades que tengan respecto a la salud.

Durante la pasantía efectuada en la empresa CANTV Región Oriente, se detectó que se presentan devoluciones de las solicitudes de reembolsos cuando los trabajadores no consignan los recaudos en original, las facturas tienen enmiendas o por carecer de membrete, sello húmedo o Rif. Tampoco son aceptadas cuando el lapso establecido para ser relacionadas como reembolso ha caducado, o no coincidan los nombres de los medicamentos incluidos en el récipe con lo facturado.

Otras causas de devoluciones se originan cuando los informes médicos y récipes no incluyen los diagnósticos médicos o no se anexan a la factura los resultados de los exámenes de laboratorio.

El escenario antes descrito ocurre por desconocimiento de los solicitantes de reembolsos respecto a las normas establecidas a tales fines, debido a la falta de divulgación de las mismas. Lógicamente, al no tener una respuesta oportuna y favorable se ven afectados por cuanto han invertido un dinero de su peculio para cancelar gastos médicos el cual no recuperan.

Otra situación detectada es el retraso en los pagos de los reembolsos ocasionados posiblemente por razones inherentes al personal involucrado en la ejecución del procedimiento respectivo.

En ambos casos se generan quejas y reclamos por parte de los trabajadores lo cual incide en la imagen del Departamento de Gestión Humana, en virtud de lo cual surgió la iniciativa de analizar el procedimiento

administrativo aplicado a los reembolsos médicos, a los fines de precisar sus fortalezas y debilidades y formular las sugerencias pertinentes dirigidas a mejorar el servicio que presta el departamento en estudio.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

Analizar el procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos en el Departamento de Gestión Humana CANTV Región Oriente Monagas.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Describir las normas aplicadas para los reembolsos médicos.
- Describir el procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos.
- Detectar las fortalezas y debilidades presentes en el procedimiento administrativo de los reembolsos médicos.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En toda empresa es de vital importancia contar con un Departamento de Gestión Humana, área que se encarga de atender las necesidades de su personal, con el fin de orientarlo para el logro de objetivos a través del

trabajo en equipo, de la aplicación y desarrollo de las competencias de un contexto generador de bienestar y satisfacción.

CANTV ofrece a los trabajadores activos, jubilados y beneficiarios, un plan de salud pero su disfrute está generando diversos contratiempos en cuanto a la respuesta de los reembolsos, situación que produce descontento en los empleados.

Lo antes indicado justifica la presente investigación por cuanto permitirá detectar las causales del problema y generar aportes cuya aplicación puede mejorar el desempeño organizacional, redundando en beneficios para los trabajadores. Además se puede contribuir a:

- ❖ Mejorar los niveles de comunicación entre los involucrados en el procedimiento administrativo.
- ❖ Llevar a la organización a una mejor planificación en la aplicación de los reembolsos médicos.
- ❖ Evitar la pérdida de tiempo en la tramitación de reembolsos.
- ❖ Ejecutar un control administrativo eficiente por el Departamento de Gestión Humana.

Por otra parte, los hallazgos de este estudio y las consideraciones finales que se produzcan pueden constituir un aporte importante para otras organizaciones que se sientan comprometidas con su Gestión Humana y deseen mejorar sus sistemas de beneficios sociales a sus trabajadores.

1.4 MARCO METODOLÓGICO

1.4.1 Tipo de Investigación

La investigación fue de campo, puesto que la recolección de los datos fue proporcionada mediante un contacto directo con la persona responsable del Departamento de Gestión Humana, CANTV. Al respecto, sabino (2002) señala lo siguiente:

La investigación de campo es la que se refiere a cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo; estos datos son obtenidos directamente de la experiencia empírica (p.89).

1.4.2 Nivel de Investigación

El estudio fue de carácter descriptivo, por cuanto se orientó a describir y analizar, el procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos.

Al respecto Ander-Egg (2000) señala: "El nivel descriptivo consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores" (p.61)

1.4.3 Población Objeto de Estudio

A los efectos de esta investigación la población estuvo conformada por el personal del Departamento de Gestión Humana, el cual asciende a tres personas. Arias, (2006) expresa “La población es un conjunto de elementos con características comunes para los cuales se realizaron la investigación con el propósito de identificar hechos y fenómenos que lo caractericen” (p. 81)

1.4.4 Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas que se utilizaron para obtener la información fueron las siguientes:

- **Observación directa participativa:** Permitió constatar de forma directa las actividades inherentes en el procedimiento administrativo de reembolsos, la cual ayudó a realizar un análisis para reconocer los problemas que afectan a la empresa. Al respecto, Sabino (2003), expresa “La observación directa consiste en el uso sistemático orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar”(p.47)
- **Entrevista no estructurada:** Se aplicó a la población objeto de estudio, con el fin de recabar la información relacionada con el tema. En tal sentido, sabino (2002) expresa:

Es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. Esta técnica es informal porque hace hablar al entrevistado, de modo de obtener un panorama de los problemas más salientes, de los temas que para el resultan de importancia (p.108)

- **Revisión documental:** Permitió obtener información de textos alusivos al tema, documentos legales, trabajos de grados y consultas electrónicas. Sampieri, Fernández y Batista (1998) señala “La revisión de literatura consiste en obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que puedan ser útiles para los propósitos de estudio”.(p. 71)

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

- ✓ Para la observación directa participativa se aplicó una lista de cotejo (Ver Anexo 1).
- ✓ Para la entrevista no estructurada se utilizó una libreta de notas

1.5 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

1.5.1 Ubicación Institucional

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV) se encuentra Ubicada en la Avenida Bolívar con calle rojas edificio telecom piso1 Maturín -Estado- Monagas

1.5.2 Reseña Histórica

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, conocida como (CANTV), fue inscrita formalmente en el registro de comercio el 20 de junio de 1930, y hoy en día es el proveedor líder de servicios de telefonía fija, móvil. Internet y servicios de información del país.

