



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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN
LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE
SERVICIOS EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES DE LA
EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA, S.A.**

ASESOR ACADÉMICO:

Profa. Beatriz Vallejo

AUTORA:

Br. Osmarys José Ruiz Chiguita

C.I: V- 26.823.914

**Trabajo de Grado, modalidad Pasantías de Grado, presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría
Pública.**

Marzo 2024



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
 NÚCLEO DE MONAGAS
 DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
 DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
 SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

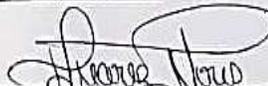
CTG-ECSA-LCP - 2024

MODALIDAD: PASANTÍA

ACTA N° 1079

En Maturín, siendo las 09:00 (am) del día 11 de Marzo de 2024 reunidos en la Sala "Luz Marina Ruiz", Campus Los Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del Jurado profesores: Beatriz Vallejo (Asesor Académico), Luis Gascón (Jurado) y Noris Suarez (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por Reglamento de Trabajo de Grado vigente, para obtener el Título de Licenciado en Contaduría Pública, se procedió a la presentación del Trabajo de Grado, titulado: "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES DE LA EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA S.A." Por el (a) Bachiller: RUIZ CHIGUITA, OSMARYS JOSÉ C.I: 26.823.914. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como Aprobado


 Prof. M.Sc. Luis Gascón
 C.I: 15.322.793
 Jurado


 Profa. M.Sc. Noris Suarez
 C.I: 14.124.546
 Jurado


 Profa. M.Sc. Beatriz Vallejo
 C.I: 10.309.641
 Asesor


 Br.: Ruiz Ch., Osmarys J.
 C.I: 26.823.914
 Autor


 Profa. M.Sc. Keyla Castillo
 C.I: 9.291.150
 Sub-Comisión de Trabajo de Grado

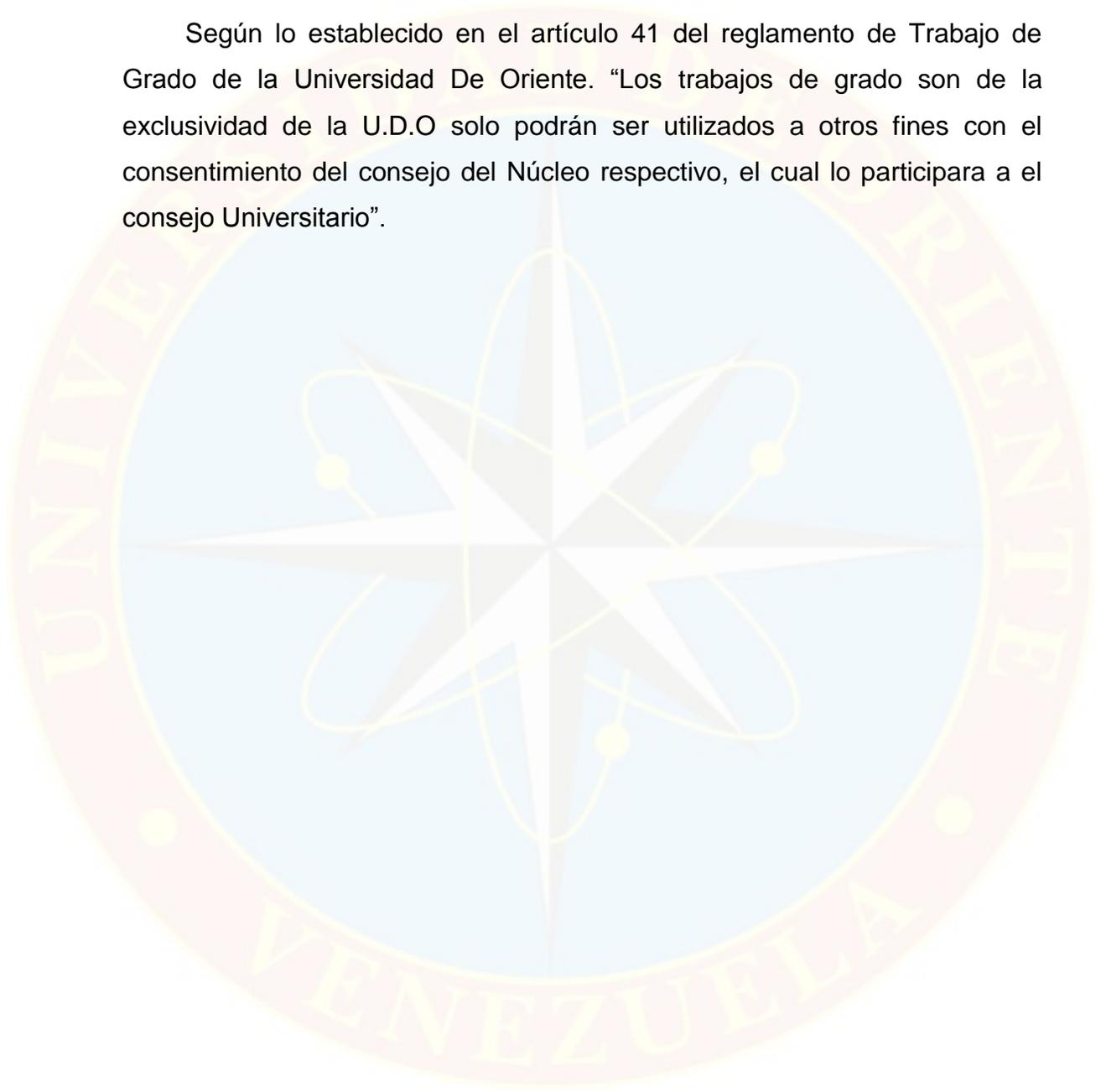

 Profa. M.Sc. Jezabel Fermin
 C.I: 11.854.694
 Jefa del Departamento

Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente. *NOTA: Para que esta acta tenga validez debe ser asentada en la hoja N° 170 del III° libro de actas de Trabajos de Grado del Departamento de Contaduría Pública, ECSA de la Universidad de Oriente y estar debidamente firmada por el asesor y los miembros del jurado.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

RESOLUCIÓN

Según lo establecido en el artículo 41 del reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad De Oriente. “Los trabajos de grado son de la exclusividad de la U.D.O solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del consejo del Núcleo respectivo, el cual lo participara a el consejo Universitario”.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación ante todo a Dios por ser mi guía y protector en cada momento de mi vida, por ser mi fortaleza en todo momento y darme aliento en los tiempos difíciles.

A mis padres, Denys Chiguita y Osmar Ruiz, quiero dedicarles este triunfo porque han creído siempre en mí y en mis capacidades, porque sin su ayuda incondicional no hubiese sido posible la realización de este objetivo, por su amor brindado, por esta carrera que es la mejor herencia que me dejan para mi futuro.

¡Los AMO con cada parte de mi ser y mi corazón!

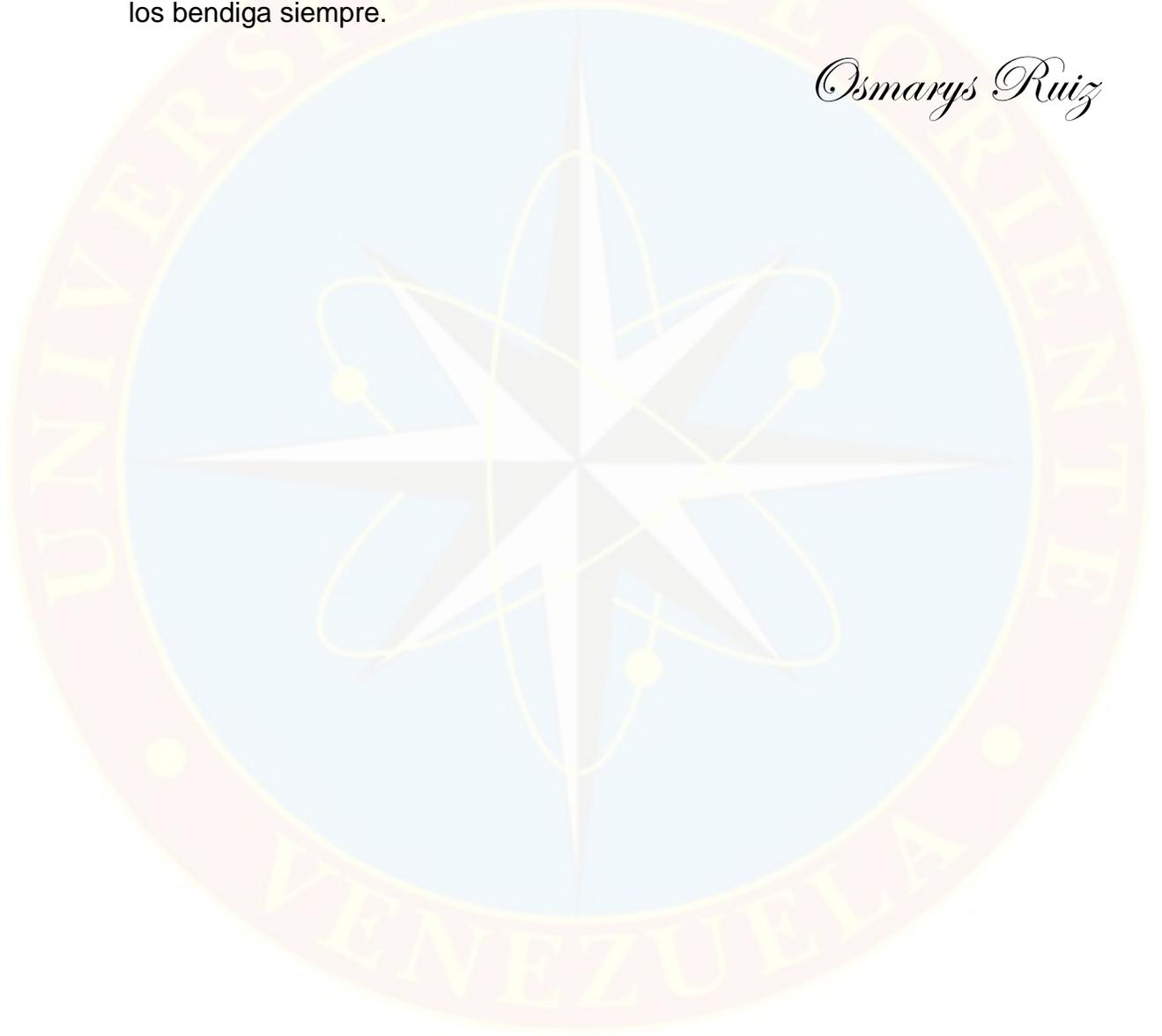
A mis hermanas (os), sobrinas (os), cuñadas (os) y a la familia en general, por ser parte de este recorrido, por apoyarme en los momentos importantes y significativos de mi vida, también por la paciencia que me tuvieron en mis momentos difíciles. ¡Los AMO!

