

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



**EVALUACIÓN EN LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES  
CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA LA FACTURACIÓN EN LA  
EMPRESA PHOENIX INTERNACIONAL, C.A, AÑO 2004**

**Asesor:  
Lcda. Mirla León G.**

**Elaborado por:  
Br. Eludis Yarima Rada L.**

**Trabajo de Grado Modalidad Pasantía presentado como requisito parcial para  
optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública**

**Maturín, diciembre de 2005**

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



**EVALUACIÓN EN LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES  
CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA LA FACTURACIÓN EN LA  
EMPRESA PHOENIX INTERNACIONAL, C.A, AÑO 2004**

**Aprobado por:**

---

**Lcda. Mirla León Gómez  
(Asesor)**

---

**Lcdo. Rubén Espinoza  
(Jurado Principal)**

---

**Lcdo. Guillermo Carreño  
(Jurado Principal)**

**Diciembre, de 2005**

## **DEDICATORIA**

A Dios y a Maria Rosa Mística, por brindarme fortaleza, voluntad y sabiduría para culminar esta anhelada meta.

A mi mamá, quien hoy me acompaña desde la bienaventuranza eterna, no tengo palabras para agradecer el apoyo y entrega de toda la vida, hoy le regalo este logro con todo mi amor.

A la persona más especial de mi vida, Javier, mi esposo amado, por toda su compañía, confianza y cariño. Se que este logro lo es también tuyo.

A mis hermanas que siempre han deseado lo mejor para mi, por todo su amor y oraciones, Gracias...

A mis sobrinos, para que este hecho les sirva de ejemplo y estímulo, no solo a seguir, sino a superar, en las metas que se han trazado y en las que han de trazarse.

A mis amigas queridas, compañeras, que compartimos tantos momentos juntas: María José, Yilia, Nureima,, Yuli, Edelrosi. Siempre estarán en mi corazón.

A mis hermanos de la UDO, Rafael y Edgar, son ustedes ángeles que Dios me envió, Gracias por su incondicional y dispuesto apoyo, los quiero mucho.

Los quiero mucho a todos, gracias por estar...

## **AGRADECIMIENTO**

A la Lcda. Mirla León Gómez, mi tutora académica, por los conocimientos aportados, por su dedicación y constancia para conmigo en la realización de este informe, a usted muchas gracias por su orientación y valiosos consejos.

A la empresa Phoenix Internacional, C.A. por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de realizar este trabajo y todo lo que el involucra, en especial al Ing. Valenzio Cataldo, Gerente de Operaciones por su incondicional colaboración, sus consejos y su apoyo me sirvieron como crecimiento personal y profesional.

A mi tutora industrial, la Lcda. Maribel Albornoz y a todas aquellas personas que de una u otra forma me brindaron su ayuda durante mi estadía en la empresa.

A los profesores de esta casa de estudios que contribuyeron a mi formación profesional.

**A todos mi eterno agradecimiento**

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>3</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	8
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>10</b>
<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>10</b>
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
BASES TEÓRICAS.....	11
IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	13
Reseña Histórica de la Vmpresa Phoenix Internacional, C.A.....	13
Misión de la Empresa Phoenix Internacional, C.A. ....	15
Visión de la Empresa Phoenix Internacional, C.A.....	15
Servicios que Ofrece Phoenix Internacional, C.A. ....	15
Estructura Organizacional de Phoenix Internacional, C.A. ....	16
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>20</b>
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	<b>20</b>
TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	20
NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	21
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	23
Observación Directa.....	23
Revisión Documental.....	23
Entrevista Estructurada .....	23
Entrevista no Estructurada .....	24
Técnicas de Análisis de los Datos.....	24
Aplicación de un Análisis FODA .....	24
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>25</b>
<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>25</b>

IDENTIFICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA PHOENIX Y TIPOS DE FACTURAS.....	25
Clasificación de la facturación.....	25
Servicios Prestados Mensualmente.....	26
Fórmula.....	26
Glosario de Símbolos.....	28
VERIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA LA FACTURACIÓN.....	44
EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DE LAS FÓRMULAS CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA LA FACTURACIÓN.....	45
DETERMINACIÓN DE LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS QUE PUEDEN EXISTIR EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN.....	47
Fortalezas.....	47
Oportunidades.....	47
Debilidades.....	48
Amenazas.....	48
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>49</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>49</b>
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	50
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>51</b>

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



**EVALUACIÓN EN LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA LA FACTURACIÓN EN LA EMPRESA PHOENIX INTERNACIONAL, C.A, AÑO 2004**

**Asesor Académico:**  
**Lcda. Mirla León Gómez**

**Elaborado por:**  
**Br. Rada, Eludis**

**RESUMEN**

Durante El Período Comprendido Desde El Mes De Octubre Hasta El Mes De Febrero De 2005, Se Realizó En La Empresa Phoenix Internacional, C.A. Un Estudio Para Evaluar La Aplicación En Las Disposiciones Contractuales Establecidas Para La Facturación, Con El Fin De Contribuir En La Optimización Del Funcionamiento De Este Importante Proceso. Este Trabajo Confirmó La Necesidad Que Tiene La Empresa En Aplicar Correctamente Las Disposiciones Contractuales Y Legales. La Metodología Utilizada Fue De Tipo Descriptiva, De Campo Y Documental, La Recopilación De Información Se Realizó Por Medio De La Aplicación De Cuestionarios Abiertos Y Estructurados, Se Determinaron Las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Y Amenazas Presentes, Esta Herramienta Permitió Una Visión Amplia Del Problema En Estudio, La Población Utilizada Fue De Carácter Finita, Determinada Y Accesible, Se Contó Con Una Población De Cien (100) Facturas, Se Realizó Un Análisis De Contenido Confrontando El Marco Teorico, Los Conocimientos Del Investigador Y Las Respuestas Obtenidas De Los Entrevistados. Como Resultado Se Pudo Constatar Que Phoenix, Debe Adaptarse A Las Exigencias Del Contrato, Se Evidenciaron Una Serie De Debilidades Que Están Afectando Los Procesos Que Se Desarrollan En El Departamento, Influenciado La Efectividad De Los Mismos. Así Mismo Se Acotaron Una Serie De Recomendaciones Que Permitiran Mejorar Esta Actividad.

## INTRODUCCION

En Venezuela la empresa petrolera forma parte de un sector altamente productivo de la economía, comparado con el resto del sector empresarial e industrial, por consiguiente el Estado venezolano toma un grueso ingreso fiscal de estas empresas, el cual es regulado a través de un estricto control por medio del SENIAT.

Desde ese mismo momento el proceso de facturación se convierte en una actividad o proceso de cuidado y de suma importancia para toda empresa del ramo petrolero.

La facturación debe cumplir con normas, procedimientos y políticas establecidas no solo por el SENIAT, sino también emanadas del o los clientes, tal es el caso de la empresa Phoenix Internacional, C.A., quien actualmente tiene un (1) contrato de servicios con la Estatal Petróleos de Venezuela (PDVSA).

El cabal cumplimiento de todas las normas, disposiciones y reglas establecidas y exigidas, permitirá a la organización fluidez en el cobro de las facturas y por ende evitará retrasos por devolución de facturas.

Como se sabe, es la facturación y la cobranza la que permite que retorne a la empresa el capital invertido y el porcentaje de utilidad, de ahí la importancia de observar y ser precisos al realizar tan importante actividad.

De acuerdo a lo antes mencionado, Phoenix Internacional, C.A. posee contrato formal con su cliente, el cual en cuanto concierne al trabajo en estudio, especifica las normas y la estructura de las fórmulas que se deben aplicar en la elaboración de la facturación regular (servicios, ajustes por inflación y diferencial cambiario, entre otras).

Por la existencia de tales normativas, procedimientos y políticas es evidente el interés de la Empresa Phoenix Internacional, C.A., en que se realice este trabajo de investigación, el cual está orientado hacia la evaluación de la aplicación de las exigencias contractuales para la facturación de la empresa.

A tal efecto se desarrolló el presente trabajo conformado por cinco (5) capítulos contentivos de lo siguiente:

### **Capítulo I.**

**El Problema:** Se abordó el planteamiento del problema, justificación de la investigación, objetivos de la investigación, delimitación y definición de términos.

### **Capítulo II.**

**Marco Teórico:** Se puntualizaron los antecedentes de la investigación, bases teóricas que respaldan este trabajo, así como la identificación de la empresa objeto de este estudio.

### **Capítulo III.**

**Marco Metodológico:** Se estableció el tipo y nivel de investigación, población y muestra estudiada, técnicas de recolección y análisis de datos y los recursos disponibles.

### **Capítulo IV.**

Se muestran los resultados de la investigación.

### **Capítulo V.**

Se presentan las conclusiones a las cuales se llegaron y las respectivas recomendaciones.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las normas a las que está sujeta la facturación de las empresas cuya actividad pertenece al ramo petrolero esta conformada por una extensa lista de condiciones; por un lado las impuestas por el Estado y por el otro las exigidas por el cliente, esta situación coloca a la empresa en un compromiso legal y formal que rige su actuación financiera y comercial con el fin de evitar sanciones.