CANTV posee una estructura de propiedad mixta, en la que participan tanto pequeños ahorristas, como trabajadores y jubilados, capitales nacionales y extranjeros y bloques de inversión institucionales y estratégicos.

La corporación dispone de las tecnologías más avanzadas, lo cual, aunado al desarrollo de mejores prácticas gerenciales, ha permitido llevar adelante una importante transformación en cobertura y calidad de servicios.

CANTV asume una nueva etapa que representara importante retos en sus 81 años de servicios a los venezolanos. No es algo nuevo a través de los siglos XX y XXI, CANTV ha pasado por diferentes facetas, que comienza en 1930 con una concesión otorgada al venezolano Félix A Guerrero, pasando por ser una empresa pública entre 1953 y 1991 para luego volver a manos privadas por un lapso de 15 años, entre 1992 y 2007 año en que pasa de nuevo al control del estado venezolano.

Hoy, Cantv es la empresa preferida de los venezolanos porque a través de sus redes fijas, móviles y satelitales, ofrece la posibilidad de estar comunicados, en cualquier momento y en cualquier lugar, con servicios de voz, datos y video de alta confiabilidad y velocidad de respuesta.

1.5.3 Misión

Es la empresa estratégica del estado venezolano operadora y proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, corresponsable de la soberanía y transformación de la nación, que potencia el poder popular y la integración de la región, capaz de servir con calidad, eficiencia y eficacia, y con la participación protagónica del pueblo, contribuyendo a la suprema felicidad social.

1.5.4 Visión

Ser una Empresa Socialista Operadora y Proveedora de soluciones integrales de telecomunicaciones e informática, reconocida por su capacidad innovadora, habilitadora del desarrollo sustentable y de la integración nacional y regional, comprometida con la democratización del conocimiento, el bienestar colectivo, la eficiencia del estado y la soberanía nacional.

1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HUMANA

Nombre de la Unidad: Unidad de Gestión Humana Monagas. Región Oriente.

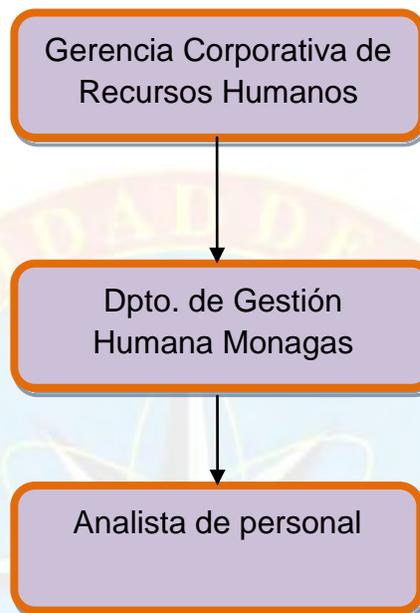
Funciones:

El departamento de Gestión Humana Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela CANTV Maturín Estado Monagas comprende un ciclo de funciones de la siguiente manera:

- .Mantener contacto permanente con los organismos públicos como privados a fin de coordinar actividades a realizar para el beneficio de los trabajadores al servicio de la empresa.
- Bajo delegación, administrar los contratos de servicios propios del departamento.
- Elaborar informes que reflejen las gestiones cumplidas diariamente en la unidad de Recursos Humanos a fin de rendir cuenta ante la Coordinación de Recursos Humanos Región Oriente (Puerto la Cruz – Edo-Anzoátegui.)
- Organizar y mantener al día los expedientes del personal tanto activo como jubilados.
- Apoyar a la microempresa que se encarga de propiciar la realización de cursos de adiestramiento, actividades culturales, charlas deportivas, recreacionales y de orientación para el personal en servicio de empresa.
- Mantener actualizadas la lista de farmacias Afiliadas, e informarles a los trabajadores.
- Facilitarle a los trabajadores el proceso de solicitud de préstamos o adelanto de prestaciones.

Las funciones antes señaladas son ejecutadas por el jefe del departamento y la Analista de Gestión Humana

La estructura organizativa en cuestión se refleja en la figura 1

Figura 1**Organigrama del Departamento de Gestión Humana.**

Fuente: Autor 2012

Es importante señalar, que en el departamento de Gestión Humana se llevan a cabo tareas específicas en el área de adiestramiento, salud administración de personal y laboral.

Políticas del Departamento de Gestión Humana:

1.) Salud :

Proveer a sus trabajadores oportunidades de compensación equitativa y competitiva con posiciones comparables en el mercado laboral, beneficios

que lleven a satisfacer las necesidades básicas, así como proporciona un ambiente laboral saludable para el exitoso desarrollo de sus actividades físicas y mentales.