A mis grandes amigos, Annys Martínez, Esaud Astudillo, Ricardo Martínez y Helen Matos, por su apoyo constante ante cualquier situación, por estar allí en las buenas y en las malas, por sus palabras de aliento, por siempre poder contar con ustedes en todo momento. Los Amo inmensamente.

A mis compañeros de estudios, por hacer de toda mi carrera universitaria momentos bonitos donde compartimos cosas que no olvidaré, los (a) quiero, Cruz Caraballo, Rosselys moreno, Luzmar Sanzonetti,

Alejandra Aquino, María Díaz, Luis Planché, Bianca Flores, Eduardo Martínez, Nathaly Liceth y Alonso Díaz, amigos (as) gracias por su apoyo en todo momento, es especial a Edgardys Zabala, y Zulialyx Maza, personas como ustedes reflejan el valor de la amistad sin recibir nada a cambio, Dios los bendiga siempre.

Osmarys Ruiz



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a DIOS todo poderoso por llenarme de sabiduría y entendimiento, por siempre estar ahí llevando el control de cada uno de mis pasos, por otorgarme tantas bendiciones.

A mis padres por incluirme en todas sus oraciones, por su apoyo económico y sentimental que son de gran importancia en esta meta que está por culminar como Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de Oriente. ¡Gracias!

A mis hermanos (as) y cuñados (as), no tengo palabras suficientes para expresar mi gratitud por su apoyo constante. Gracias por siempre estar allí para mí.

A la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, por darme la oportunidad de formarme como profesional dentro de sus espacios, principalmente a la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas donde encontré a profesores excepcionales los cuales me ayudaron a adquirir el conocimiento que tengo hoy.

A mi asesora académica Beatriz Vallejo por todo el apoyo que me ha brindado, por su dedicación, por compartir sus conocimientos, por haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo del presente trabajo de grado.

A la EM PDVSA PETRODELTA S.A., por aceptarme como pasante y brindarme todos los recursos que necesité. En particular, a la gerencia de

Servicios Generales por su grandiosa colaboración y por el gran aprecio brindado, permitiéndome cumplir con mi periodo de pasantías de manera agradable y exitosa.

A mi tutora empresarial María Briceño, gracias por su apoyo constante durante el desarrollo de las pasantías, le agradezco mucho y siempre la llevaré en mi corazón.

Al sr. Eugenio por dedicarme de su tiempo, por fomentar mi curiosidad en el aprendizaje constante, compartir sus conocimientos, por inspirarme a ser mejor y por su gran aprecio. ¡Muchísimas gracias!

A mi estimada ex jefa Nayalex Freites y compañera de trabajo Omarys Yendez, por haberme instruido en el campo laboral, nutriendo mis conocimientos con sus excelentes orientaciones.

A mis amistades en general, por su motivación y energía positiva durante mi carrera universitaria. En especial a Luis Mila, Omar Riguera, por su ayuda y sus palabras reconfortantes.

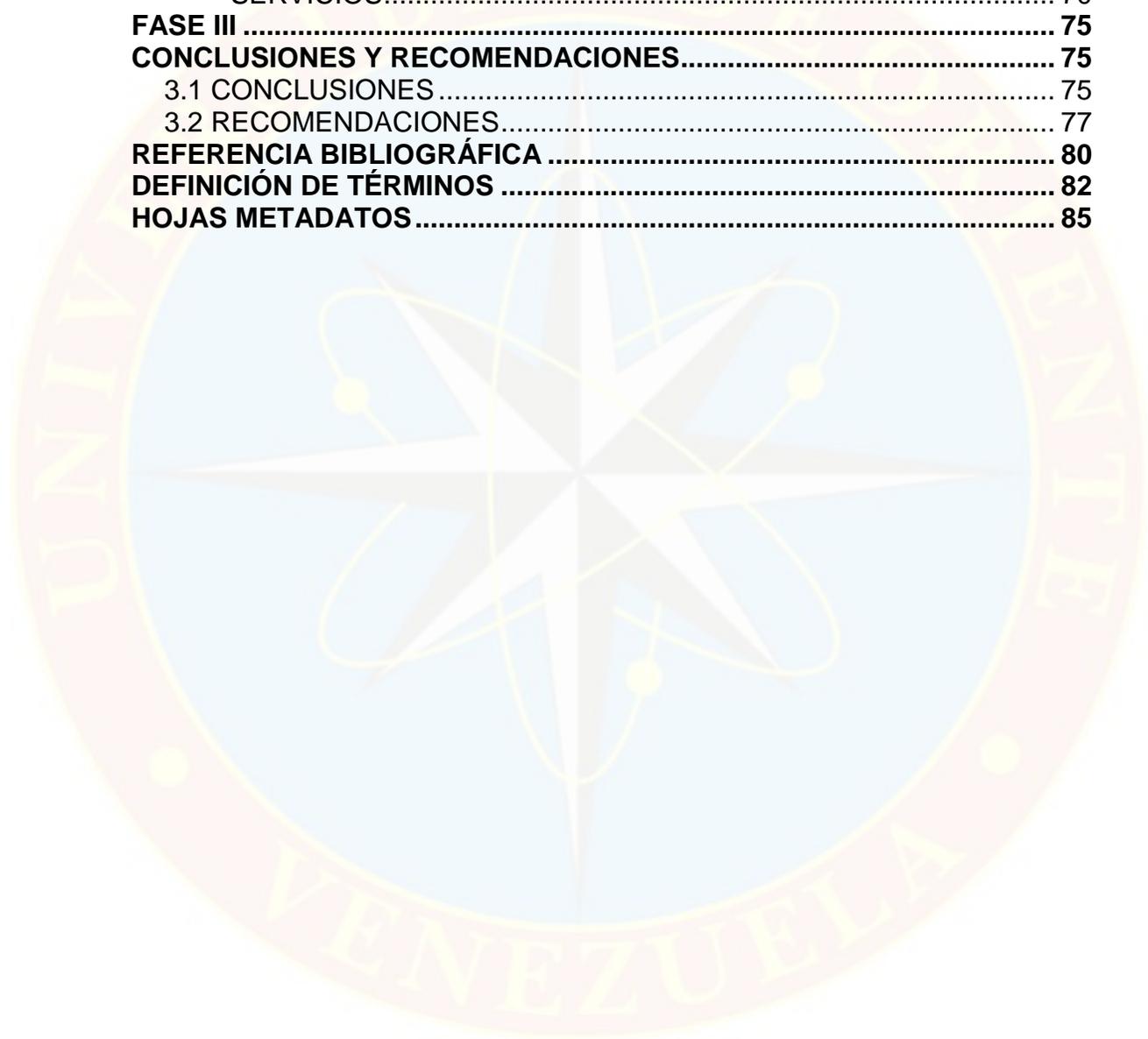
A todas las personas hermosas que Dios ha colocado en mi camino que me brindaron su apoyo y motivación para poder cumplir esta meta... ¡A todos GRACIAS!

¡Muchas Gracias!