Al respecto O. Ray Whittington y Kart Pany (2003), dicen, “**...cuando existe un contrato formal, como en el caso, con frecuencia de las entidades gubernamentales, ese contrato generalmente especifica precios, procedimientos de entrega, rutinas de inspección y de aceptación, método de liquidar los avances y muchos otros detalles. Sic. p. 46**”.

El apego a la aplicación de normas establecidas para la facturación de cualquier empresa, constituye una actividad importante para la organización así como para el recurso humano que ejecuta esta actividad, quien debe desarrollarla de manera correcta a fin de evitar retrasos en su entrega, devolución por errores o cualquier sanción a que diera lugar el incumplimiento.

La facturación es un proceso que tiene por finalidad informar al cliente mediante un formato seriado la cantidad que este le debe por ventas o servicios. A tal efecto, la resolución 320 de fecha 01 de enero de 2001, exige el establecimiento de un número de control, pre-impreso por imprentas autorizadas, en las facturas y otros documentos equivalentes utilizados para la facturación de las operaciones de venta y prestación de servicios.

Por otro lado, existen exigencias del cumplimiento de normas para la facturación derivadas del tipo de trabajo que realiza la empresa o de condiciones acordadas con el cliente, este caso aplica para la empresa Phoenix Internacional, quien debe cumplir con disposiciones establecidas dentro del contrato por servicios firmado con PDVSA.

La empresa PDVSA, exige a todos sus proveedores y acreedores el cumplimiento de los requisitos establecidos por el SENIAT, los establecidos por acuerdos entre las partes y los que derivan de políticas y procedimientos generales implantados internamente.

Particularmente, en el Estado Monagas, a consecuencia del paro nacional que se dio en diciembre de 2002, se originó en Petróleos de Venezuela, una revisión y consideración exhaustiva de las condiciones de las relaciones comerciales con sus acreedores (contratos, costos, tarifas, facturación, etc.).

Por consiguiente y a este respecto, la empresa Phoenix Internacional, C.A., se ha visto sometida a dichas revisiones, teniendo que proceder internamente a hacer las suyas.

En revisión realizada a través del departamento de evaluaciones financieras y de contratación, PDVSA observó ciertas incongruencias en la estructura de la fórmula polinómica o escalatoria establecida, además de errores en la aplicación de la misma; producto de esto, PDVSA sigue un análisis y estudio de los casos que presentan estas condiciones, y le fue indicado a Phoenix Internacional, C.A., que no serán procesadas las facturas por este concepto hasta no terminar la evaluación.

En vista de esta situación, la empresa Phoenix Internacional, C.A., se ve en la necesidad y requiere conocer, considerar y analizar todas las disposiciones contractuales establecidas para la facturación, para hacer frente a todas las observaciones encontradas por PDVSA, así como para precisar la normativa contractual a la que esta obligada.

En esta investigación se encontró que Phoenix sólo hizo un chequeo superficial y limitado a la fórmula que fue objeto de la observación, ya que Phoenix logró que le permitieran facturar este concepto afianzándose en la cláusula décima octava del contrato Servicios de Manejo, Tratamiento e Inyección de agua en Muc-10. 1999, (p.41)., que contempla que al termino del contrato y luego de dos años de esto la empresa Phoenix puede ser objeto de auditoria y si resultara algún criterio a favor de PDVSA, Phoenix a requerimiento de ellos deberá efectuar el pago que resulte, así como con los costos razonables incurridos en la realización de la auditoria.

Así mismo, en este sentido se encontraron varias comunicaciones enviadas por la empresa Phoenix a PDVSA, en las que se aluden razones para reclamar el pago de ajustes atrasados por evaluación y revisión de este caso en PDVSA.

Este caso continua en análisis por parte del departamento de Evaluaciones Financieras de PDVSA, quien debe dar un informe definitivo, para así normalizar y definir la situación planteada, ya que, como se comentó anteriormente, la facturación por este concepto fue suspendida casi durante todo el año 2003.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Para toda empresa u organización con fines de lucro es básico conocer a cabalidad todas las disposiciones legales (contractuales, nacionales, y locales) a las

que está obligado, especialmente las que conciernen a su facturación, ya que éstas están ligadas con el retorno de la inversión y la obtención del porcentaje de utilidad.

Para la empresa Phoenix Internacional, C.A. es imperativo realizar una evaluación de las disposiciones que atañen a su facturación por cuanto ha sido objeto de observaciones y suspensión de cierta facturación por parte de su mayor cliente (PDVSA).

La realización de esta investigación permitirá evaluar la aplicación de las disposiciones contractuales establecidas para la facturación de dicha empresa.

Las conclusiones y recomendaciones que propone esta investigación están dirigidas hacia el fortalecimiento de las debilidades encontradas, para así lograr la mayor eficacia y eficiencia en la actividad de facturación de la empresa Phoenix Internacional, C.A.

La importancia de este trabajo radica en que su contenido está orientado a regular la aplicación de las disposiciones, políticas y lineamientos financieros a ser ejecutados por esta organización.

## **DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación está dirigido a evaluar la aplicación de las disposiciones contractuales en la empresa Phoenix Internacional, C.A., se realizó específicamente en el departamento administrativo de la oficina Maturín, ubicada en la avenida Libertador, edificio Lavolandia, piso 01, oficina 02. En el período comprendido desde octubre de 2004 hasta enero de 2005.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Evaluar la aplicación de las disposiciones contractuales establecidas para la facturación en la empresa Phoenix Internacional, C.A.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar las disposiciones contractuales establecidas para la facturación.
2. Verificar la aplicación de las disposiciones contractuales establecidas para la facturación.
3. Evaluar los componentes de las fórmulas contractuales establecidas para la facturación.
4. Determinar las debilidades y fortalezas que puedan existir en el proceso de facturación.

## DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

**Aplicación:** Acción y efecto de aplicar o aplicarse para conseguir un determinado fin. Diccionario enciclopédico Espasa, 2001 (p.113).

**Cliente:** Un Cliente es la Organización o persona que recibe un producto. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

**Contrato:** Es una convención que se establece, entre dos o más personas, el contrato establece deberes y derechos entre la partes. Ramón A. Zamora, 2001, (p.10).

**Disposición:** Acción y efecto de disponer. Espasa, Diccionario enciclopédico, (p.564).

**Disponer:** Deliberar, determinar, mandar lo que ha de hacerse. Diccionario enciclopédico Espasa, 2001 (p. 564).

**Factura:** El documento donde se refleja la actividad de una empresa en términos monetarios, por la venta de un artículo o por prestación de servicio. Holmes, 1980, (p.42).

**Facturación:** Significa notificar al cliente la cantidad que debe a su acreedor por los bienes o servicios enviados. O. Ray Whittington, Kurt Pany, 2003, (p.346).

**Fórmula Polinómica o Escalatoria:** Es una de las formas de realizar ajustes y consiste en hallar los coeficientes de incidencias de Materiales, Equipos, Mano de obra, Administración y Financiamiento (si lo hay), Utilidad e Imprevistos, para ser multiplicados por su correspondiente Índice de Precio que emite el Banco Central de Venezuela ó Índice de precio propio (calculado entre el organismo contratante y el contratista). [www.monografias.com](http://www.monografias.com).

**MBDA:** Unidades de medición de flujo de agua expresados en miles de barriles de agua por día. Contrato, Servicios de Manejo, Tratamiento e Inyección de agua en Muc-10. 1999, (p.7).

**Outsourcing:** Es contratar y delegar a largo plazo uno o más procesos no críticos para nuestro negocio, a un proveedor más especializado que nosotros para conseguir una mayor efectividad que nos permita orientar nuestros mejores esfuerzos a las necesidades neurálgicas para el cumplimiento de una misión. [www.monografias.com](http://www.monografias.com).

**SENIAT:** Estas siglas significan “Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria”, Servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía funcional y financiera, el cual se organizará como una entidad de carácter técnico, dependiente del Ministerio de Hacienda, cuyo objeto es la administración del sistema de los ingresos tributarios nacionales. [www.seniat.gov.ve](http://www.seniat.gov.ve).

**Servicio:** Se refiere a todas las actividades inherentes a la recepción, tratamiento, inyección, transporte y distribución de las aguas de formación de las plantas Muc-10 y Casupal B del distrito Punta de Mata de acuerdo a las condiciones, cantidades y especificaciones técnicas establecidas en el presente contrato. Contrato, Servicios de Manejo, Tratamiento e Inyección de agua en Muc-10. 1999, (p.8).

**Tarifa:** Significa la tarifa fijada para calcular el precio del servicio, en dólares de los Estados Unidos de América y en bolívares por cada barril de agua tratada e inyectada diariamente. La tarifa varía durante la vida del contrato según la oferta presentada. Contrato, Servicios de Manejo, Tratamiento e Inyección de agua en Muc-10. 1999, (p.5).

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En pro de la búsqueda de antecedentes previos a la realización de este trabajo se realizaron en la empresa revisiones e indagaciones que nos permitieron informarnos de que en los primeros meses del año 2003, la Empresa PDVSA realizó una revisión de la facturación con el objeto de verificar entre otras cosas la aplicación de las normas y procedimientos contractuales, a consecuencia de esto se encontraron irregularidades de aplicación en la fórmula establecida para calcular ajustes por fórmula escalatoria, así como incongruencias en la estructura de dicha fórmula.