2.) Adiestramiento:

Proporcionar entrenamiento de óptima a sus trabajadores, mediante una adecuada planificación y evaluación de capacitación que le permita mantener una fuerza de trabajo altamente entrenada y comprometida en el desarrollo de sus funciones, con la finalidad de responder a las exigencias presentes y futuras de la organización.

3.) Administración de personal:

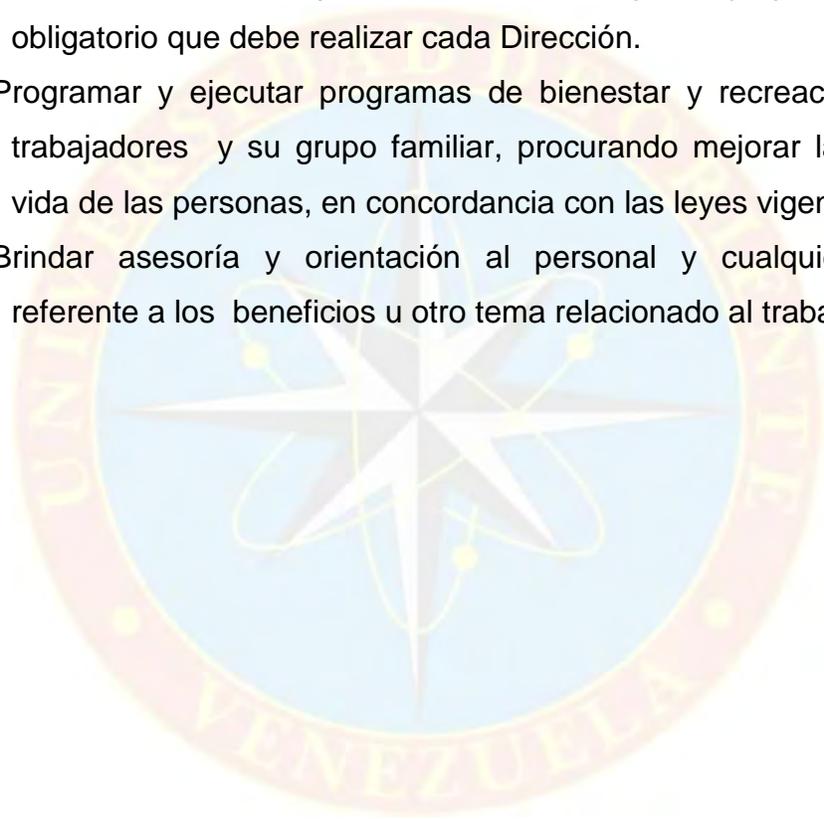
Contar con un estilo participativo, humano y democrático, de tratar con las personas que hacen parte de la organización, orientando su comportamiento hacia resultados más promisorios, tanto para la organización, como principalmente, para las personas mismas, sin dejar de lado la calidad de vida existente en las empresas como telón de fondo.

4.) Laboral:

Establecer relaciones laborales soportadas en el principio del equilibrio entre CANTV, sus trabajadores, sus supervisores y las organizaciones sindicales relaciones donde cada parte debe reconocer y respetar derechos legítimos y obligaciones del otro

Los Objetivos del Departamento

- Administrar el pago de las remuneraciones y el cumplimiento sociales para el personal.
- Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal.
- Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada Dirección.
- Programar y ejecutar programas de bienestar y recreación para los trabajadores y su grupo familiar, procurando mejorar la calidad de vida de las personas, en concordancia con las leyes vigentes.
- Brindar asesoría y orientación al personal y cualquier inquietud referente a los beneficios u otro tema relacionado al trabajo.



FASE II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

Esta fase contiene la información obtenida mediante la lista de cotejo, y la entrevista no estructurada, reforzada con el marco teórico respectivo. La misma se presenta en concordancia con los objetivos específicos.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LAS NORMAS APLICADAS A LOS REEMBOLSOS MÉDICOS

Durante el periodo de pasantías se pudo observar que la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), no tiene establecido un manual de normas para aplicar los reembolsos médicos. No obstante, en la convención colectiva de trabajo de CANTV hace énfasis en su cláusula 49 (servicios médicos y odontológicos), algunas normas, las cuales se detallan a continuación:

- **Recepción de Facturas.** Sólo se recibirá las facturas originales que cumplan con los requisitos establecidos en la providencia 0257 del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria SENIAT (Rif. nombre de la Empresa, dirección fiscal, cálculo del IVA, monto). La nueva providencia administrativa N° 0071, relativas a las normas generales de facturación, fue publicada en la gaceta oficial N° 39.795, en la misma se prohíbe la emisión de documentos que emulen la función de la factura legal y emplear otra impresora no integrada a la maquina fiscal autorizada por el seniat.