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	4
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.1.1 Delimitación del problema.....	7
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.2.1 Objetivo general.....	8
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.4 MARCO METODOLÓGICO.....	10
1.4.1 Tipo de investigación.....	11
1.4.2 Nivel de la investigación.....	12
1.4.3 Población y muestra.....	12
1.4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
1.4.4.1 La Observación directa y participativa.....	14
1.4.4.2 La entrevista no estructurada.....	15
1.4.4.3 Revisión bibliográfica o documental.....	15
1.4.4.4 Asesoría del tutor académico y empresarial.....	16
1.4.5 Técnicas de análisis de datos.....	16
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	17
1.5.1 Ubicación.....	17
1.5.2 Reseña histórica.....	18
1.5.3 Misión, visión.....	21
1.5.4 Estructura organizativa de la empresa.....	21
FASE II	24
DESARROLLO DEL ESTUDIO	24
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS.....	24
2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS....	27

2.3 LAS FORTALEZAS Y LIMITACIONES PRESENTES EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS.....	64
2.4 LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS.....	70
FASE III	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
3.1 CONCLUSIONES.....	75
3.2 RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	80
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	82
HOJAS METADATOS.....	85



ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Servicio de alimentación	55
Cuadro N° 2: Servicios de alimentación, HES	55
Cuadro N° 3: Pago por Servicios de alimentación.	56
Cuadro N° 4: Servicio de alojamiento y boletería.....	56
Cuadro N° 5: Servicio de alojamiento y boletería, HES	57
Cuadro N° 6: Pago por Servicio de alojamiento y boletería	57
Cuadro N° 7: Servicio de taxi	58
Cuadro N° 8: Servicio de taxi, HES.....	58
Cuadro N° 9: Pago por Servicio de taxi	58
Cuadro N° 10. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de recepción de solicitudes del servicio de alimentación.	65
Cuadro N° 11. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de registro de solicitudes del servicio de alimentación.....	66
Cuadro N° 12. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de recepción de solicitudes del servicio de alojamiento y boletos.....	67
Cuadro N° 13. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de registro de solicitudes del servicio de alojamiento y boletos.....	68
Cuadro N° 14. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de recepción de solicitudes del servicio de taxi.....	68
Cuadro N° 15. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de registro de solicitudes del servicio de taxi.	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.....	18
Figura 2. Organigrama institucional de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.....	22
Figura 3. Organigrama gerencia de Servicios Generales	23
Figura 4. Flujograma del procedimiento administrativo previo a la ejecución de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios.....	30
Figura 5. Flujograma del procedimiento administrativo aplicado en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios de alimentación, viajes y traslados.....	36
Figura 6. Planilla resumen de comidas Edif sede Maturín	38
Figura 7. Planilla de solicitud de servicios, comida	39
Figura 8. Planilla de solicitud de servicios, alojamiento	40
Figura 9. Planilla de solicitud de servicios, boletos	41
Figura 10. Planilla de solicitud de servicios, taxi	42
Figura 11. Planilla resumen de comidas Edif sede Maturín (Planilla Confirmada).....	44
Figura 12. Planilla de Servicios de comidas Edif PETRODELTA sede Maturín	45
Figura 13. Nota de entrega, desayunos y almuerzos.....	47
Figura 14. Nota de entrega, cenas y botellones de agua.....	48
Figura 15. Flujograma del procedimiento contable después de la ejecución de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios de alimentación, viajes y traslados	49
Figura 16. Hoja de entrada de servicios	53
Figura 17. Factura referente al servicio de alimentación	60
Figura 18. Comprobante contable de la factura referente al servicio de alimentación	61
Figura 19. Factura referente al servicio de taxi.....	62
Figura 20. Comprobante contable de la factura referente al servicio de alimentación	63
Figura 21. Formato de la planilla resumen.....	74



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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN
LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE
SERVICIOS EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES DE LA
EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA, S.A.**

ASESOR ACADÉMICO:

Profa. Beatriz Vallejo

AUTORA:

Br. Osmarys José Ruiz Chiguita

C.I: V- 26.823.914

RESUMEN

La presente investigación es un trabajo de grado, modalidad pasantías de grado, cuya finalidad es realizar un análisis de los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios, a fin de mejorar el procedimiento ejecutado, durante el año 2023-2024, por lo cual se desarrolló como una investigación de campo, de nivel descriptivo, donde se cuenta con una población objeto de estudio representada por los documentos administrativos y contables que se estudiaron durante el año 2023-2024, así como también se tiene una población referencial constituida por las personas que ejecutan estos procedimientos en la recepción y registro de solicitudes de servicios, para un total de ocho personas, que son los que se encargan del tratamiento administrativo y contable en la gerencia de Servicios Generales. Se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de datos como la observación directa y participativa, entrevista no estructurada y la revisión bibliográfica o documental. También se aplicaron técnicas de análisis de datos, como lo fue el cuadro comparativo y el diagrama de flujo. Donde se pudo concluir que existen debilidades en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en el área de alimentación, viajes y traslados.

Descriptor: Procedimientos Administrativos, Procedimientos Contables, recepción, registros.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas, organizaciones e industrias, se encuentran en un margen competitivo constantemente, proveer un estándar máximo de rendimiento en el desempeño de sus funciones, desde la planificación y gestión de los procedimientos, hasta la realización de actividades que conlleven a ofrecer productos o servicios de calidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes, o que permita conseguir el logro de sus objetivos y metas planteadas. Para esto, es necesario llevar a cabo procedimientos administrativos y contables correctamente para proyectar la eficiencia y eficacia globalmente de la entidad.

En este sentido, cada organización debe hacer uso de indicadores que ayuden a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad dentro de la misma. Existe variedad de ellos, entre los cuales se hace mención de: Productividad, este evalúa la utilización de los recursos disponibles y la calidad de las operaciones realizadas diariamente; Eficiencia, evalúa el uso de los recursos. La idea es producir lo máximo posible con menos recursos; Eficacia, tiene un nombre similar al anterior, pero el índice de eficacia es diferente y su función es medir si los procesos se realizan correctamente; Efectividad, combina los indicadores de eficiencia y de eficacia para medir si la empresa está utilizando adecuadamente los procesos necesarios en cada situación. La efectividad viene dada de la relación de la eficiencia con la eficacia; Calidad, mide el porcentaje de producción cumpliendo con las normas de calidad previamente establecidas.

Estas herramientas son de utilidad para la gerencia, ya que permite un referencial con los resultados de dichos indicadores para la toma de decisiones, hacer correcciones y tomar medidas preventivas en cualquier tipo de situación. De acuerdo con lo antes descrito, es evidente la necesidad de identificarlos en la organización, debido a que contribuye con la mejora continua de sus procedimientos.

Los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios juegan un papel fundamental dentro de la empresa, en primera instancia, la recepción consiste en el acto de recibir un documento, en este caso, formato para la solicitud de un servicio, bien sea referente a alimentación, viajes y traslados; mientras que el proceso de registro, como lo indica su nombre, se basa en registrar la solicitud antes recibida, en una base datos determinada para tal fin.

Los procesos (recepción y registro) antes mencionados, son de utilidad para llevar a cabo un control sobre las solicitudes de servicios prestados por parte de la gerencia de Servicios Generales, hacia el resto de las gerencias que constituyen la empresa, como así misma, cuyo fin permite controlar la volumetría de cada servicio ofrecido, contabilizando las cantidades que están sujetas a un precio, que conlleva a su vez la contabilización monetaria de cada servicio consumido.

En referencia a lo antes planteado surge la necesidad de realizar un análisis de los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en la gerencia de Servicios Generales de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., durante octubre 2023 / febrero 2024, esta empresa se dedica a la exploración, extracción, recolección, tratamiento del crudo, transporte y

almacenamiento de hidrocarburos, teniendo así la finalidad de recomendar correctivos necesarios para optimizar el procedimiento administrativo y contable de la organización.

Esta investigación se divide en fases, iniciando el proyecto en la fase I, que se denomina el problema y sus generalidades, en la misma se presenta el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación y la metodología utilizada, así como también una identificación de la institución donde se desarrolló las pasantías.

En la fase II contiene el desarrollo del estudio, se presentó el contexto teórico más relevante, necesario para determinar si los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes ejecutados por la empresa, están siendo llevados adecuadamente, y de esta manera, especificar los resultados obtenidos de la información sustentada en la teoría.

Finalizando en la fase III con las conclusiones y recomendaciones. Esta última fase hace referencia a las consideraciones finales del trabajo de investigación, las mismas se expresan en forma de conclusiones y recomendaciones, en concordancia con los objetivos específicos planteados, que a futuro la empresa podría emplear para mantener o incrementar su eficiencia, además las referencias bibliográficas consultadas.

FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

El mundo vive un proceso de cambio acelerado y de competitividad global en una economía cada vez más abierta, marco que hace necesario un cambio total de enfoque en la gestión de las organizaciones, buscando elevar el índice de productividad y la calidad de la empresa, ya que una sana administración provee los recursos en las cantidades y oportunidades requeridas para la materialización, sin contratiempos, de las decisiones del circuito de la producción, lo que permite desarrollar el trabajo en equipo para alcanzar la competitividad de manera idónea a la creciente demanda de productos y servicios de óptima calidad a todo nivel.