Sin embargo, en torno al particular no existen estudios que se hayan realizado en la unidad administrativa de la oficina de Maturín.

Entre las investigaciones efectuadas en la Universidad de Oriente relacionadas con este trabajo de investigación se pueden destacar como antecedentes las siguientes:

Bolívar (2000), elaboró un trabajo de investigación de campo y documental, cuyo título es: **“Análisis de los procedimientos administrativos relacionados con el proceso de facturación de la empresa Baroid de Venezuela, S.A. - División Servicios integrados de perforación”**, llegando entre otras a la siguiente conclusión: **“El Departamento de Administración debe elaborar manuales de procedimientos del proceso de facturación, esto para que el proceso de siga los patrones ya establecidos para la elaboración de la factura”**. (p. 51).

Este trabajo se considera importante para esta investigación, por cuanto se refiere a patrones de facturación ya establecidos; la relación con el mismo es amplia, siendo el tema de esta investigación la aplicación de disposiciones contractuales establecidas para la facturación.

Abuchaibe (2003), realizó un trabajo de investigación de campo, descriptiva y documental titulado **“Análisis de los procedimientos financieros que permitan optimizar el sistema de facturación y cobranza en el departamento de receivable (cuentas por cobrar) de la empresa Schulumberger, Venezuela, S.A., Maturín, Estado Monagas 2002”**. Sostiene que: **La base de todas estas investigaciones es la realización adecuada de los procedimientos financieros que se llevan a cabo dentro de las empresas y que son vitales para el buen funcionamiento de estas y del logro del éxito. El procedimiento viene a ser una forma detallada de comportamiento, a la cual deben adecuarse todos los elementos y recursos para que el sistema, en su conjunto funcione con eficacia.** (p. 15).

Esta investigación es importante porque abarca el sistema de facturación considerando que la adecuada aplicación de los procedimientos financieros es vital para el buen funcionamiento de la empresa.

## **BASES TEÓRICAS**

**Las disposiciones son guías precisas emitidas para el correcto y adecuado funcionamiento de todas las operaciones realizadas.** Catácora, 1995. (p. 65).

Estas le van a permitir al personal conocer sus responsabilidades y funciones, y realizarlas de manera más eficaz.

Por lo tanto la aplicación de las disposiciones establecidas permiten la regulación del desempeño del personal, al respecto Melinkoff (1990), señala que **“los**

**procedimientos son la realización de una serie de labores en forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas labores, (p. 28).**

Tal como lo define el diccionario de contabilidad (1999), la facturación viene a ser la “**acción de facturar o hacer facturas**”, esto se hace para notificar al cliente la cantidad adeudada por la venta de bienes o servicios.

Así mismo, **Holmes** (1980) define la factura como “**el documento donde se refleja la actividad de una empresa en términos monetarios, por la venta de un artículo o prestación de un servicio**” (p.42).

Se puede agregar también que la factura es un documento comercial que implica una obligación del cliente para con el proveedor que emite la factura.

La facturación de la empresa Phoenix Internacional es un proceso, que debe cumplir como toda empresa con las leyes de aplicación nacional y además con normas y procedimientos establecidos en el contrato de servicio que mantiene con su cliente PDVSA.

## **Contrato**

Nuestro Código Civil establece en su artículo 1544, que en el contrato de obras o servicios, una de las partes se obliga a ejecutar una obra o a prestar a la otra un servicio por precio cierto. Así, el artículo 1544 del Código Civil define conjuntamente el arrendamiento de obras y de servicios, pero no nos aporta los criterios para distinguir cuando estamos ante uno u otro. En nuestra doctrina y jurisprudencia se han manejado varios criterios para diferenciar ambas figuras jurídicas. Los principales son los siguientes:

- a) En el contrato de prestación de servicios se debe una actividad, sin tener directamente en cuenta el resultado del servicio, mientras que en el de ejecución de obra el objeto de la prestación debida es el resultado final, con independencia del trabajo necesario para lograrlo.
- b) En el contrato de servicios la remuneración acostumbrada debe ser proporcional al tiempo de duración de los servicios contratados, por contra en el contrato de obra es normal fijar la retribución en proporción al número o medida de la obra.
- c) En el contrato de servicios la prestación de éstos se realiza en situación de dependencia de quien los recibe, en tanto que en el de obra la actividad dirigida a lograr el resultado debido es realizada por un contratista o empresa independiente.

## **IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

### **Reseña Histórica de la Vmpresa Phoenix Internacional, C.A.**

PHOENIX INTERNACIONAL, C.A., fue fundada en 1986, es una empresa privada, 100% venezolana, de servicios energéticos diversificados, activa en los sectores petroleros, energético e industrial, posee su oficina principal en Caracas. En Maturín cuenta con una fuerza laboral de veintinueve (29) personas (Ingenieros, personal administrativo, T.S.U – operadores y mecánicos, químico y electricista).

Es una empresa de la corporación Electricidad de Caracas (EDC), Phoenix es líder en la prestación de servicios de outsourcing, tratamiento, filtración, transferencia e inyección de agua, representación, ventas y trading para la industria petrolera, opera

bajo exigentes criterios de confiabilidad y rentabilidad, asegurando la total satisfacción de sus clientes.

La empresa ha experimentado un sostenido crecimiento a través de sus dieciocho (18) años de operaciones en el mercado venezolano, durante los cuales se ha caracterizado por emplear procedimientos eficientes, tecnologías innovadoras y un personal altamente calificado.

Como empresa perteneciente a la EDC, Phoenix Internacional, C.A. está enfocada en el mercado de los hidrocarburos con amplias fortalezas:

- Experiencia comprobada
- Capacidad para adaptarse a rápidos cambios en estrategias de negocios
- Exitosa participación en procesos licitatorios
- Única empresa venezolana en prestar servicios tipo Outsourcing BOO de inyección de agua
- Alianza con multinacionales líderes en Ingeniería y manufactura de equipos

La fusión con la corporación EDC, impulsa las potencialidades de Phoenix Internacional, C.A., en sus áreas de acción, e incrementa la capacidad de esta empresa para proveer servicios en las áreas de explotación de hidrocarburos.

Para Phoenix Internacional, C.A., el 2005 se perfila como un año pleno en proyectos por ejecutar y nuevas oportunidades para la consecución de sus negocios en la industria petrolera venezolana, donde seguirá ofreciendo un óptimo portafolio de productos y servicios bajo esquemas de costos competitivos, creciente productividad y rentabilidad, que le garanticen un sólido puesto en el sector empresarial e industrial.

### **Misión de la Empresa Phoenix Internacional, C.A.**

Prestar servicio eficiente y competitivo bajo estándares internacionales, con exigentes criterios de seguridad, higiene, ambiente, confiabilidad y rentabilidad que aseguren total satisfacción del cliente y continuo sólido crecimiento a largo plazo.

### **Visión de la Empresa Phoenix Internacional, C.A.**

Llegar a ser la empresa venezolana líder en servicios de outsourcing y representaciones ante las industrias de hidrocarburos y energía. Ser valorada por nuestro compromiso con el cliente y la excelente calidad de nuestros servicios, basados en procedimientos de clase mundial, tecnologías avanzadas, y en un personal altamente capacitado, motivado y totalmente identificado con la empresa.

### **Servicios que Ofrece Phoenix Internacional, C.A.**

- ❖ Operación y mantenimiento de Plantas de la Industria Petrolera
- ❖ Manejo y tratamiento de aguas efluentes para PDVSA y terceros