- **Consignación de recaudos.** Los trabajadores deben entregar en el Departamento de Gestión Humana informe médico detallado, recípe médico, facturas de las consultas y de medicina, resultados de exámenes, todos los recaudos en original. la copia de la cedula de identidad del titular y del beneficiario si fuera el caso. además la copia del carnet del trabajador
- **Recepción de recaudos.** En el departamento de Recursos Humanos se reciben los recaudos y se realiza su respectivo envío a la coordinación de Recursos Humanos Región Oriental (Puerto la Cruz – Estado-Anzoátegui), todos los días laborables ya que no se tiene días específicos para enviarlos.
- **Información del informe médico.** El informe médico se presenta con la factura de honorarios médicos debe contener fecha, identificación del paciente, firma y sello del médico tratante.
- **Contenido de la factura de medicina.** A toda factura de medicina se debe verificar que lo contemplado también se indique en el recípe médico.
- **Anexos de las facturas.** Las facturas de exámenes médicos de laboratorio, radiografía, resonancia, ecosonogramas se debe anexar informe médico, la orden de elaboración de los mismos y los resultados de cada uno.
- **Plazo para la recepción de facturas.** El trabajador debe presentar en el Departamento de Gestión Humanos las respectivas facturas dentro de un plazo de dos meses, contados desde la fecha en que ocurrió el gasto.

- **Baremos.** El porcentaje estipulado por honorario profesional por consultas médicas e intervenciones quirúrgica y obstétricas, servicios especiales para el diagnóstico: radiografías, radioscopias, exámenes de laboratorio son 100%.y los gastos de medicinas un 75%.
- **Organización de archivos:** Una vez enviados los recaudos a la coordinación de Recursos Humanos Región Oriental (Puerto la Cruz- Estado- Anzoátegui). Es preciso tener un sustento en cuanto a lo enviado. Por tal motivo se debe tener copia de la planilla de notificación de gastos médicos, copias de los recaudos solicitados y el formato de notificación de gastos. Los mismos son archivados en la carpeta identificada como reembolsos.

Las normas son guías de acción formuladas con autoridad, que establece la conducta, actitud y condiciones que las personas de una organización deben seguir para dar cumplimiento de las actividades.

(Fernando Catacora. Sistema y procedimientos Contables. P.65)

Es importante aplicar las normas porque reducen los problemas interpersonales entre los empleados y el Analista de Gestión Humana se facilita la interacción entre ellos, al aplicarse las normas se minimiza la injusticia. Se facilita los pasos a seguir para realizar los reembolsos médicos

Cuando no se aplican las normas esto, trae como consecuencia el mal cumplimiento de las funciones, su objetivo primordial es orientar tanto al trabajador como al Analista de Gestión Humana a realizar las funciones eficientemente. En este sentido, se detectó que el personal no conoce las

normas para solicitar los reembolsos e incurrir en errores al consignar los documentos.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADO A LOS REEMBOLSOS MÉDICOS

Se pudo observar que en la Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV), no se tiene establecido un manual de procedimiento administrativo para los reembolsos médicos. Los pasos ejecutados por los involucrados se conocen por el quehacer cotidiano. Los mismos se describen a continuación:

Recepción de Documentos: Esta actividad se presenta cuando el trabajador activo o jubilado, procede a la compra de medicinas, pagar una consulta médica o realizar exámenes de laboratorio. El trabajador consigna ante la analista de Gestión Humana, copia de cédula de identidad del titular y del beneficiario, si fuera el caso; informe médico amplio y detallado, el cual exprese el diagnóstico, factura por concepto de honorarios profesionales, exámenes de laboratorios o medicinas previamente soportado con el récipe y que cumpla con los requisitos exigidos en el SENIAT (todos los recaudos deben ser en original)

Llenado de la Planilla de notificación de gastos médicos: (Anexos N° 2) Luego el Analista de Gestión Humana, procede a llenar la planilla de reembolsos médicos con todos los datos del trabajador y del beneficiario si fuera el caso. Dicha planilla debe ser llenada de la siguiente manera:

- ❖ Identificar si el trabajador es activo o jubilado, esto se puede detallar en el carnet del titular que también es solicitado
- ❖ Colocar el número de cédula del titular
- ❖ Marcar con una equis(x) donde dice reembolso
- ❖ Identificar la planilla con nombres y apellidos del trabajador, región a que pertenece, el plan (si el trabajador es de Cantv es C49 y si es Movilnet HCM) estado donde vive y número de teléfono.
- ❖ Identificar la planilla con nombres y apellidos del beneficiario, región a que pertenece, sexo, edad.
- ❖ Marcar con una equis (x) el parentesco que lo relaciona con el titular, si aplica.
- ❖ Marcar con una equis(x) todos aquellos recaudos consignados.
- ❖ Colocar el número de facturas con sus respectivos montos en Bs
- ❖ El trabajador debe colocar su firma y fecha
- ❖ La Analista de Gestión Humana es la persona encargada de recibir los documentos coloca su firma, la fecha y el sello de recibido.
- ❖ Entregar al trabajador la copia de la planilla

Relación de notificación de gastos médicos: Luego de realizar el llenado de la planilla de notificación de gastos médicos, la Analista de Gestión Humana, realiza una relación en Microsoft Excel 2003, ingresando los datos del trabajador. Existen tres formatos los cuales identifican al personal activo Cantv(Anexo N°3), Movilnet(Anexo N°4) y personal jubilado(Anexo N°5) en los mismos se ingresa el número de cédula y nombre

del titular, nombre del beneficiario, parentesco, número de notificación y monto Bs y la relación es remitida al igual que los recaudos en un sobre manila, se identifica con la correspondencia de servicios generales la cual es remitida a la coordinación de Recursos Humanos Región Oriental (Puerto la Cruz –Estado-Anzoátegui).El Analista de reembolsos diariamente retira los sobres del buzón y sella uno a uno, para luego pasar a ser revisados y analizados, se debe cerciorar de que los sobres cumplan con los requisitos exigidos, si los recaudos están incompletos, se realiza la devolución de dicho sobre, especificando el motivo de la devolución, por el contrario si el sobre cumple con los requisitos se procede a ser revisado.