Al respecto Gonzales (2014), señala que "En la actualidad, los diferentes procesos de transformación que vive la mayoría de las empresas en Latino América han hecho que recurran a procedimientos que les permitan administrar, controlar y tomar decisiones en pro de su desarrollo y en las entidades que la conforman". (p. 61). De allí, que la mayoría de las empresas han tomado conciencia de esto y se plantean cómo mejorar los procedimientos administrativos, que les permita evitar algunos males habituales.

Con el pasar de los años se puede observar como una empresa que no posee su forma de actuar y operar de manera documentada, bien sea a través de manuales o instructivos es altamente susceptible de ser vulnerable por atrasos en sus procesos. Es por ello, que el nivel gerencial, debe

establecer metas y objetivos específicos en cada área, además de elaborar un plan de documentación, en primer lugar, desde los procesos más críticos y posteriormente aplicar a los niveles subsiguientes o rutinarios a nivel de las actividades operativas.

La decisión de documentar los procedimientos, conlleva a estar conscientes acerca del costo/beneficio, de los resultados y obstáculos que se pueden presentar a lo largo del proceso. Así pues, la empresa establece procedimientos a seguir, los mismos se estandarizan por varias razones: consistencia en la actuación ante situaciones similares, reglamentación de la actuación de los empleados y seguridad de la eficiencia de los procesos.

En referencia a los procedimientos administrativos y contables, refiere a los procesos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros contables. No se puede pasar por alto que son parte fundamental para el buen funcionamiento, desarrollo y credibilidad de una empresa.

Por otra parte, el recurso humano es el que va a desempeñar las funciones y llevar a cabo el objetivo, este a su vez necesita de registros, manuales de procedimientos administrativos y/o operativos y tecnología. Es preciso tener presente que los procedimientos deben ser oportunos, claros, sencillos, flexibles y eficaces, al ser aplicados de manera ordenada y organizada se consolida un sistema de control más efectivo.

Haciendo enfoque en el estado Monagas, específicamente en la capital Maturín, se encuentra ubicada la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., en cuya gerencia de Servicios Generales, se recopiló información sobre la gestión general, corroboró si se cumple con los procedimientos idóneos,

así como se adquirió cualquier otro tipo de dato relevante, bien sea desde sus procesos o actividades desarrolladas. Éstas últimas consisten en gestionar los procesos de servicios de alimentación, alojamiento, boletos y taxi. En este sentido se comprendió las funciones de la gerencia al cubrir los servicios insustituibles para el desarrollo de las actividades, aunque mantiene un personal motivado y activo operativamente, se detectó debilidades en los procedimientos manejados, lo que repercute en el buen funcionamiento de la misma.

Un inconveniente presente en la gerencia es la organización de las facturas suministradas por la empresa prestadora del servicio, seguidamente del soporte de solicitud de cada servicio, en vista que se coteja la información con los cuadros resumen ejecutado por la empresa, para verificar que en ambas partes se maneje las mismas cantidades. Esta situación es altamente susceptible, porque genera inconvenientes el hecho de que existan diferencias en las cantidades solicitadas, esto trabaja de la mano con un presupuesto, el cual se ve afectado si es por encima del mismo.

Ahora bien, la debilidad que da origen a esta investigación en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA S.A., está vinculada directamente con un proceso administrativo y contable carente de optimización para abordar de manera más eficaz cada registro de solicitud recibido en esta gerencia de Servicios Generales. Además no posee de manera física un manual o instructivo para el personal nuevo que amerite instruirse para el desempeño correcto de las funciones, razón por la cual atrasa el funcionamiento de la gerencia. También requieren de mayor espacio físico y mobiliarios para archivar los documentos en lugares específicos, siempre a mano, pero con la suficiente privacidad para que estén bien salvaguardados.

En base a las vulnerabilidades expuestas, se estudió el tema mediante un análisis de los procedimientos administrativos y contables en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios, cuyo tiempo de duración de la investigación se efectuó en un periodo de cuatro meses para indagar de manera exhaustiva y así darle solución a los puntos débiles del proceso de recepción y registro de solicitudes de servicios, dando recomendaciones con el propósito de mejorar las condiciones en la gerencia para maximizar su efectividad en los servicios ofrecidos. En función a lo anteriormente descrito, se generan las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo es la situación actual que se presenta en los procesos de recepción y registro de las solicitudes de servicios en el área de alimentación, viajes y traslados de la empresa objeto de estudio?
- ¿Cuáles son los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en la empresa?
- ¿Cuáles son las fortalezas y limitaciones presentes en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en la gerencia de Servicios Generales?
- ¿Cuáles son los lineamientos para la optimización de los procesos de recepción y registro de las solicitudes de servicios prestados por la gerencia de Servicios Generales?

1.1.1 Delimitación del problema

La empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. se encuentra ubicada en el Edificio Petrodelta, Avenida Alirio Ugarte Pelayo, Sector Tipuro, Diagonal a PDVSA, Piso 1, ala Norte Maturín Estado Monagas, en dicha

entidad se realizó un análisis a los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en la gerencia de Servicios Generales específicamente en el área de alimentación, viajes y traslados. El estudio tuvo un tiempo de duración de cuatro meses, comprendido entre el 02 de octubre del año 2023 hasta el 02 de febrero del año 2024.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

Analizar los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en la gerencia de Servicios Generales de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Identificar la situación actual presente en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en el área de alimentación, viajes y traslados en la gerencia de Servicios Generales, de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.
2. Describir los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en la empresa.
3. Señalar las fortalezas y limitaciones presentes en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en la gerencia de Servicios Generales.

4. Sugerir lineamientos para la optimización en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios prestados por la gerencia de Servicios Generales.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En todo trabajo de investigación, es importante realizar una exposición de motivos desde distintos criterios, con los cuales se brinda información relevante sobre la importancia y pertinencia de dicha investigación, es decir, sobre los logros que se pueden conseguir, los aportes específicos que pueden hacerse, o las innovaciones que hay en su enfoque particular.

A través de esta sección se demuestra el conocimiento del tema objeto de estudio, transmitiendo seguridad de proyección mediante diferentes perspectivas, por lo cual, se afirma lo significativo que es el desarrollo de la misma y cómo va a influenciar positivamente en los ámbitos a describir más adelante, por tal razón es imprescindible la justificación.

El presente trabajo sirve como referencia para los profesionales de la licenciatura en Contaduría Pública, en cuanto al análisis de procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios para la gerencia de Servicios Generales en el área de alimentación, viajes y traslados. Por tal motivo se justifica desde distintos puntos de vista:

En el ámbito social, esta investigación tiene un impacto positivo, ya que proveerá un mayor conocimiento teórico, el cual es útil si amerita información de esta naturaleza, por tal razón es beneficioso dar acceso a la sociedad

para que tenga un referencial del tema, así tendrán la capacidad de detectar posibles problemas o retrasos y tomar medidas para solucionarlos.

En el ámbito empresarial, es importante debido a que proporciona información relevante acerca del tema objeto de estudio, ya que es esencial para garantizar una gestión eficiente y transparente, además permite que la institución siga el camino de la mejora continua de sus procesos internos. Así como también será de ayuda para otras empresas que deseen considerar las recomendaciones expuestas en el desarrollo de la investigación.

En el ámbito académico, para la Universidad de Oriente, servirá de guía para orientar a futuros pasantes, tesistas o investigadores que pretendan abordar este tema de estudio, en relación al análisis de procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios, con la finalidad de potenciar su desarrollo.

En el ámbito personal, esta investigación proveerá un enriquecimiento amplio tanto profesional como personal, puesto que permite que los conocimientos adquiridos durante la formación académica sean puestos en práctica en el ejercicio profesional de la carrera, además de fomentar el desarrollo intelectual para formar criterios para un mejor desempeño laboral.

1.4 MARCO METODOLÓGICO

En esta sección se describió de modo específico la metodología del trabajo, incluyendo el tipo de investigación, las técnicas y los procedimientos que fueron requeridos para llevar a cabo la indagación, lo cual permitió adquirir la información esencial para conseguir los objetivos propuestos en la investigación que se realizó.

Fidias G. Arias, en su libro el proyecto de investigación (2006) define este proceso como:

El conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación... aun cuando no es el único camino para la obtención de conocimiento científico, surge como vía flexible utilizada por la mayoría de las ciencias fácticas en la actualidad. (p.19).

El autor indica que en esta parte de la investigación se debe exponer los métodos teóricos y prácticos utilizados para analizar el problema planteado o el tema que se esté tratando.

1.4.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación se fundamentó en una investigación de campo. Con relación a la investigación de campo, Fidias G. Arias (2012), señala:

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (p. 31).

Por tanto, se considera la investigación de campo, puesto que la información se obtiene en directo de las actividades ejecutadas en el área de alimentación, viajes y traslados de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., reflejando la realidad empresarial.