**Potenciales clientes:** PDVSA y empresas operando campos bajo convenio con PDVSA:

British Petroleum

REPSOL-YPF

Benton Vinccler

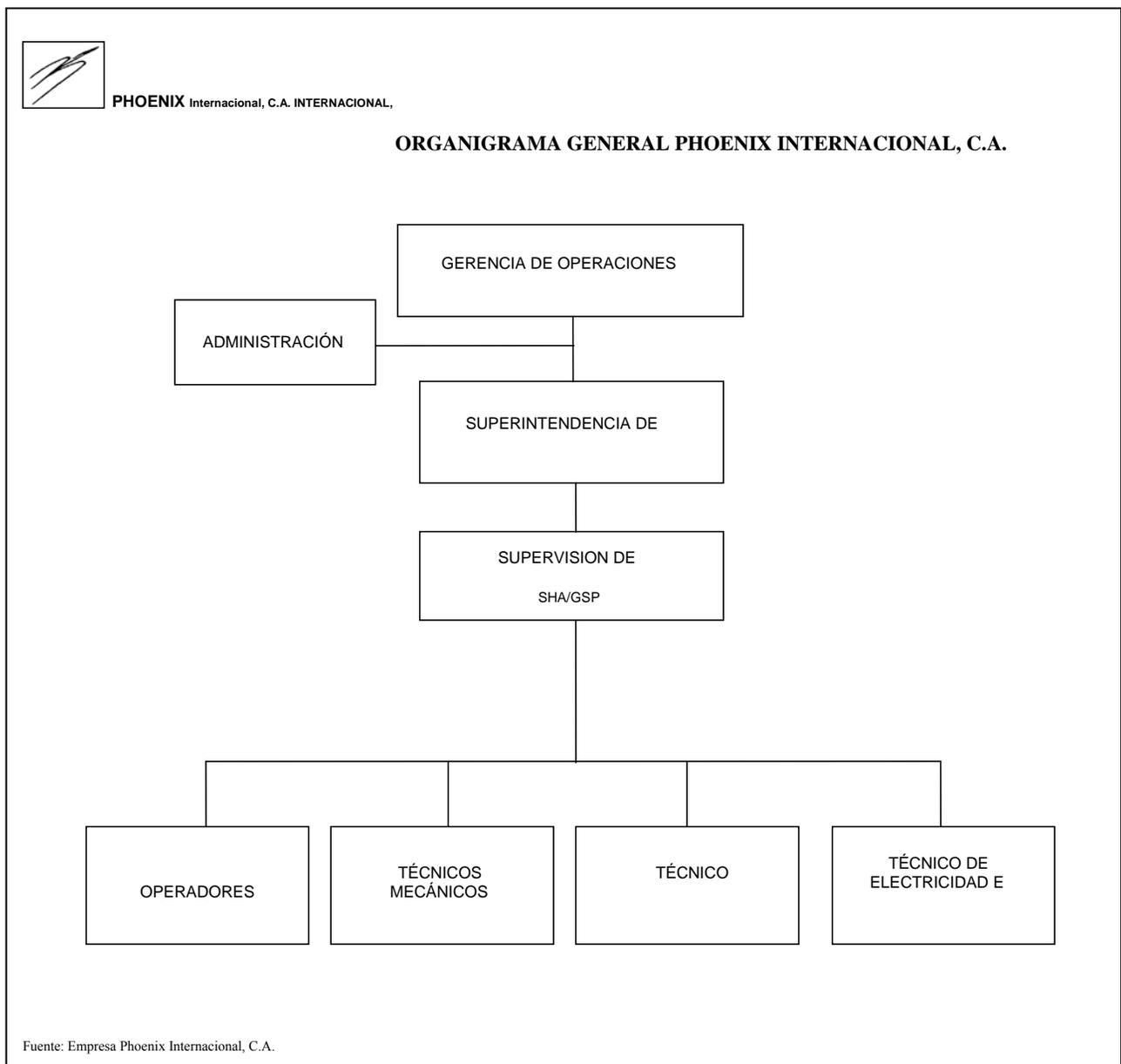
Perez Companc

Conoco

Otras Compañías

### Estructura Organizacional de Phoenix Internacional, C.A.

La Estructura Organizacional de Phoenix Internacional, C.A., es de tipo funcional, agrupados de acuerdo a las funciones características que la empresa realiza, para de esta forma contribuir a facilitar los trabajos que realiza el personal encargado de cada área de especialización.



A continuación se explica cada función que presenta el organigrama de la empresa Phoenix Internacional, C.A.:

**Gerencia de operaciones:**

Tiene como función, planificar, dirigir, coordinar y controlar los recursos humanos, financieros y materiales asignados y requeridos, con el fin de ejecutar en forma oportuna y eficiente las estrategias dirigidas a optimizar la confiabilidad operacional y los indicadores y planes de operación y mantenimiento que permitan minimizar las fallas y alargar la vida útil de las instalaciones, cumpliendo con las normas de seguridad.

**Administración:**

Esta orientada hacia la ejecución de las estrategias administrativas para llevar un mejor control de los procesos de compras, manejos de contratos y facturación.

**Superintendencia de plantas:**

Elaborar, controlar y ejecutar los gastos operacionales y administrativos de las plantas, analizar el comportamiento de las actividades realizadas por otras empresas en el mantenimiento general de las plantas en base a informaciones directas de los ejecutantes.

**Supervisión de operaciones/SHA/GSP:**

Supervisar y controlar los procedimientos operacionales, coordinar que todas las actividades inherentes a las operaciones de la planta se lleven a cabo en forma segura y confiable, de manera que garanticen la continuidad operacional, de igual

forma coordinar el mantenimiento de equipos e infraestructura a fin de disminuir los gastos operacionales y optimizar la rentabilidad del negocio.

**Técnicos Operadores:**

Su función es coordinar la programación y ejecución de las actividades operacionales de la planta MUC-10, a través de la integración de los sistemas automatizados y manuales, detectar fallas o mal funcionamiento de los equipos y corregirlos de manera rápida y segura. Optimizar el servicio de manejo, tratamiento e inyección de agua a fin de garantizar el cumplimiento del contrato entre PDVSA y Phoenix, utilizar y exigir dentro del área de la planta todos los equipos de seguridad personal y acatar todas las normas vigentes al respecto.

**Técnicos Mecánicos:**

Garantizar el correcto funcionamiento mecánico de todos los equipos rotativos instalados en la planta, Coordinar y supervisar la programación y ejecución de las actividades de mantenimiento integral, preventivo y correctivo.

**Técnico Químico:**

Coordinar y supervisar la programación y ejecución de las actividades químicas de la planta a través de la integración de los sistemas automatizados y manuales, detectar fallas o mal funcionamiento de los equipos y corregirlos de manera rápida y segura, utilizar y exigir dentro del área de la planta todos los equipos de seguridad personal y acatar todas las normas vigentes al respecto.

**Técnico de Electricidad e instrumentación:**

Coordinar y supervisar la programación y ejecución de las actividades eléctricas de la planta a través de la integración de los sistemas automatizados y manuales,

detectar fallas o mal funcionamiento de los equipos y corregirlos de manera rápida, utilizar y exigir dentro del área de la planta todos los equipos de seguridad personal y acatar todas las normas vigentes al respecto.

**Mantenimiento mecánico (contratista):**

Phoenix cuenta con una empresa contratada que le suministra apoyo mecánico y materiales para y mantenimiento integral, preventivo y correctivo de los equipos rotativos.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLOGICO

La metodología que se utilizará es la siguiente:

#### **TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se realizará bajo esquemas de investigación de campo, descriptiva y documental, para el objeto de esta investigación la obtención de datos se tomará de la realidad observada de manera secuencial, lógica y sistemática.

En tal sentido, Bavaresco, (1997), afirma, que la investigación de campo **“Es aquella investigación que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, permitiendo el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador”** (p. 28).

#### **Documental**

Permitirá revisar documentación bibliográfica que sustentaran el desarrollo de esta investigación. Al respecto Ander Egg (2000), expresa que la investigación documental **“es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente en trabajos previos, información, datos divulgados”** (p. 213).

## **NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

Es de nivel descriptiva, por cuanto ello contribuyó a identificar y determinar el universo de estudio, las características, fortalezas y debilidades que pudiere haber en la aplicación de las disposiciones contractuales establecidas para la facturación de la empresa Phoenix Internacional, C.A.

En referencia a lo antes dicho, Tamayo y Tamayo (1999), expresa lo siguiente: “La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre una persona, grupo o cosa, que se conduce o funciona en el presente” (p.35).

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población según Tamayo y Tamayo (1999), “Es la totalidad de fenómeno a estudiar, donde las unidades de la población poseen una característica en común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

La población del fenómeno estudiado en este trabajo esta conformada por las facturas emitidas por la empresa Phoenix internacional, C.A., a PDVSA, y por el contrato entre las partes.

La población más grande está representada por las facturas mensuales del servicio, dado que el contrato se inició en el año 1999 y la facturación desde octubre del año 2000, por ende allí fue necesario seleccionar una muestra, de una población total aproximada de 60 facturas.

Una muestra no es más que una parte representativa y razonable del total de la población. A tal efecto se escogió una muestra probabilística donde cada factura de la población tuvo la misma probabilidad de ser incluida en la muestra.

Al seleccionar la muestra probabilística se utilizó un muestreo aleatorio simple, según Lind, D., Mason, R., y Marchal, W., (2001), lo definen como **“Una muestra seleccionada de modo que cada uno de los elementos o personas en la población tenga las mismas probabilidades de ser incluido”**.

Para seleccionar una muestra de una población de 60 facturas, se escogió una muestra piloto de 8 utilizando la Tabla de Números Aleatorios, el punto de partida es fila 50 columna 4 de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

Utilizando muestreo aleatorio simple sin repetición donde el valor elegido de la tabla no se repita, se construyó un marco muestral, el primer número seleccionado fue el 38, luego el 39, el 11, y así sucesivamente.

La fórmula aplicada es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{E_a^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza o puntaje estandarizado según Distribución Normal.

E<sub>a</sub> = Error establecido a priori

N= Tamaño de la población

σ = Desviación de la población

$$n = \frac{(1,96)^2 (6516902671) 60}{(450)^2 (60-1) + (1,96)^2 (6516902671)^2} = 10,39$$

Entonces se tomó una muestra de 11 facturas para el estudio.

## TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### **Observación Directa**

Por ser esta una investigación de campo, una técnica básica de este tipo de investigaciones que se utilizó fue la de la observación directa, la cual Sabino (1986), dice **“Consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar”** (p.139).

### **Revisión Documental**

Las bases teóricas de esta investigación están sustentadas en la revisión documental, esta técnica permitió al investigador observar de forma directa fuentes teóricas procedentes de documentos de la empresa Phoenix Internacional, C.A., así como diversos libros de textos y de referencia, Internet, etc.