Esta solicitud cuando es aprobada por la coordinación de HCM reembolsos se envía a finanzas, para que realicen el depósito en la cuenta del titular, seguido de esto se archivan los sobres por orden cronológicos.

Durante la pasantía se observó que hay deficiencia en el procedimiento mencionado anteriormente por cuanto, a pesar que formalmente las actividades en cuestión corresponden ejecutarlas a la Analista de personal, en vista del volumen de solicitudes, algunos casos son asignados a los pasantes quienes no están capacitados para realizar algunos pasos, como no recibir todos los recaudos en original, no verificar las fechas en la factura que son de dos meses contados a partir de la fecha en que ocurrió el gasto, no verifica que lo contemplado en la factura también este en el récipe y debido a esto es lo que origina atrasos en dichos procedimientos.

Evidencia la necesidad de la creación de un manual de procedimientos administrativos que se apliquen a los reembolsos, a los fines que, sirva de guía en la ejecución de las actividades inherentes.

Los manuales de procedimientos administrativos son documentos escritos que se concentra en una serie de elementos administrativo, con el fin de informar y orientar a los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y curso de acción que deberá seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Los manuales de procedimientos administrativos son documentos escritos que se concentran en una serie de elementos administrativo, con el fin de informar y orientar a los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y curso de acción que deberá seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Los manuales administrativos representa una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación que contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establece claramente los procedimientos de la empresa, lo que hace que sea de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

Con respecto a los manuales, Franklin. (2004) afirma que:

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedente, legislación, estructura, objetivos, sistemas, procedimientos, etc.),

así como también las instrucciones y lineamientos que se consideran necesarios para el mejor desempeño de sus tareas. (p 147).

2.3 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO APLICADOS A LOS REEMBOLSOS MÉDICOS

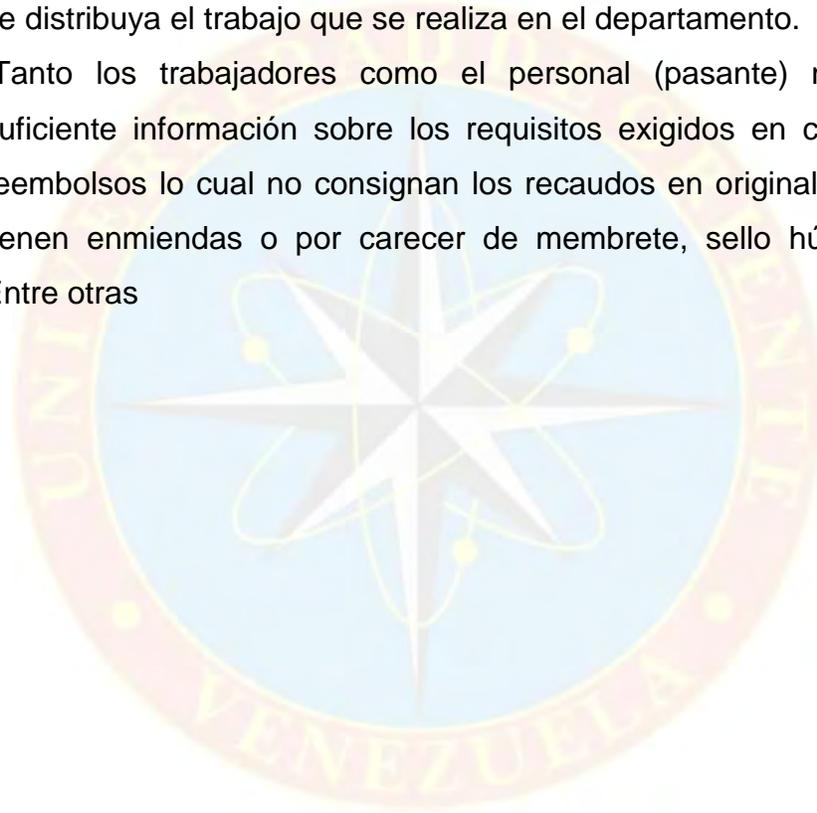
Se pudo evidenciar que en el procedimiento administrativo aplicado a Los reembolsos médicos presenta las siguientes fortalezas y debilidades.

2.3.1 Fortalezas

- ❖ La Analista de Gestión Humana, conoce el procedimiento administrativo aplicados a los reembolsos médicos.
- ❖ El personal (pasante) que labora en el Departamento está dispuesto a recibir capacitación para los procedimientos administrativos.
- ❖ Se lleva un control interno eficiente en cuanto a los documentos recibidos de los trabajadores.
- ❖ El Analista de Gestión Humana tiende a mostrar gran interés en prestar un servicio de calidad, brinda excelente atención a los beneficiarios y toma consideraciones en caso especiales. como los retrasos de los reembolsos.
- ❖ Se puede realizar acciones correctivas cuando el caso lo amerite.