1.4.2 Nivel de la investigación

La investigación realizada es de carácter descriptivo, en tanto que facilita un diagnóstico de la realidad objeto de estudio, donde se detallan los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en el área de alimentación, viajes y traslados por parte de la gerencia de Servicios Generales en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.

Según, Hurtado (2012) confirma que:

La investigación descriptiva es aquella que tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio. Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico. En la investigación descriptiva el proyecto es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueden obtener dos niveles, dependiendo del fenómeno y del propósito del investigador. (p. 109).

Partiendo de ésta cita, se deduce la investigación descriptiva como aquella que permite el estudio exhaustivo, enmarcando a detalle los factores internos y externos que guardan relación con el tema objeto de estudio, describiendo las características más resaltantes de los procedimientos administrativos y contables presentes en los procesos de recepción y registro de las solicitudes de servicios.

1.4.3 Población y muestra

La población es un factor esencial en el proceso de investigación, consiste en las unidades de investigación que se seleccionan acorde con la naturaleza de un problema. El autor Fidias G. Arias (2012) define la

población como “es un conjunto finito e infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio.” (p. 81).

Respecto a la muestra, según el mismo autor la define como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p.83).

En este sentido, la población que se estudió está comprendida por el conjunto de procedimientos administrativos y contables, aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en el área de alimentación, viajes y traslados, tales como planillas y formatos digitalizados, además se cuenta con un personal encargado de suministrar la información necesaria para el desarrollo de la investigación, integrado por 8 personas adscritos a la gerencia de Servicios Generales de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., distribuida de la manera siguiente: un (1) Gerente, cuatro (4) Supervisores, dos (2) Analistas y un (1) Asistente integral.

En el caso de ésta investigación, para la población no será necesario tomar una muestra, debido a que los recursos materiales y humanos utilizados son de fácil acceso y manejables.

1.4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicaron técnicas de recolección de datos, para determinar por cuáles medios o procedimientos se obtuvo la información necesaria. Las técnicas son procedimientos que producen resultados definidos y los instrumentos son los medios materiales que se

colocan en contacto con las unidades de estudio para recoger y almacenar la información requerida.

Según, Hurtado (2012), expone que “las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo...Los instrumentos representan la herramienta con la cual se va recoger, filtrar, y codificar la información, es decir el con qué.” (161).

Las técnicas de recolección de datos a usar en la presente investigación estuvieron fundamentadas en la observación directa y participativa, la entrevista no estructurada y la revisión bibliográfica o documental, así como también la asesoría por parte del tutor académico y empresarial, las cuales se describen a continuación.

1.4.4.1 La Observación directa y participativa

Para Tamayo y Tamayo (2005), establece que la observación directa o participativa “Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p. 183).

Mediante ésta técnica se conocieron las actividades vinculadas con los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en el área de alimentación, viajes y traslados de la gerencia de Servicios Generales en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. En otras palabras, conocer objetivamente la realidad, la percepción directa del objeto de estudio y situación del funcionamiento empresarial actual.

1.4.4.2 La entrevista no estructurada

Según, Fidias G. Arias (2012) dice que:

En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permiten definir el tema de la entrevista, de allí que el entrevistador debe poseer una gran habilidad para formular interrogantes sin perder coherencia. (p. 73).

Este recurso es bastante útil para despejar dudas en cuanto a procesos y actividades que se realizan diariamente. Consiste en una sencilla conversación sobre el tema en estudio, no se necesita redactar ningún tipo de guion previo a la entrevista, es importante transmitir al entrevistado confianza, de esta forma estimular sus respuestas libremente para obtener la información.

1.4.4.3 Revisión bibliográfica o documental

Según, Fidias G. Arias (2012), plantea que la revisión documental:

Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.27).

A través de esta técnica se obtuvo información y se profundizó los conocimientos para el desarrollo de la investigación, por medio de textos, manuales, reglamentos internos y toda documentación relacionada con el tema, además puede confirmar la información suministrada por los entrevistados.

Por tal razón, fueron utilizados documentos digitales, páginas web, libros contables, documentos de información financiera y otros trabajos de investigación que permitieron darle soporte y base a esta investigación en su proceso de desarrollo.

1.4.4.4 Asesoría del tutor académico y empresarial

Se fundamentó sobre la base de diversas orientaciones, lineamientos, recomendaciones y correcciones sugeridas con el desarrollo adecuado de la investigación, contribuyendo a la ejecución de las actividades para lograr resultados confiables y oportunos.

1.4.5 Técnicas de análisis de datos

Las técnicas de análisis de datos se enmarcan dentro de los procesos que comprenden la recolección, tratamiento y análisis de datos, encaminados a la obtención de conclusiones útiles. El objetivo de estos procesos dentro de las organizaciones es conseguir un conocimiento aplicable a la toma de decisiones que derive en una mejora dentro de la propia organización. Se hizo uso de las siguientes técnicas:

Editorial Etece. (2022, 13 de junio), señala: "Un cuadro comparativo es una herramienta de estudio y exposición de ideas, que se utiliza para comparar dos o más elementos teniendo en cuenta sus semejanzas, diferencias o características distintivas. Es una herramienta que usa filas y columnas en las que dispone de manera lógica, breve y visualmente ordenada determinados contenidos, lo que facilita la lectura y comprensión de la información". Recuperado de:
<https://concepto.de/cuadro-comparativo/#ixzz8lZS6cFQg>

En este sentido se comprende el cuadro comparativo como una herramienta de estudio con la cual se puede representar un concepto mediante comparaciones, ya sea de similitudes o diferencias. Además permite el análisis del contraste realizado de cada punto desarrollado, para obtener así una conclusión sobre el tema objeto de estudio.

Editorial Etece. (2021, 05 de agosto), refiere: "El diagrama de flujo es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo. Por ende, es un mecanismo de control y descripción de procesos, que permite una mayor organización, evaluación o replanteamiento de secuencias de actividades y procesos de distinta índole, dado que son versátiles y sencillos". Recuperado de: <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz8lZurfKje>

Bajo esta perspectiva, se usó ésta técnica para describir de manera clara y ordenada paso a paso los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en el área de alimentación, viajes y traslados, que lleva a cabo la gerencia de Servicios Generales reflejando su funcionamiento de las acciones ejecutadas, proyectando la eficacia de éstas. Además, facilita la identificación de posibles puntos de mejora.

1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.5.1 Ubicación

Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., se encuentra situada en la ciudad de Maturín estado Monagas, con las siguientes especificaciones: Edificio Petrodelta, Avenida. Alirio Ugarte Pelayo, Sector Tipuro, Diagonal a PDVSA, Piso 1, ala norte, donde funcionan sus oficinas Administrativas. Así

mismo, sus campos operacionales se encuentran y están denominados como: Campo Uracoa, Campo Temblador, Campo Bombal, Campo Isleño, Campo el Salto, todos ellos en el estado Monagas, y Campo Tucupita en el estado Delta Amacuro.

Figura 1. Ubicación geográfica de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.



Fuente: Google Maps (2024)

1.5.2 Reseña histórica

PDVSA PETRÓLEO, S.A., es una Industria fundada en el país de Venezuela por decreto gubernamental el treinta (30) de Agosto de 1975, y activa operacionalmente el primero (01) del mes de Enero de 1976, dedicada a la explotación, producción, refinación, almacenamiento, mercadeo y transporte de petróleo, además planificar, supervisar y controlar todos los procesos competentes en cuanto al crudo y demás hidrocarburos de sus filiales como el gas, orimulsión química, petroquímica y carbón. Al ser Venezuela uno de los países con gran riqueza natural incluyendo a los hidrocarburos, y al respeto con la faja petrolífera más grande del mundo (Faja del Orinoco Hugo Chávez Frías), esta empresa cuenta con diferentes bloques a nivel nacional, una de ellas es PETRODELTA S.A., ubicada en la región oriental del país.

Empresa Mixta PETRODELTA, S.A., inicia con una asociación de 20 años entre PDVSA y la Empresa Benton Vinccler, C.A., para luego llamarse en 2004 Harvest Vinccler, C.A., no fue sino hasta el año 2007 que recibe su actual nombre PETRODELTA, S.A., cuyas funciones tiene por naturaleza la exploración, extracción, recolección, tratamiento del crudo, transporte y almacenamiento de hidrocarburos ubicados en el sur del Estado Monagas, específicamente en las localidades del salto, con un territorio de explotación de 475 Km², Temblador con 163 Km², Uracoa con 122.8 Km², Bombal con 47.9 Km² y Tucupita con 73.5 Km² e Isleño con 117.8 Km². Esta empresa cuenta con sus oficinas administrativas, en la ciudad Maturín aunque también se extienden sus actividades en Tucupita.

Inicia ya sus actividades operacionales como Empresa Mixta PETRODELTA, S.A. el 01 de enero de 2008 con la migración del 90% de sus trabajadores. Fue presidida por el Ing. Ernesto Becerra, actualmente es presidida por el Ing. Héctor felizola.