Sabino, (2000), al respecto ilustra lo siguiente: **“El principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que puede incluir una amplia gama de fenómenos, la que no sólo tiene que basarse en los hechos a los cuales el tiene acceso de un modo directo sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor.** (p. 94).

### **Entrevista Estructurada**

Esta herramienta es de gran utilidad tanto para recopilar información, como para intentar detectar la sujeción a disposiciones establecidas. Fue aplicada específicamente a la persona encargada de elaborar las facturas.

Sabino, (2000),. (p.160)., a su vez Bavaresco, (1997), opina: **“La entrevista estructurada es un formulario debidamente** señala que: **“Se desarrollan en base a un listado fijo de preguntas cuyo orden y redacción permanecen invariables preparado y estrictamente normalizado sobre la base de preguntas que lleven un**

**orden fijo y que se suministra por igual a varias personas que conozcan del tema u otras que han vivido ante variables establecidas en la investigación. (p.113).**

### **Entrevista no Estructurada**

Esta estrategia se empleó desde el comienzo de la pasantía, por cuanto era necesario para facilitar al investigador la comprensión y manejo de la información respecto al problema en estudio.

Según define Joaquín Rodríguez, (1998): **“Cuestionarios no estructurados generalmente se les conoce como guía de entrevistas y su contenido se basa en temas generales a cubrir durante la entrevista, dejando suficiente libertad al auditor para condicionarlo a las circunstancias”.**

### **Técnicas de Análisis de los Datos**

Al respecto, Sabino, (2000), sostiene que **“La información obtenida en el proceso de recolección de datos, tiene un valor inestable: de ella dependerá que puedan o no resolverse las preguntas iniciales formuladas por el investigador. No obstante, esa información no nos habla por si misma, no es capaz por si sola de darnos las respuestas deseadas hasta tanto no se efectuó sobre ella un trabajo de análisis e interpretación”** (p.11).

### **Aplicación de un Análisis FODA**

Para el logro de los objetivos de esta investigación, se utilizó esta herramienta analítica que permitirá trabajar con toda la información que se posee sobre el problema en estudio, útil para examinar la interacción entre las características particulares establecidas mediante el contrato que mantiene la empresa Phoenix Internacional, C.A. con PDVSA y la ejecución o puesta en practica de dichas características, consientes de que la facturación es un factor clave para el éxito del negocio

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### IDENTIFICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN DE LA EMPRESA PHOENIX Y TIPOS DE FACTURAS

Las disposiciones que a continuación se explican, así como la clasificación de facturas que se ilustra representan lineamientos establecidos en el contrato entre la empresa Phoenix y PDVSA Petróleo y Gas, S.A., para los efectos de este trabajo aplican:

“Contrato de Obra o Servicio N°. 4600001097: “SERVICIOS DE MANEJO, TRATAMIENTO E INYECCIÓN DE AGUA EN CASUPAL B”

##### **Clasificación de la facturación**

Esta clasificación esta contenida en las cláusulas contractuales y ha sido extraída para mayor comprensión del problema en estudio.

Servicios prestados mensualmente	Factura por tarifa en dólares
	Factura por tarifa en bolívares
Diferencial cambiario	
Ajustes porción bolívares	Por fórmula polinómica, factura en bolívares
Ajustes porción dólares	Por indexación, factura en dólares

### **Servicios Prestados Mensualmente**

Es la facturación que se origina por la prestación de todas las actividades inherentes a la recepción, tratamiento, inyección, transporte y distribución de las aguas de formación de las plantas MUC-10 y Casupal B. La cantidad diaria a inyectar es de 15 MBPD.

#### **Fórmula**

$\Sigma \text{BPD} \times \text{TARIFA TOTAL del SERVICIO} \times \text{DIAS}$

**Diferencial cambiario:** Es la factura originada por la diferencia que pudiere surgir del pago de la factura por el componente externo. El monto de la porción en dólares se factura en bolívares equivalentes, convertidos a la tasa de cambio de referencia para ventas de divisas, pero será cobrado a la tasa de cambio que fuere aplicable para la fecha del procesamiento del pago.

La facturación del diferencial es el reconocimiento por parte de PDVSA de cualquier diferencia surgida en caso de que la tasa de cambio hubiese variado entre la fecha en que PDVSA procesó el pago y la fecha en que dicho pago está disponible en la cuenta de la empresa.

**Ajuste porción bolívares:** La porción en bolívares (Labor directa Nacional), se ajusta trimestralmente de acuerdo con los Índices de Precios, publicados por el Banco Central de Venezuela, mediante la aplicación de la fórmula escalatoria.

#### **Fórmulas:**

A continuación se indica el significado de las abreviaciones que menciona la estructura de las formulas:

- **Formula N° 1**, aplica para los primeros cuatro años de servicios:

***Ajuste fórmula polinómica aplicada para el contrato N° 4600001097***

$$Va_{BS} = Vo_{BS} * \left\{ \left[ 0,3339 * \frac{SBMICCPa}{SBMICCPo} \right] + \left[ 0,2420 * \frac{ICABa}{ICABo} \right] + \left[ 0,4241 * \frac{ICCMa}{ICCMo} \right] - 1 \right\}$$

- **Formula N° 2**, aplica a partir del primer día del quinto años de servicio:

***Ajuste fórmula polinómica aplicada para el contrato N° 4600001097***

$$Va_{BS} = Vo_{BS} * \left[ 0,5778 * \frac{SBMICCPa}{SBMICCPo} + 0,4222 * \frac{ICABa}{ICABo} \right]$$

### **Glosario de Símbolos**

- o:** Subíndice que aplica a los índices o montos del mes en que se presentó la oferta, (índices o valores base).
- a:** Subíndice que aplica a los índices o valores del mes para el que se realiza el ajuste.
- Bs:** Subíndice que indica porción de la tarifa en bolívares, como moneda de cuenta y pago.
- V:** Valor del monto a ajustar o del monto ajustado, según el subíndice.
- SBMICCP:** Salario básico de mecánico de primera, según contrato colectivo petrolero.
- ICAB:** Índice compuesto de administración.
- ICCM:** Índice compuesto de construcción y maquinarias.
- IPC:** Índice de Precios al Consumidor.
- GD:** Índice de Precios al Consumidor – Gastos Diversos.
- IC:** Índice de Precios a Nivel de mayorista de insumos de la construcción.
- IM:** Índice de Precios a nivel de productor, sector Industria Manufacturara Privada.

**Ajuste porción dólares:** La porción en dólares (Labor Directa Extranjera), se ajusta al inicio del año contratado, aplicando el índice de inflación de los Estados Unidos de América, denominado Consumer Price Index.

- **Formula N° 3, aplica para los diez años de prestación del servicio:**

**Ajuste tarifa porción dólares para el Contrato N° 4600001097**

$$Va \$ = Vo \$ * \left[ \frac{CPIUa}{CPIUo} \right] - 1$$

**Glosario de símbolos:**

**o:** Subíndice que aplica a los índices o montos del mes en que se presentó la oferta, (índices o valores base).

**a:** Subíndice que aplica a los índices o valores del mes para el que se realiza el ajuste.

**§:** Subíndice que indica porción de la tarifa en dólares como moneda de cuenta y bolívares como moneda de pago (este valor se ajusta en dólares).

**V:** Valor del monto a ajustar o del monto ajustado, según el subíndice.

**CPIU:** Consumer Price Index for all urban consumers” (CPI-U), publicado por United States Department Of Labor, Bureau of Labor Statistics (BLS), Washington, D.C., aplicado para “All Items” y período base “(1982 - 84=100)”.

**Ajustes:** Los ajustes en las tarifas por efectos de decretos, leyes, contratos colectivos, medidas cambiarias o arancelarias, deberán ser sometidos a consideración de PDVSA por parte de PHOENIX, por escrito acompañado de sus soportes.

Para los ajustes en las tarifas se aplican los siguientes procedimientos:

**CLAUSULA SEGUNDA:**

**Objeto Del Contrato**

2.2 La remuneración Del Operador (Phoenix) por el servicio consistirá únicamente en la remuneración estipulada en la cláusula Décima Segunda –Tarifa Y Ajustes y no

incluirá derechos de propiedad sobre el agua tratada o por tratar e inyectar, ni sobre los hidrocarburos.

**Análisis:** Delimita que el ingreso del Operador será sólo el generado por el volumen de agua tratada e inyectado de acuerdo a lo establecido y que el agua y los hidrocarburos que este trata son propiedad única y exclusiva de PDVSA.

## **CLAUSULA DECIMA SEGUNDA**

### **Tarifa y Ajustes**

12.1 La contraprestación del servicio se determinará mediante la aplicación de dos tarifas por barril de agua tratado e inyectado, una tarifa en bolívares (Bs.) como moneda de cuenta y de pago y otra tarifa en dólares de los Estados Unidos de América (\$) como moneda de cuenta y bolívares equivalentes como moneda de pago.

\*La facturación con la tarifa en dólares se hacia 100% en dólares puros, luego de que el Gobierno Nacional impusiera el control cambiario se comenzó a facturar y cobrar 62% dólares puros y 38% en bolívares equivalentes.