2.3.2 Debilidades

- ❖ En el Departamento de Gestión Humana no se cuenta con un manual que indique los procedimientos y las normas aplicada a los reembolsos médicos.
- ❖ La Analista de Gestión Humana no cuenta con un personal fijo para que se distribuya el trabajo que se realiza en el departamento.
- ❖ Tanto los trabajadores como el personal (pasante) no posee la suficiente información sobre los requisitos exigidos en cuantos a los reembolsos lo cual no consignan los recaudos en original, las facturas tienen enmiendas o por carecer de membrete, sello húmedo o Rif. Entre otras



FASE III

CONSIDERACIONES FINALES

En esta fase se incluyen las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las cuales se detallan seguidamente:

3.1 CONCLUSIONES

- La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela Región Oriente no posee un manual de normas y procedimientos administrativos para aplicarlo a los reembolsos médicos.
- Se han presentado retrasos en el procedimiento administrativo, debido a que el personal encargado y los trabajadores no realiza eficientemente el procedimiento en cuanto a las solicitudes de los reembolsos y no consigna todos los recaudos exigidos.

3.2 RECOMENDACIONES

Con el fin de maximizar las fortalezas y minimizar las debilidades que presenta el procedimiento administrativo en el Departamento de Gestión Humana de Cantv, se recomienda lo siguiente:

- Elaborar un manual de normas y procedimientos administrativos de reembolsos médicos, que le permita a la empresa definir pasos, acciones y los responsables de las actividades, así como las normas respectivas.
- Capacitar al personal involucrado en el trámite respecto al procedimiento y las normas aplicables

- Incorporar personal fijo para que agilice los trámites de los reembolsos médicos.
- Divulgar la información referente a las normas y procedimientos administrativos a todas las personas de la empresa que realizan los trámites en cuestión.



DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Reembolso

Se refiere al monto de dinero reintegrado al participante por el reconocimiento parcial o total de los gastos médicos. (Reglamento de planes de salud 1989 p.25)

Beneficiario

Se refiere al trabajador, jubilado y sus respectivos familiares participantes inscritos y amparados por los Planes de Salud. (Reglamento de planes de salud 1989 p.25)

Organización

Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social. (Much Galindo y García Martínez, 1990, p107)

Procedimiento

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

Procedimiento Administrativo

Es el conjunto de fase o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelaciona y forman un proceso integral. (Much Galindo y García Martínez 1990, p107)

Normas

Son guías de acción formuladas con autoridad, que establecen la conducta, actitud y condiciones que las personas de una organización deben seguir para dar cumplimiento de las actividades.

(Fernando Catacora. Sistemas y Procedimientos Contables. P.65)

Factura

Documento que el vendedor entrega al comprador y que acredita que ha realizado una compra por el importe reflejado en el mismo. (Seniat, 2008. p.12).



BIBLIOGRAFÍA

FUENTES IMPRESAS

Arias, Guillermo. (2006). **El proyecto de investigación**. Caracas: Editorial Episteme.

Sabino Carlos A (2002) **El Proceso de Investigación**. Editorial Panapo

Arias Guillermo. (2004) **El proyecto de investigación**. Editorial Episteme

Bernal César (2006) **Metodología de la investigación**. Editorial Colombia

Catacora Fernando. (1999) **Sistema y Procedimientos Contables**. Editorial McGraw-Hill

Franklin, E. (2004) **Organización de Empresas, Análisis, Diseño y Estructura** México McGraw-Hill

Koontz, H. y Wehrich, H (2004) **Administración una perspectiva Global**. México McGraw-Hill

Providencia Administrativa **Nº 0257**

Providencia Administrativa **Nº 0071**

Convención colectiva de trabajo **2009-2011**

FUENTES ELECTRÓNICAS

Wikipedia.org/wiki/procedimiento administrativo.

http://es.wikipedia.org/wiki/procedimiento_administrativo

<http://www.mitecnologico.com/main/estructurasocial>

<http://www.seniat.gov.ve>

http://www.miprofit.com/pages/profit_plus.aspx





ANEXOS

<p>2. Describir el procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa tiene formalmente establecidos el procedimiento administrativo para realizar los reembolsos médicos • Los trabajadores involucrados en el procedimiento administrativo tienen la información de los requisitos a consignar en el departamento <p>3. Detectar las fortalezas y debilidades en el procedimiento administrativo de los reembolsos médicos por parte del Departamento de Gestión Humana CANTV. Región oriente Monagas</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el procedimiento administrativo se cuenta con un manual que indique los procedimientos aplicados a los reembolsos médicos • Se lleva un control en cuanto a los documentos que entrega los trabajadores para realizar los reembolsos médicos 		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
---	--	-------------------------------------	--

CANTV Gerencia General de Servicios Compartidos Coordinación de Riesgos y Seguros Unidad Riesgos de Salud (HCR)	NOTIFICACIÓN DE GASTOS MÉDICOS	NUMERO
		066931