Bajo los lineamientos de la Ley Orgánica de Hidrocarburos y en Cumplimiento de la Plena Soberanía Petrolera, Petróleos de Venezuela, a través de la Corporación Venezolana del Petróleo (CVP) y la empresa pública de capital estadounidense Harvest Vinccler, firmaron el contrato para la conversión de la Empresa Mixta Petrodelta, S.A., donde PDVSA PETRÓLEO, S.A. (socio A) tiene 60% de las acciones y DP DELTA FINANCE, B.V. (socio B) tiene el 40%. En la actualidad PETRODELTA es afectada por una nueva reestructuración dentro de la Industria Petrolera y pasa a formar parte de la DIVISIÓN CARABOBO, la cual está conformada por:

Negocios Tradicionales: EyP PDVSA Morichal.

Empresas Mixtas: Petromonagas; Petrolera Sinovensa; Petrodelta.

Nuevos negocios: Petroindependencia, Petrocarabobo.

Ahora bien, a través del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Contrataciones Públicas y demás normativa vigente se procede a celebrar el Acuerdo de Servicios Productivos (ASP), Decreto 4.131 realizado por la Presidencia de la República, de fecha 19 de febrero 2020, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 41.825, donde se declara la emergencia energética de la industria de hidrocarburos, motivo que da inicio al ASP bajo la modalidad de Alianza Estratégica, entre PETRODELTA, S.A. filial de PDVSA PETRÓLEO, S.A. y DP DELTA FINANCE, B.V. (DPDF). Éste fue firmado el 19 de enero del año 2021, con el objeto de incrementar la capacidad de producción de PETRODELTA de acuerdo al PLAN DE NEGOCIO ORIGINAL 2017-2027.

Se mantiene el capital accionario distribuido de la siguiente forma: CORPORACIÓN VENEZOLANA DEL PETRÓLEO, S.A. (CVP), denominada como accionista clase "A" es propietaria del sesenta por ciento (60%); y DPDF como accionista clase "B" es propietaria del cuarenta por ciento (40%); de donde se desprende que el accionista tiene interés directo en el desarrollo y fortalecimiento de PETRODELTA para incrementar la producción de petróleo de la empresa y cumplir con el Decreto de Transferencia otorgado por el Ejecutivo Nacional.

1.5.3 Misión, visión

Misión

“Maximizar el valor de los hidrocarburos a la nación, mediante la ejecución de sus actividades en forma eficaz, eficiente y transparente, con conciencia de seguridad y protección ambiental, para consolidar la plena soberanía energética y el desarrollo integral de la nación rumbo al Socialismo Bolivariano”.

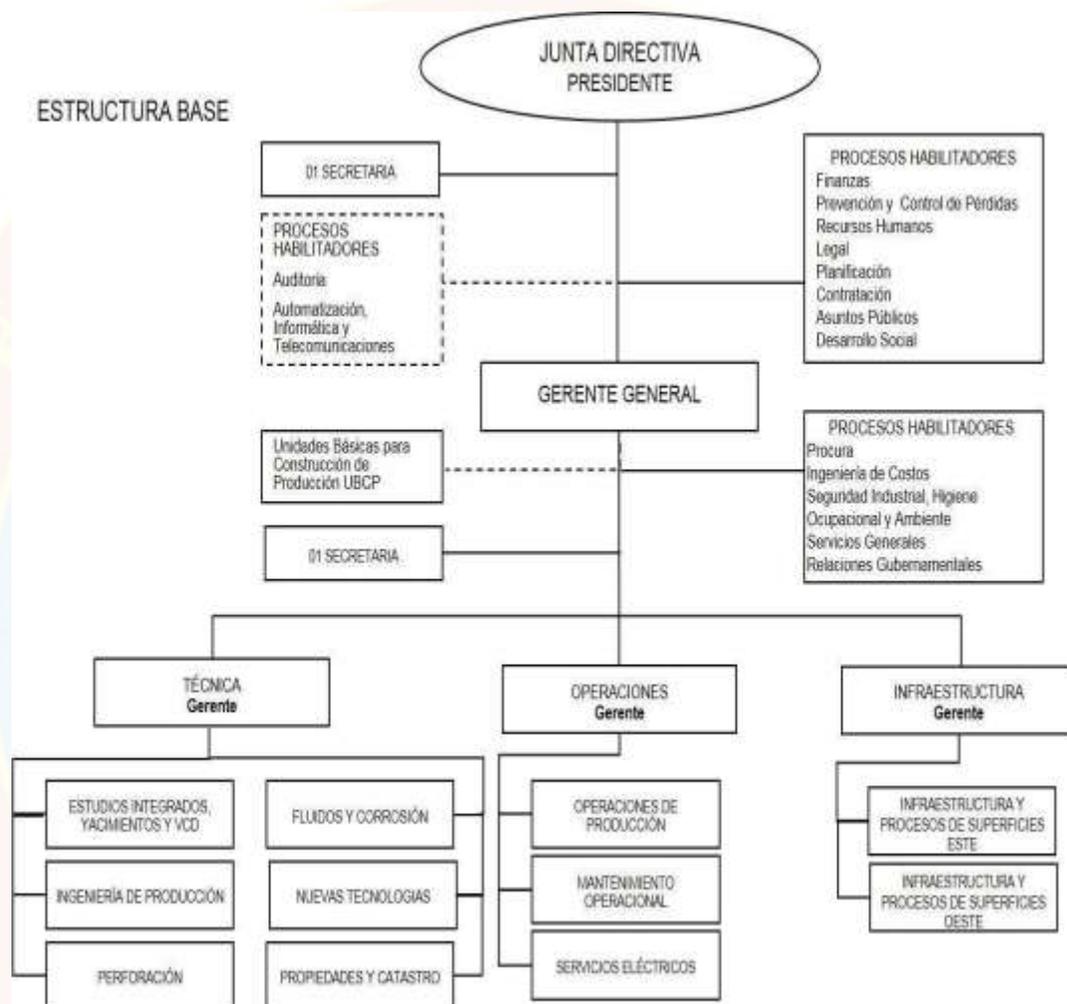
Visión

“Ser la empresa mixta de referencia, reconocida por la fortaleza técnica y la práctica de los valores y principios socialistas de sus trabajadores; con una gestión empresarial transparente orientada al logro de la suprema felicidad social de la nación”.

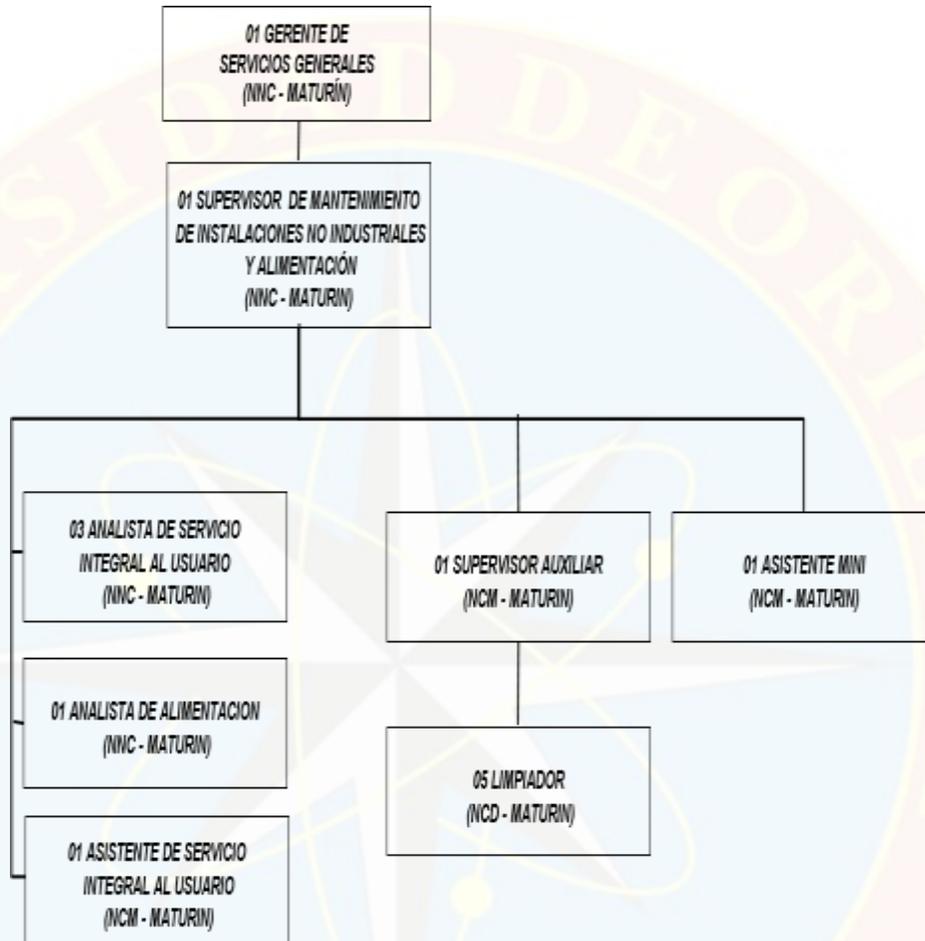
1.5.4 Estructura organizativa de la empresa

En la actualidad la empresa está constituida por distintas gerencias, éstas son: la junta directiva (presidencia), las administrativas y operacionales. A continuación se muestra una estructura organizativa, la cual representa gráficamente las gerencias base de la Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., su jerarquización, a modo de consolidar una noción de su forma y composición con respecto a sus funciones y responsabilidades como Organización Petrolera (ver figura 2). Por otro lado, la gerencia en estudio, es la gerencia de Servicios Generales, se puede apreciar cómo está integrada, en el posterior organigrama (ver figura 3).