**Análisis:** De acuerdo a lo establecido en esta cláusula Phoenix debe realizar por el servicio mensual una factura en bolívares y otra en dólares con su respectiva tarifa (bolívares y dólares).

12.2 Dichas tarifas incluyen los costos de El Operador (Phoenix) relacionados con el servicio, tales como costos de labor, nacional o extranjera, mantenimiento, administración, insumos, depreciación, ganancia, fianzas y seguros y emergencias.

**Análisis:** Determina los costos contenidos en las tarifas de acuerdo a la estructura de costos ofertada por Phoenix y aprobada por PDVSA.

12.3 Las tarifas serán ajustadas, previa solicitud por escrito de El Operador, mediante la aplicación de los siguientes procedimientos que se indican para cada renglón de costo, como sigue:

### **LABOR DIRECTA NACIONAL**

Se ajustará el salario base ofertado, en la misma proporción de los incrementos salariales que se produzcan por Contrato Colectivo Aplicable y/o leyes y/o decretos y/o Decretos Gubernamentales.

Los beneficios base ofertados serán ajustados en proporción a los cambios que se produzcan por Contrato Colectivo Aplicable y/o leyes y/o decretos y/o Decretos Gubernamentales.

Estos ajustes serán efectivos en la misma fecha en que se produzcan los incrementos salariales o cambios en los beneficios por Contrato Colectivo Aplicable y/o leyes y/o decretos y/o Decretos Gubernamentales. Una vez reconocidos dichos incrementos por parte de LA COMPAÑÍA, estos le serán pagados a EL OPERADOR retroactivamente desde la fecha en que entraron en vigencia.

**Análisis:** Las tarifas ofertadas son ajustables al producirse incrementos de acuerdo a lineamientos establecidos en el contrato y en los anexos y minutas que forman parte de este. En el renglón labor Directa Nacional se ajustará el Salario Base Ofertado en la misma proporción del aumento.

### **LABOR DIRECTA EXTRANJERA**

Se ajustará al inicio del año contratado, aplicando el índice de inflación de los Estados Unidos de América, denominado Consumer Price Index.

**Análisis:** Este ajuste tiene su base en la facturación en dólares y se realiza al inicio de cada año contratado por el año terminado, como indica la cláusula se debe usar la tabla Consumer Price Index y la fórmula para este cálculo es la establecida por acuerdo entre las partes (minuta del 03/05/1999).

### **MANTENIMIENTO**

Incluye los costos expresados por año, de labor, equipos, etc., relacionados con el mantenimiento y reparaciones de cualquier tipo, (mantenimiento menor y mayor) de las instalaciones, así como los costos relacionados con reemplazos de equipos y/o sus piezas, su transporte, nacionalización e instalación. Incluye adicionalmente los costos de catalizadores, aceites lubricantes y cualquier otra sustancia requerida, con el fin de garantizar el servicio de conformidad con los requerimientos de La Compañía (PDVSA) y con lo establecido en el presente contrato.

La porción bolívares será ajustada trimestralmente de acuerdo con los Índices de Precios, publicados por el Banco Central de Venezuela, mediante la aplicación de la fórmula escalatoria que se acuerde en el presente contrato. La porción indicada en dólares será ajustada al inicio de cada año contrato, utilizando el índice de inflación de los Estados Unidos de América, denominado Consumer Price Index.

En el caso de que cualquiera de los índices empleados para el ajuste de los precios deje de ser publicado por el organismo correspondiente, las partes convienen en definir y acordar de inmediato un índice alternativo que se incorporará al mecanismo de ajuste de los precios en el caso que el año base tomado como referencia, sea modificado por el organismo correspondiente.

## **ADMINISTRACIÓN**

Incluye los costos relacionados con la administración de las instalaciones tales como: personal de apoyo, contabilidad, teléfono, fax, papelería, correo, couriert, finanza y seguros, etc. En ningún caso incluirá gastos de “overhead” o gastos correspondientes a la casa matriz del Operador.

La porción bolívares será ajustada trimestralmente de acuerdo con los índices de precios publicados por el Banco Central de Venezuela, aplicando la fórmula escalatoria acordada.

La porción indicada en dólares será ajustada al inicio de cada año contrato, utilizando el índice de inflación de los Estados Unidos de América, denominado Consumer Price Index.

**Análisis:** Detalla con precisión cada elemento de costo presente en el renglón Mantenimiento y Administración e indica la periodicidad de los ajustes.

## **16. CLÁUSULA DECIMA SEXTA**

### **FORMA DE PAGO**

16.1 El Operador debe presentar, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, una factura mensual por concepto de la prestación del servicio a la compañía durante el mes anterior, donde se muestre claramente la cantidad total de agua tratada e inyectada, así como la cantidad adeudada en bolívares y dólares, de acuerdo con la cláusula décima segunda tarifa y ajustes. Dicha factura deberá ser preparada a satisfacción de la compañía, estar impresa en papel con membrete del operador, y debidamente firmada por su

representante, y deberá ser entregada en la oficina del representante de la compañía.

**Análisis:** Esta cláusula establece el tiempo en el que se debe entregar la factura y algunas condiciones y requisitos en cuanto al contenido.

16.2 Las facturas presentadas por el operador, podrán ser objetadas, total o parcialmente, por la compañía dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo. Las objeciones serán notificadas a el operador, dentro del lapso antes indicado. El operador, en este caso podrá optar por presentar una factura que no incluya los montos objetados, la cual será pagada dentro del lapso indicado en el numeral siguiente, o podrá retener la factura objetada hasta dilucidar con la compañía las objeciones. Es entendido que la presentación de una factura que no incluya los montos objetados no implica renuncia de el operador a dichos montos. Igualmente es entendido que los montos objetados no devengarán intereses de ningún tipo, y se les deducirá todas las retenciones contempladas en este contrato, tales como Impuesto Sobre La Renta e Impuestos Municipales y el costo correspondiente a los insumos.

**Análisis:** Las facturas presentadas pueden ser devueltas por cualquier observación de PDVSA, siendo este el caso las mismas pueden ser corregidas o sustituidas, si la causa es debida a montos, entonces se puede presentar otra factura que no incluya los montos objetados los cuales no generan intereses de ningún tipo.

16.3 La compañía podrá suspender los pagos, total o parcialmente, a que tenga derecho el operador, para proteger o indemnizar a la compañía de pérdidas por

efecto de acciones enmarcadas dentro de incumplimientos por parte del operador.

**Análisis:** El operador está sujeto a suspensión de pagos por parte de la compañía cuando este incurra en incumplimientos, esta cláusula se refiere al ámbito de las operaciones.

16.4 La compañía pagará a el operador dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la presentación de las facturas, el saldo que resulte después de haber hecho las deducciones o retenciones a que hacen referencia en párrafos anteriores, mediante depósito bancario a la cuenta corriente N° 216-035674-2 del banco Caracas en agencia la Castellana en Caracas Venezuela.

**Análisis:** El abono neto del pago lo realiza la compañía a la cuenta corriente señalada treinta (30) días luego de presentada la factura.

16.5 Cualquier cambio que el operador efectúe en relación con el número de cuenta o institución bancaria a que hace referencia el numeral anterior de esta cláusula, deberá ser informado oportunamente a la compañía, por escrito y firmado por el representante de el operador.

**Análisis:** Si se requiere o surgen cambios en los datos indicados para los abonos de los pagos, estos deben ser notificados a la compañía por escrito, firmados por el representante del operador indicado en este contrato.

16.6 El operador facturará el componente externo en bolívares equivalentes convertidos a la tasa de cambio de referencia para venta de divisas, informada

por el Banco Central de Venezuela para el cierre del día anterior al de la fecha de la factura.

La compañía pagará a el operador el monto de la porción en dólares en bolívares equivalentes, convertidos a la tasa de cambio de referencia para ventas de divisas, informadas por el Banco Central de Venezuela para el cierre del día anterior al de la fecha de pago. Calculados a la tasa de cambio que fuere aplicable para la fecha del procesamiento del pago. La compañía reconocerá a el operador el diferencial cambiario si lo hubiere, en caso de que la tasa de cambio hubiese variado entre la fecha en que la compañía procesó el pago y la fecha en que dicho pago esta disponible en la cuenta del operador. Para ello el operador deberá presentar solicitud formal acompañada de la documentación probatoria correspondiente, a satisfacción de la compañía, dentro de los ocho (8) días calendarios siguientes al pago. Igualmente, se entiende que dado el caso contrario el operador deberá reintegrar a la compañía las cantidades en bolívares a que hubiere lugar en el caso de que el diferencial cambiario surja de una disminución de la tasa cambiaria del bolívar con respecto al dólar.

En ningún caso se reconocerán gastos por comisiones y/o transferencias en que pudiera incurrir el operador en la adquisición de divisas.

En el caso de que la compañía los considere procedente podrá cancelar el componente externo en dólares a través de transferencias bancarias o cheques en dicha moneda emitidos contra cuentas bancarias de el operador en el exterior.