TITULAR	TIPO DE SOLICITUD
C.J No.	CARTA COMPROMISO
CARNET No.	REEMBOLSO

IDENTIFICACION DEL TITULAR				
APELLIDOS				TELEFONO
NOMBRES				HABITACION
REGION	PLAN	ESTADO	OFICINA	

IDENTIFICACION DEL BENEFICIARIO				
APELLIDOS				PARENTESCO
NOMBRES				CONYUGE
REGION	SEXO	EDAD	PADRE	MADE

RECAUDOS ENTREGADOS	
<small>BOLETINES (Mandar con "X" según sea el caso)</small>	
<small>INFORME MEDICO</small>	
<small>EXAMENES DE LABORATORIO</small>	
<small>INFORME Rx / TAC / REM / ECO</small>	
<small>PRESUPUESTO CLINICA</small>	
<small>INF. ACCIDENTE LABORAL Y/O TRANSITO</small>	

FACTURAS (Coloque el No. Facturas entregadas y el monto de las facturas, según sea el caso)					
	FARMACIA	HONORARIOS MEDICOS	EXAMENES	OTROS	TOTALES
TOTAL No. DE FACTURAS ENTREGADAS					
TOTAL EN Bs DE FACTURAS ENTREGADAS					

Observaciones:

FIRMA DEL TITULAR	RECIBIDO POR	FECHA RECEPCION CARACAS
FECHA DE ENTREGA	FECHA DE RECEPCION (SELLO)	

ORIGINAL

CANTV Compañía Central de Servicios Compañía Coordinación de Riesgos y Seguro Unidad Riesgos de Salud (HCM)		NOTIFICACIÓN DE GASTOS MÉDICOS		NÚMERO 066933	
TITULAR			TIPO DE SOLICITUD		
C / No			CARTA COMPROMISO		
CARNET No			REEMBOLSO		
IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR					
APELLIDOS			TELÉFONO		
NOMBRES			HABITACIÓN		
REGION		PLAN	ESTADO	OFICINA	
IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO					
APELLIDOS			PARENTESCO		
NOMBRES			CONYUGE		HIJO
REGION		SEXO	EDAD	PADRE	MADRE
RECAUDOS ENTREGADOS					
BOLETINES (Marcar con "X" según sea el caso)					
INFORME MÉDICO					
EXÁMENES DE LABORATORIO					
INFORME Ra / TAC / REM / ECO					
PRERUPUESTO CLÍNICA					
INF. ACCIDENTE LABORAL / VO TRANSITO					
FACTURAS (Marcar el No. Facturas entregadas y el monto de las facturas, según sea el caso)					
	FARMACIA	HONORARIOS MÉDICOS	EXÁMENES	OTROS	TOTALES
TOTAL No. DE FACTURAS ENTREGADAS					
TOTAL \$ EN \$ DE FACTURAS ENTREGADAS					
Observaciones:					
FIRMA DEL TITULAR		RECIBIDO POR		FECHA RECEPCIÓN CARACAS	
FECHA DE ENTREGA		FECHA DE RECEPCIÓN (SELLO)			

COPIA DEL BENEFICIARIO



PERSONAL MOVILNET

DE: UNIDAD DE GESTIÓN HUMANA MATURÍN - MONAGAS
PARA: COORDINACIÓN DE H.C.M.
ATCN: JOSELYN NATERA
DE: MARÍA ALEJANDRA ROJAS
TELÉFONOS: 0416-6920081/0291-6414701

**NOTIFICACIÓN DE GASTOS MÉDICOS PERSONAL MOVILNET
PLAN DE SALUD: HCM FILIAL MOVILNET**

NO.	CEJULA	NOMBRE TITULAR	BENEFICIARIO	PARENTESCO	NO. NOTIFICACIÓN	MONTO BSP
1						
2						
3						
4						
5						
6						

NOTA: SE ANEXAN RECAUDOS ORIGINALES

MATURIN FECHA DE ENVIO :1

08/11/2011



SEFEMER LACTIVO CANTV

MONTE CECILIO MANA MATUTÍN - MONAGAS

SEFEMER LACTIVO CANTV
SE: MARÍA ALEJANDRA ROJAS
TELÉFONOS: 0416-6920081/0291-6414701

NOTIFICACIÓN DE GASTOS MÉDICOS PERSONAL CANTV
PLAN DE SALUD: CLAUSÚLA 49 NO AMPARADA POR EL S.S.O

NO.	CEBULA	NOMBRE TITULAR	NOMBRE BENEFICIARIO	PARENTESCO	NO. NOTIFICACIÓN	MONTO BSF
1						
2						
3						
4						
5						
6						

04/11/2011

NOTA: SE ANEXAN RECAUDOS PERTINENTES ORIGINALES



PERSONAL JUBILADO

DE: UNIDAD DE GESTIÓN HUMANA MATURÍN - MONAGAS
PARA: COORDINACIÓN DE H.C.M.
ATCN: JOSELYN NATERA
DE: MARÍA ALEJANDRA ROJAS
TELÉFONOS: 0416-6920081/0291-6414701

NOTIFICACIÓN DE GASTOS MÉDICOS PERSONAL CANTV PLAN DE SALUD: CLAUSULA 49 NO AMPARADA POR EL S.S.O

Nº.	CEDULA	NOMBRE TITULAR	NOMBRE BENEFICIARIO	PARENTESCO	Nº NOTIFICACIÓN	MONTO BSF
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