Figura 2. Organigrama institucional de la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A.



Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Figura 3. Organigrama gerencia de Servicios Generales

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

FASE II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

En esta fase se presentan los resultados obtenidos con sus respectivos análisis, en correspondencia y orden a los objetivos específicos planteados, dando respuesta al tema de investigación: Procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en la gerencia de Servicios Generales de la EM PDVSA PETRODELTA, S.A.

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS

Se realizó un diagnóstico situacional en referencia a las condiciones dadas en la gerencia de Servicios Generales, con el objeto de conocer y abordar las deficiencias en los diferentes procesos ejecutados, como lo es la recepción y registro de solicitudes de servicios (alimentación, viajes y traslados) para tomar las medidas necesarias que ayuden a dar soluciones. Para ello, se utilizaron técnicas de recolección de datos, como la entrevista no estructurada con parte del personal para saber sus funciones designadas, la cobertura de los servicios ofrecidos, proveedores, limitantes y requerimientos. Al igual que se recurrió a la revisión documental de solicitudes y registros, para conocer su metodología de control, evaluación y respaldo. Y la interacción directa con el medio, con el fin de constatar, apoyar y aportar mejoras en los procesos de gestión.

Al realizar la recolección de datos, se pudo corroborar un gran volumen de solicitud mensual, un estimado de 870 solicitudes por concepto de

servicio de alimentación, en caso de alojamiento 80, boletos 4 y taxi 4; diariamente se recibe veintiocho (28) solicitudes respecto a alimentación aproximadamente, en los otros tres servicios depende de la actividad, bien sea por reuniones corporativas, interfiliales, intergubernamentales, formación y capacitación, entre otras.

El alojamiento puede ser operacional, es decir, destinado para aquellos empleados que están en la jornada operativa de 7x7 días, ubicados en los campos activos, como es El Salto y Temblador, con el fin de mantener al personal de guardia cerca de las áreas operativas, manteniendo la máxima efectividad de las actividades. Y no operacional, éste se ofrece a los empleados que realizan actividades de otra dimensión, que están vinculadas con la actividad operativa, ejemplo de ello, asistencia a reunión interfiliar. Se dispone de convenio con dos (2) hoteles, como lo es Hotel casa vieja, ubicado en Temblador, estado Monagas y Hotel Sur Express, ubicado en Morichal, estado Monagas, así como también en Puerto la Cruz y Caracas.

En relación a los boletos, se solicita al proveedor DP Delta Servicios quien se encarga directamente de la gestión con la línea área correspondiente, garantizando el servicio oportunamente. También se ofrece y garantiza la operatividad del servicio de taxi (interno/externo) para el traslado de sus empleados hacia o entre los diferentes campos, para el personal de guardia o cualquier otra circunstancia que lo amerite, se dispone de dos (2) líneas de taxi, las cuales son Servicios y transporte Yabo, y Transporte y servicios Temblador.

Ahora bien, la gestión de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios se llevan a cabo mediante una solicitud (planilla en físico), llenada por las gerencias que solicitan el servicio (alimentación, viajes

y traslados), donde se especifican: fecha de solicitud, datos del trabajador (nombre, apellido, cédula, correo, teléfono y gerencia correspondiente), así como el tipo de servicio: alimentación, alojamiento, boletos y taxi, una sección para señalar el motivo del servicio, datos de la persona a contactar, firma del supervisor y gerente como constancia de aprobación para el pedido y por último una casilla para la observación.

Hay excepciones, algunas gerencias traen una solicitud extra para que sea firmada por la gerencia (Servicios Generales) y quedarse con el soporte de recibido o simplemente escanea la original; en ocasiones surgen cambios imprevistos en las solicitudes de servicios, lo que conlleva a no cumplir con las condiciones o modalidades exigidas, entre ellas se menciona, la planilla no debe contener tachaduras ni enmiendas.

Además, el proceso para hacer los registros se ralentiza, al tener que ser verificado muchas veces, por el incumplimiento de la entrega de constancias, causando cierta incertidumbre en las cantidades manejadas para los servicios de alimentación, viajes y traslados. Haciendo énfasis en el primer servicio, ya que se maneja un mayor volumen de solicitudes mensual (870), a la hora de organizar y archivar, se ha de ser cauteloso en el manejo de la documentación, para evitar duplicidad, en tanto que, hay gerencias que sustituyen la planilla por una nueva con el cambio realizado y si no se está pendiente del retiro de la anterior, puede ocasionar este tipo de inconveniente.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Un procedimiento administrativo es una descripción detallada de cómo se debe llevar a cabo un proceso, su ejecución es continua y son estáticos (comúnmente no cambian). Éste procedimiento puede estar documentado (escrito en papel o en formato digital), o simplemente ser conocido por parte de todos los integrantes de la empresa, se hace posible a través de la aplicación de varios procesos administrativos, entonces, todo procedimiento está conformado necesariamente por procesos, no obstante, un proceso no implica un procedimiento establecido. A continuación, se señala los procesos administrativos:

Planificación: se plantea los objetivos en la empresa y se sugiere los procedimientos para alcanzar dichos objetivos. La gerencia de Servicios Generales, planifica en su proceso de recepción y registro de solicitudes de servicios (alimentación, viajes y traslados) según el tipo de servicio contratado al que corresponda, el cual es gestionado por la gerencia a través de un proceso de contratación y debidamente aprobado por la presidencia o la junta directiva (NAAF, Nivel Administrativo Autorizado Financiero), el servicio se adapta al porcentaje asignado para cada gerencia en el presupuesto anual aprobado y en función de ello se les garantiza el servicio que amerite de acuerdo a la necesidad a abordar.

Organización: se refiere al proceso de ordenar y distribuir equitativamente las tareas y recursos entre los miembros de una empresa para que puedan darle el uso correcto y cumplan con las metas planteadas. En relación con la gerencia, está integrada por cuatro áreas, las cuales son: Alimentación, viajes y traslados; Mantenimiento de instalaciones no industriales; Planificación, presupuesto, control y gestión; y Flota liviana. Cada una cuenta con su personal asignado, quienes procesan y ordenan su información correspondiente a sus respectivas áreas y distribuyen su labor para alcanzar la consecución de los objetivos previstos.

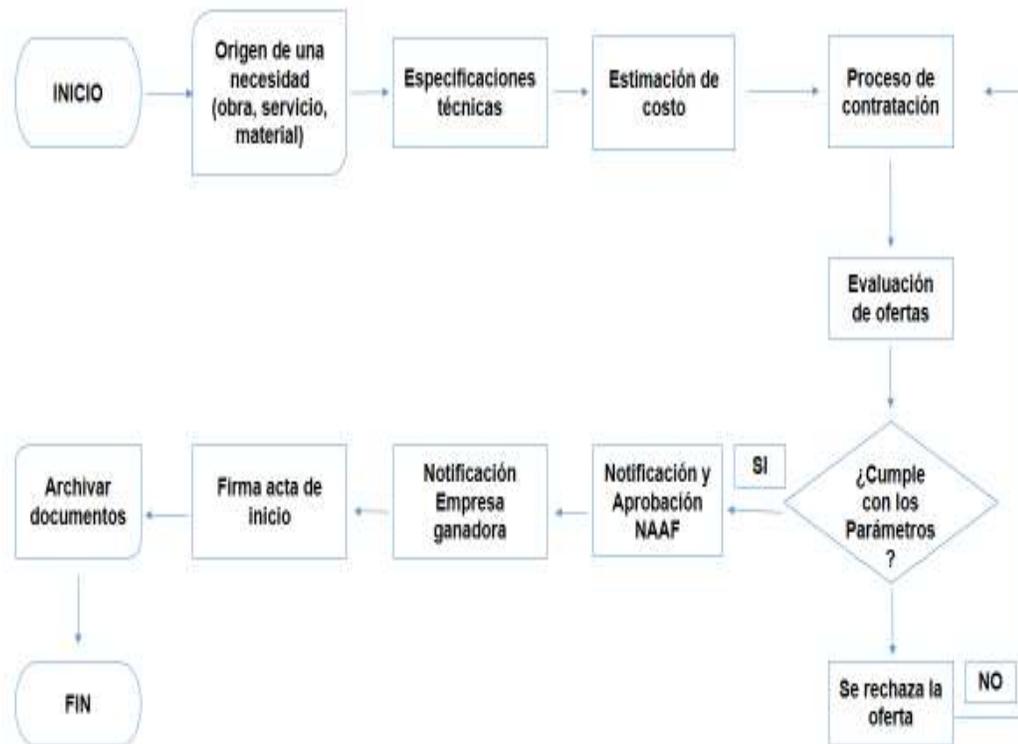
En la particularidad del área en estudio (alimentación, viajes y traslados), la asistente de servicio integral al usuario, es quien se encarga de la recepción de las solicitudes, procesamiento de éstas, archivo y resguardo de la información física y digital tales como solicitudes, valuaciones, entre otros, además organiza y facilita las labores a la supervisora, quien se encarga de solicitar el servicio al proveedor correspondiente, ya sea el caso, por alimentación, alojamiento, boletos o un servicio de taxi, así como la revisión y validación de las labores realizadas por la asistente de atención integral al usuario.