Las partes convienen que por excepción los montos establecidos en dólares de los Estados Unidos de América, serán cancelados por la compañía en esa moneda, en caso de existir algún decreto que implique un régimen de control de cambio, en este caso para los pagos en dólares de los Estados Unidos de América, la Compañía pagará a el Operador las facturas en dólares de los Estados Unidos de América en la

cuenta del Banco Nations Bank, N.A. a nombre de Phoenix Internacional, C.A., cuenta corriente N° 159-6205554. El Operador conviene: A) Que los depósitos efectuados por la compañía en las referidas cuentas liberarán a La Compañía de su obligación de pagar la porción del precio establecido en dólares de los Estados Unidos de América en la medida de los depósitos efectuados; B) Que no gestionará ante la banca comercial u otros operadores cambiarios, la adquisición de las divisas correspondientes a las cantidades depositadas por La Compañía en la aludida cuenta; y que en el caso de que lo hiciere devolverá inmediatamente a la compañía en dólares las cantidades que esta le hubiere depositado y C) Que el pago en dólares de los Estados Unidos de América, en la forma prevista en este aparte tiene carácter temporal y, por consiguiente, la compañía podrá pagar la porción del precio establecido en los Estados Unidos de América, en bolívares al tipo de cambio vigente en el lugar y la fecha del pago, cuando a juicio de La Compañía hayan cesado las causas que dieron origen a esta forma de pago de carácter temporal.

**Análisis:** La facturación del componente externo se realizará en bolívares equivalentes y será reconocido el diferencial de cambio que se genere por la variación del valor del dólar sucedido entre la fecha del abono en cuanta y la fecha en la que se hace efectivo el pago. Los montos establecidos en dólares serán pagados en esa moneda cuando exista un control de cambio.

16.7 La factura deberá desglosar el monto correspondiente al impuesto general a las ventas al mayor y al consumo suntuario o cualquier impuesto de esta naturaleza que sea aplicable.

**Análisis:** Por exigencia del SENIAT, toda factura debe mostrar por separado el monto de ese impuesto y en el caso de la facturación en dólares el impuesto debe mostrarse en bolívares a la tasa de cambio vigente para la fecha de la facturación.

## **CLÁUSULA DECIMA SÉPTIMA**

### **Contabilidad**

17.1 Todos los libros, facturas y registros contables de El Operador, relacionados con las operaciones bajo este contrato, se mantendrán en una base de año calendario, estarán de acuerdo con la ley aplicable y estarán disponibles para ser auditados por la compañía.

17.2

**Análisis:** Se debe llevar la contabilidad de todas las operaciones que este contrato genere y esta información estará a disposición de PDVSA para cualquier revisión que esta considere.

17.3 Además, El Operador deberá cumplir con aquellas instrucciones o requerimientos especiales, no previstos en disposiciones legales o principios contables de carácter general, relacionados con las operaciones bajo este contrato que le sean señalados por la compañía con relación a sus libros, registros, procesos de facturación.

**Análisis:** PDVSA tiene la potestad de impartir normas y solicitudes adicionales con respecto a sus procesos y registros financieros.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCERA**

### **AJUSTES DE LA TARIFA**

Los ajustes en la tarifa por efectos de decretos, leyes, contratos colectivos, medidas cambiarias o arancelarias, deberán ser sometidos a consideración de la compañía por el operador, por escrito acompañado de sus soportes.

La Compañía estudiará la solicitud de ajuste, y de encontrarla conforme la aprobará. En caso de tener objeciones a la solicitud lo notificará a El Operador y las partes se reunirán con el fin de discutir lo relativo al ajuste solicitado.

**Análisis:** La solicitud de ajustes en la tarifa se debe realizar por escrito, acompañada de sus soportes y presentarse a PDVSA para su consideración, en caso de existir discrepancias estas serán discutidas por las partes.

**Requisitos establecidos por el SENIAT:**

Se ha considerado importante conocer estos requisitos y presentarlos aquí, por cuanto son de obligatorio cumplimiento toda facturación en Venezuela debe adoptar estas normas y el cliente al cual se le factura debe exigir que la factura que recibe cumpla con lo establecido por el SENIAT.

De acuerdo a lo previsto en la resolución 320, emitida por el Ministerio de Finanzas en fecha 29 de diciembre de 1999, respecto a la impresión y emisión de las facturas, otros documentos equivalentes, notas de débito, ordenes de entrega, guías de despacho, etc., se disponen para todas las personas jurídicas y naturales, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

**Datos del contribuyente:**

- a) Nombre, Denominación Comercial o Razón Social
- b) Domicilio Fiscal de la Casa Matriz o Sucursal
- c) Numero de Registro de Información Fiscal (R.I.F.)
- d) Número de Información Tributaria (N.I.T.)
- e) Número (s) de teléfono (s)
- f) Numero de Serie y de Control asignado a la Factura o documento que la sustituya

**Nota:** Los datos indicados en los puntos: c, d y f, deben estar impresos por la imprenta autorizada del SENIAT.

**Datos del cuerpo de la factura:**

- a) La descripción del bien vendido o del servicio prestado, el precio unitario, el valor de la venta o remuneración y las respectivas alícuotas aplicables
- b) Los conceptos que se carguen o cobren en adición al precio o remuneración convenido
- c) Las deducciones del precio o remuneración, bonificación, descuento
- d) El impuesto al Valor Agregado (IVA) respectivo, expresado en forma separada del precio de remuneración de la venta
- e) La disposición legal que establezca la excepción del IVA, si se trata de ventas o servicios exentos
- f) La cantidad en moneda nacional, y en moneda extranjera; en los casos de operaciones expresadas en divisas, el tipo de cambio y el monto total

**Otros datos de la factura:**

- a) Fecha de emisión de la factura
- b) Numero de la factura
- c) Condiciones de pago (contado o crédito; si se trata de crédito, deben señalarse las condiciones de la operación: monto, plazo, cantidad de cuotas, monto de cada cuota, etc.)

**Datos del cliente:**

- a) Nombre, Denominación Comercial o Razón Social
- b) Domicilio Fiscal de la Casa Matriz o Sucursal
- c) Numero de Registro de Información Fiscal (R.I.F.) y Número de Información Tributaria (N.I.T.), si lo hubiere
- d) Número (s) de teléfono (s)

**Nota:** Los datos del contribuyente (excepto los puntos c,d y f), datos del cuerpo de la factura, otros datos de la factura y datos del cliente, pueden estar impresos por medios mecánicos y computarizados.

**Datos del impresor:**

- a) Nombre, Denominación Comercial o Razón Social
- b) Número y fecha de la Resolución donde el SENIAT autoriza a la imprenta y la región a la cual pertenece
- c) Numero de Registro de Información Fiscal (R.I.F.) y Número de Información Tributaria (N.I.T.), si lo hubiere
- d) Domicilio Fiscal
- e) Números de control Impresos (desde / hasta)
- f) Fecha de impresión de las Facturas (o documentos que las sustituyan)

**Nota:** Los datos del impresor deben estar impresos por la imprenta autorizada para la emisión del formato de factura y están a nivel del pie de página.

**Procedimiento Facturación:** A partir de la investigación se pudo establecer que el proceso de facturación se lleva de acuerdo a los siguientes procedimientos y se procedió a elaborar un listado de esos ese conjunto de pasos para contribuir con este importante proceso.

1. El periodo de facturación se inicia el primer día de cada mes y finaliza los treinta o los treinta y un días del mes que se facturara.
2. El proceso de facturación tiene una duración de 3 a 4 días.
3. Se emiten reportes diarios de inyección, los cuales son llevados a un representante de PDVSA para su posterior aprobación y firma.
4. Posteriormente la Hoja de Resumen de inyección debidamente firmada es enviada vía fax a la unidad contratante para su revisión, creación y aprobación de los números Hoja de Entrada de Servicio (HES) y Pedido.
5. Una vez suministrados los números aprobados HES y PEDIDO, se solicita a Caracas (oficina principal de Phoenix) suministre los números correlativos de facturas.
6. Se elabora la factura indicando los detalles que exige Finanzas PDVSA y el SENIAT.
7. Previa colocación del sello fechador de Tesorería y Pagos PDVSA, se introduce la factura en el buzón de finanzas para dar inicio al proceso de pago.

8. El pago es recibido a los 30 días calendario después de entregada a PDVSA, de acuerdo a la fecha de introducida la (s) factura (s) en Tesorería y Pagos, al vencimiento PDVSA emite el aviso de pago, el cual será retirado por la sección de Atención al Proveedor los días martes o jueves.
9. PDVSA corre su propuesta de pago los días miércoles.
10. El abono se hace efectivo tres (03) o cuatro (04) días luego de la fecha del aviso de pago.
11. El aviso de pago es enviado vía fax a la oficina de Caracas

#### **VERIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA LA FACTURACIÓN**

Para el logro de este objetivo se empleó la aplicación de entrevistas estructuradas, estimando la respuesta de los encuestados y los comentarios personales de los encuestadores y de los encuestados, ya que aportaban información importante para el logro de este objetivo.

A partir de esto y de la observación directa se pudo constatar que en un grado alto se actúa apegado a los procedimientos establecidos entre las partes mediante contrato, así mismo el formato en el cual se realiza la factura se adecua totalmente a las exigencias del SENIAT y se observó que es casi nulo el número de facturas que no muestra los detalles arriba indicados en distintas cláusulas del contrato, es causa de devolución de la factura la no presentación de los detalles exigidos por PDVSA y por el SENIAT listados anteriormente.