NOTA: SE ANEXAN RECAUDOS PERTINENTES ORIGINALES

MATURÍN FECHA DE ENVÍO: 08/11/2011

Código destino (ver cuadro anexo): CRU: 0		Correspondencia <i>Servicios generales</i>		 <small>Compañía General de Teléfonos de Venezuela Gerencia Corporativa de Clientes, Servicios y Ventas</small>	
Fecha solicitud telefónica: 08/11/11					
Tipo de solicitud					
<input checked="" type="checkbox"/> Envío interno		<input type="checkbox"/> Envío externo misma ciudad		<input checked="" type="checkbox"/> Envío externo otra ciudad	
Datos del remitente					
Apellidos y nombres: MARSA A. ROJAS			Teléfono: -2915420312		Empresa: CANTV
Vicepresidencia o Gco. General: RRHH			Unidad administrativa: GESTION HUMANA MONAGAS		
Región: ORIENTE		Estado: MONAGAS		Ciudad: MATURIN	
Av. / Calle / Urbanización: BOLIVAR CON CALLE ROJAS					
Edificio: TELECOM		Piso: 1		Apto:	
Datos del destinatario					
Apellidos y nombres: JOSELYN NATERA			Teléfono: -2125006320		Empresa: CANTV
Unidad administrativa: COORDINACION DE HCM REEMBOLSO					
Región: CAPITAL		Estado: DIST. FEDERAL		Ciudad: CARACAS	
Av. / Calle / Urbanización: AV. LIBERTADOR					
Edificio: NEA		Piso: 15		Apto:	
Datos del envío					
Descripción: BENEFICIOS					
Fecha de envío: 08/11/11			Observaciones: Recolecta:		
Acuse de recibo					
<input type="checkbox"/> Devolver copia del documento firmada y sellada					
Nota: Para correspondencia entre diferentes ciudades, sólo se devolverá copia del documento firmado y sellado, cuando el destinatario sea un Ente Externo a la Corporación.					
Recibido por					
Nombre del receptor:		Cédula/carnet:		Firma:	Fecha de recepción:

Códigos destino (CRU)			
Caracas	01	Porlamar	09
Barinas	02	Puerto La Cruz	10
Banquimeto	03	Puerto Ordaz	11
Ciudad Bolívar	04	San Cristóbal	12
Cora	05	Valencia	13
Márcaco	06	Valera	14
Maricay	07	Otras ciudades	15
Mérida	08		

- Nota:**
- Remitentes ubicados en: Caracas, Barinas, Banquimeto, Ciudad Bolívar, Cora, Márcaco, Maricay, Mérida, Porlamar, Puerto La Cruz, Puerto Ordaz, San Cristóbal, Valencia y Valera
Entregar correspondencia y formato al mensajero en el recorrido diario
 - Remitentes ubicados en otras Ciudades: El servicio debe ser solicitado telefónicamente al Centro de Recepción Nacional (CRN), por los números (0212)-500-7601, (0212)-500-3620, por fax (0212)-500-3578 o la cuenta de correo: info@speedmesinca.com

HOJAS METADATOS

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

Título	Análisis del procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos en el Departamento de Gestión Humana, CANTV, Región Oriente Monagas
Subtitulo	

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Jackeline del V. Figueroa	CVLAC	C.I.: 16.712.284
	e-mail	jhackeldv@live.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

CANTV
Reembolsos médicos
Análisis cualitativo

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6
Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
TECNOLOGIA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ADMINISTRACION

Resumen (Abstract):

CANTV, es una empresa de servicios, en cuanto a telecomunicaciones se refiere. La finalidad de esta investigación es el "Análisis del procedimiento administrativo aplicado a los reembolsos médicos en el Departamento de Gestión Humana CANTV región Oriente Monagas". Surgió la necesidad de este estudio, debido a que existen retrasos en los reembolsos médicos y por lo tanto, se busca mejorar el manejo de esta actividad de manera más eficaz y dar respuesta rápida a los empleados. Para llevar a cabo este análisis se realizó una investigación de campo, con un nivel descriptivo, la población estuvo conformada por la jefa del Departamento y la Analista de Gestión Humana. Para recolectar la información se aplicaron las técnicas de observación directa participativa, entrevista no estructurada y la revisión documental. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que no existe un manual de normas procedimiento administrativo, recomendándose al Departamento de Gestión Humana considere elaborar el respectivo manual a los efectos que contribuya una herramienta para mejorar los procedimientos que se realizan en el departamento objeto de estudio con el fin de minimizar el tiempo de espera del pago de los reembolsos.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
MARY FIGUEROA	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.14947984
	e-mail	
	e-mail	
DOUGLAS ALIENDRES	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	10307320
	e-mail	
	e-mail	
MARIA LOPEZ	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	9895260
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2012	08	02

Lenguaje: spa

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

Archivo(s):

Nombre de archivo
JACKELINE FIGUEROA.DOCX

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Nivel Asociado con el trabajo: ADMINISTRACION

Área de Estudio:

TECNOLOGIA Y CIENCIAS AMINISTRATIVAS

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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.

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLAÑOS CUMBELE
Secretario



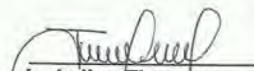
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

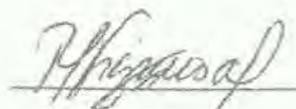
JABC/YGC/marija

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

Derechos:

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


Jackeline Figueroa
C.I.: 16.712.284
AUTORA


Lcda. Mary Figueroa
C.14947984
TUTOR