El no cumplimiento de disposiciones, así como por la falta de los debidos soportes, han provocado la devolución de facturas, en su mayoría son por concepto de ajustes.

## **EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DE LAS FÓRMULAS CONTRACTUALES ESTABLECIDAS PARA LA FACTURACIÓN**

### **1. Servicios prestados mensualmente:**

#### **Fórmula:**

$$\sum \text{BPD} \times \text{TARIFA TOTAL del SERVICIO} \times \text{DIAS}$$

Esta fórmula está compuesta por los siguientes elementos:

Los barriles tratados e inyectados por día, la tarifa total del servicio y los días del mes a facturar; en el desarrollo de este trabajo se determinó que esta fórmula se adecua perfectamente a la naturaleza del servicio, haciendo posible equilibrio en el cobro del servicio.

### **2. Ajuste porción bolívares:**

Los elementos presentes en estas fórmulas N° 01 y N° 02 para el ajuste de la porción en bolívares de la tarifa del contrato escalan:

Labor	Bs. 2.462.350.000	33.39%
Administración	Bs. 1.784.529.600	24.20%
Inversión	Bs. <u>3.127.677.960</u>	<u>.....42.41%.</u>
<b>Total</b>	<b>Bs. 7.374.557.560</b>	<b>100%</b>

Se observa que el porcentaje correspondiente a labor no discrimina el peso real de la labor y lo que corresponde a beneficios, siendo esto muy importante

para PDVSA y para Phoenix porque el Contrato colectivo Petrolero (índice que aplica) se maneja beneficios separados de lo que es labor y en muchos casos aumenta el salario sin aumentar los beneficios.

En la fórmula N° 2 se observa que desaparece el elemento de costo representado por la inversión, esto de acuerdo a oferta presentada por Phoenix, lo cual indica que a partir del quinto año PDVSA ha pagado la inversión hecha en equipo e instalaciones en su totalidad.

- **Formula N° 1**, aplica para los primeros cuatro años de servicios

***Ajuste fórmula polinómica aplicada para el contrato N° 4600001097***

$$Va_{BS} = Vo_{BS} * \left\{ \left[ 0,3339 * \frac{SBMICCPa}{SBMICCPo} \right] + \left[ 0,2420 * \frac{ICABa}{ICABo} \right] + \left[ 0,4241 * \frac{ICCMa}{ICCMo} \right] - 1 \right\}$$

- **Formula N° 2**, aplica a partir del primer día del quinto años de servicio:

***Ajuste fórmula polinómica aplicada para el contrato N° 4600001097***

$$Va_{BS} = Vo_{BS} * \left[ 0,5778 * \frac{SBMICCPa}{SBMICCPo} + 0,4222 * \frac{ICABa}{ICABo} \right]$$

**3. Ajuste porción dólares:**

El monto total de Bs. 7.496.522.440, oferta en bolívares equivalentes, se escala en un 100% con el índice consumer price index, por corresponder a la porción en dólares de la tarifa de pago.

- **Formula N° 3**, aplica para los diez años de prestación del servicio:

***Ajuste tarifa porción dólares para el Contrato N°***

$$Va \$ = Vo \$ * \left[ \frac{CPIUa}{CPIUo} \right] - 1$$

**DETERMINACIÓN DE LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS QUE PUEDEN EXISTIR EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN**

**Fortalezas**

1. Amplia experiencia y pericia en el departamento de administración.
2. Existe buena retroalimentación entre el personal de facturación y el personal de administración del contrato PDVSA, lo cual permite fluidez en el proceso de facturación y cobro.
3. Los pagos se reciben sin retrasos a su fecha de vencimiento.
4. Es bajo el número de facturas devueltas, lo que indica que cumple las disposiciones estipuladas en el Contrato y por el SENIAT.

**Oportunidades**

1. Buenas y amplias relaciones con el personal de PDVSA.

2. El sistema informático (SAP) utilizado por PDVSA para el proceso de cuentas por pagar permite información rápida respecto a la información sometida y pagada.
3. En el personal de PDVSA existe mucha eficiencia en el desempeño de todos los procesos.
4. PDVSA mantiene buen canal de información y orientación de sus procesos y de los cambios que se den y que afecten al proveedor o acreedor (dirige foros, reuniones, circulares, etc., a fin de difundir información importante a los proveedores/acreedores).
5. La planta posee flexibilidad operativa para capacidad adicional de manejo de flujo que provenga de PDVSA o de otros clientes.

### **Debilidades**

1. No se cuenta con un programa computarizado adecuado para realizar la facturación, esta se realiza en un formato elaborado en Excel poco automatizado.
2. No existe un manual de normas y procedimientos de facturación, sólo los contenidos en el Contrato.
3. Esta actividad o proceso no es supervisado.
4. La variedad recarga de funciones del personal de administración

### **Amenazas**

1. Las constantes rotaciones que sufre el personal de PDVSA puede ocasionar retrasos en la facturación y cobro.

2. Recortes en la cuota de producción de crudo pueden incidir en la cantidad de barriles de agua que se recibe de las plantas productoras.
3. Paros de planta programados y no programados afectan la cantidad de Barriles de Agua Tratada.
4. Aguas fuera de especificaciones o características físico-químicas afectan los costos por barril de agua tratada.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Después de haber utilizado diferentes técnicas metodológicas se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

En la empresa Phoenix no existe un plan de organización, que permita fluidez en el desempeño de todos los procesos que realiza.

No tiene manual de control interno ni de normas y procedimientos que permitan identificar y manejar las políticas aplicables a la facturación, para optimizar los procesos internos de la unidad, de tal manera que se logre la eficiencia en los procedimientos concernientes a la facturación.

No están divididas las responsabilidades de los puestos, ocasionando que haya sobrecarga de actividades asignadas a cierto personal.

El proceso ha sido llevado desde sus inicios de forma empírica, ocasionando errores que han provocado la devolución de facturas y en algunos casos penalización por parte de PDVSA; por lo tanto se recomienda la implementación de cursos para fortalecer a el recurso humano en el desempeño de sus actividades.

## **RECOMENDACIONES**

Con la finalidad de lograr optimizar el proceso de la facturación en la aplicación de las disposiciones establecidas para la facturación en la perspectiva de alcanzar mejoras sustantivas en este proceso y en la relación financiera con PDVSA, se recomienda a la gerencia elaborar e implementar un manual de normas y procedimientos para sus procesos administrativos, dar a conocer al personal involucrado con la facturación las políticas del mismo, implementar charlas de actualización en el área de contratos y formulas escalatorias, realizar un análisis de las políticas establecidas en la organización en cuanto a facturación, además de las normas de control interno para el manejo de la facturación

Todo lo anterior orientado a regular la aplicación de políticas y lineamientos financieros a ser ejecutados por la Empresa, considerando la importancia neurálgica que tiene este proceso para toda organización.

Se pone a disposición de la empresa Phoenix, este trabajo de investigación el cual ofrece una síntesis analizada de las normativas y lineamientos de facturación, tendentes a optimizar dicho proceso, facilitar la toma de decisiones y fortalecer el desempeño de los encargados de la administración y facturación de dicho contrato.

Se recomienda hacer un análisis económico profundo a los costos de labor, administración e inversión, así como a los componentes de la formulas escalatoria por porción de la tarifa en bolívares.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Ander, Egg. Introducción a las Técnicas de la Investigación. Buenos Aires Argentina: Humanista, , 1993.
- Bavaresco. Aura. Proceso metodológico en la investigación. Venezuela: Luz, 1997.
- Brito, José. Contabilidad Básica e Intermedia. Venezuela: Centro de Contadores, 1999.
- Catácora, Fernando. Sistemas y Procedimientos Contables. Caracas: Mc Graw Hill, 1996.
- Contrato de Obra o Servicio N°. 4600001097: “SERVICIOS DE MANEJO, TRATAMIENTO E INYECCIÓN DE AGUA EN CASUPAL B”, 1999.
- Cromo. Mateu. Diccionario Enciclopédico. Venezuela: Espasa Galpe, S.A., 2001.
- Holmes, Arthur, W. Principios de Auditoría. Editorial Continental, 1980
- <http://www.trabajos.com>
- <http://www.noticiasjuridicas.com>
- <http://www.monografias.com>

- Lind, D., Mason, R., y Marchal, W. Estadística para Administración y Economía (3ª. Ed.). México:Mc Graw Hill, 2001.
- Méndez, C. El Proceso de Investigación Científica. Venezuela: Panapo, 1997.
- Melinkoff, R. Los Procesos Administrativos. Venezuela, Contexto, 1990
- Pale, Marisol. Diccionario de Sinónimos y Antónimos. Venezuela: Espasa Galpe, S.A., 2001.
- Tamayo-Tamayo. El Proceso de Investigación Científica. México: Limusa, 1999.
- Sabino, C. El Proceso de Investigación Social. Caracas: Panapo, 2000.
- Whittington, O. Auditoria un Enfoque Integral. Santa fe de Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.
- Zamora, Ramón. Contabilidad Para Las empresas de la Construcción. Venezuela: 2001.