Dirección: consiste en la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, motivando a los trabajadores para que puedan realizar las actividades planificadas, implica trabajar con y a través de las personas. Por tal motivo, se influye positivamente en las personas que integran la organización con el objetivo de incrementar su contribución a las metas grupales. Con respecto a la gerencia de Servicios Generales, los supervisores de cada área se encargan de coordinar las diversas labores con el apoyo de los integrantes que están a su cargo y responsabilidad.

Control: en este proceso el encargado se asegurará que las actividades sean cumplidas de acuerdo a la planificación, es decir, la supervisora está al pendiente de verificar que se esté cumpliendo con las tareas asignadas, para así mantener un buen ritmo y garantizar la efectividad del proceso, evitando demoras en la gestión, ya que es vital tener una respuesta en el mínimo tiempo. En cuanto a la gerencia de Servicios Generales, esto se realiza a través de micro reuniones de los supervisores con su personal al comienzo de la jornada (7.30am), en donde se definen las prioridades de la jornada o el seguimiento a las rutinas diarias.

Por tales razones, la gestión administrativa es clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de las tareas, cumpliendo con los objetivos planteados y contribuyendo con el crecimiento de la gerencia en la mejora continua de sus procesos, como es recepción y registro de solicitudes de servicios (alimentación, viajes y traslados), generando un impacto directo en la empresa por la eficiencia proyectada en la ejecución de los procesos y actividades de la gerencia. A continuación, se representa un Flujograma del procedimiento administrativo previo a la ejecución de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios (ver figura 4):

Figura 4. Flujograma del procedimiento administrativo previo a la ejecución de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios



Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Se inicia el procedimiento administrativo previo a la ejecución de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios con el origen de una necesidad (obra, servicio, material): una necesidad o requerimiento es una carencia o insuficiencia de algo que se considera imprescindible o necesario. La detección de una necesidad conlleva a un proceso de contratación, en ésta área de estudio (alimentación, viajes y traslados),

refiere a un contrato por servicio, ya sea de alimentación, alojamiento, boletos o taxi.

Seguidamente, se efectúan las especificaciones técnicas: representa la redacción del documento que contiene la descripción objetiva y precisa de las características y/o requisitos funcionales de la necesidad o requerimiento, relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación y las condiciones en las que se ejecuta. Estas son la base del proceso de contratación, ya que en ella se muestran en detalle las características del servicio a contratar. A continuación, se describen brevemente los alcances de los tres servicios abordados en el período de pasantías:

1. Servicio de alimentación.

- ✓ Alcance general: el servicio consiste en el suministro de alimentación, hidratación y refrigerios, para el personal que labora en las áreas operacionales de Campo Uracoa, Campo Temblador, Campo Tucupita, Campo El Salto y de las áreas administrativas del edificio sede Maturín de la EM PETRODELTA, S.A.
- ✓ Alcance específico: suministro y transporte de comidas para ser servidas en línea y empacadas para ser entregados por La contratista (solo previa solicitud del representante de La compañía, en el sitio y hora que se indique) todos los días incluyendo fin de semana y feriados, es importante que las comidas sean servidas adecuadamente y tengan una buena presentación. La contratista, es responsable de la preparación completa de las comidas y de la entrega de acuerdo a la distribución y planificación.
- ✓ El servicio se fundamenta por parte de La contratista en el suministro de refrigerios, comidas, hidratación, cuya calidad y condiciones deben cumplir con las características y naturaleza de la actividad

requerida por La compañía. Actividades especiales como reuniones de guardia, visitas operacionales, reuniones de gerencia, reuniones de operaciones, reuniones de junta directiva entre otros que requiera La compañía.

- ✓ Características del servicio de alimentación: La contratista se obliga a utilizar productos e insumos de primera calidad y de acuerdo a las especificaciones del servicio, considerar el aspecto sanitario, además del valor nutritivo del alimento y que sea apetecible al consumidor, a fin de ofrecer un servicio de alta calidad, debe preparar dietas especiales para los usuarios bajo tratamiento médico. Son determinantes de la calidad: el color, olor, sabor, textura, apariencia y ausencia de contaminación. La contratista debe garantizar alimentos y productos alimenticios con: calidad nutricional, microbiológica, tecnológica y sensorial.

2. Servicio de alojamiento y boletos.

- ✓ Alcance general: el servicio consiste en la contratación de los servicios para hospedaje y boletería aérea a nivel nacional por La contratista para los requerimientos del personal operacional y administrativo, adscrito a las diferentes gerencias que conforman la EM PETRODELTA, S.A.
- ✓ Alcance específico: reservación de habitaciones a nivel nacional solo previa solicitud del Representante de La compañía. Reservación de boletería aérea a nivel nacional solo previa solicitud del Representante de La compañía.
- ✓ Características del servicio de alojamiento y boletos: La contratista se obliga a proveer servicios de primera calidad y de acuerdo a las especificaciones del mismo, debe ofrecer asesoría integral para los traslados y hospedajes, logrando las mejores tarifas y condiciones de viaje que permitan al trabajador cumplir oportunamente con los

compromisos de asistencia por su traslado, también debe disponer de aliados, con convenios suscritos para agilizar los trámites de reservación y optar a las mejores tarifas de costo disponibles. La compañía se reserva el derecho de suspender temporalmente o definitivamente el servicio, cuando no se cumplan con las especificaciones exigidas.

3. Servicio de taxi.

- ✓ Alcance general: contempla el suministro de unidad vehicular con chofer para la prestación de los servicios de traslado del personal operacional y administrativo, adscrito a las diferentes gerencias que conforman la EM PETRODELTA, S.A., además de equipajes, documentos, bienes y equipos susceptibles de ser transportados en automóviles a cualquier lugar dentro del territorio Nacional.
- ✓ Alcance específico: se basa en la prestación del servicio de taxi para transportar al personal que labora en las áreas operativas y administrativas de la EM PETRODELTA, S.A., incluyendo: servicio de traslado por situaciones médicas, reuniones inter-filial, viajes de trabajo a otros estados del país, envío de encomiendas, entre otros.
- ✓ Características del servicio de taxi: las unidades vehiculares deben estar en excelente estado de funcionamiento equipados con aire acondicionado, maleta para equipaje, cinturón de seguridad de 3 puntos, air-bag en el conductor y acompañante, y en general todos los elementos necesarios para garantizar el confort y seguridad del pasajero, además de no tener más de cinco (5) años de antigüedad. El servicio, debe estar disponible las 24 horas del día por el período de vigencia del Contrato.

La contratista garantiza que todos los conductores tengan la experiencia debida, la cual es respaldada al presentar la documentación

exigida en la Ley Orgánica Tránsito y Transporte Terrestre y su Reglamento. No puede prestar el servicio sino cuenta con la debida Aprobación de Viajes y Traslados con vehículos que no hayan sido revisados y aprobados por La compañía.

Una vez definidas las especificaciones técnicas se procede a solicitar la estimación de costo: los costos estimados son un cálculo tentativo que prevé cuánto podría costar la oferta de un servicio. Se trata de una estimación que pretende anticipar los costos reales y se constituye como un elemento muy importante de un presupuesto. Considera factores como la mano de obra, las materias primas y los gastos indirectos, estos son estáticos y pueden variar a lo largo del tiempo.

Al tener el costo estimado del servicio requerido se prosigue con el proceso de contratación: implica una serie de pasos para seleccionar al proveedor adecuado a los intereses y necesidades de la empresa, establece los términos y condiciones del servicio, implementación y gestión, evaluación del desempeño, incluyendo hacer ajustes en caso de ser necesario.

Una vez recibida las ofertas, la gerencia de Contratación desarrolla el proceso de evaluación de ofertas: consiste en la evaluación de cada una de las ofertas presentadas por los oferentes, de acuerdo con los criterios de calificación previamente definidos en el pliego de condiciones, referente a lo plasmado en las especificaciones técnicas que realiza la entidad contratante.

Al tener la oferta ganadora se ejecuta la notificación y aprobación NAAF (Nivel Administrativo Autorizado Financiero): una notificación es la modalidad más extendida y formal que se emplea a la hora de comunicar a alguien, una

noticia. La aprobación por parte del NAAF es una decisión administrativa satisfactoria respecto al contrato en cuestión.

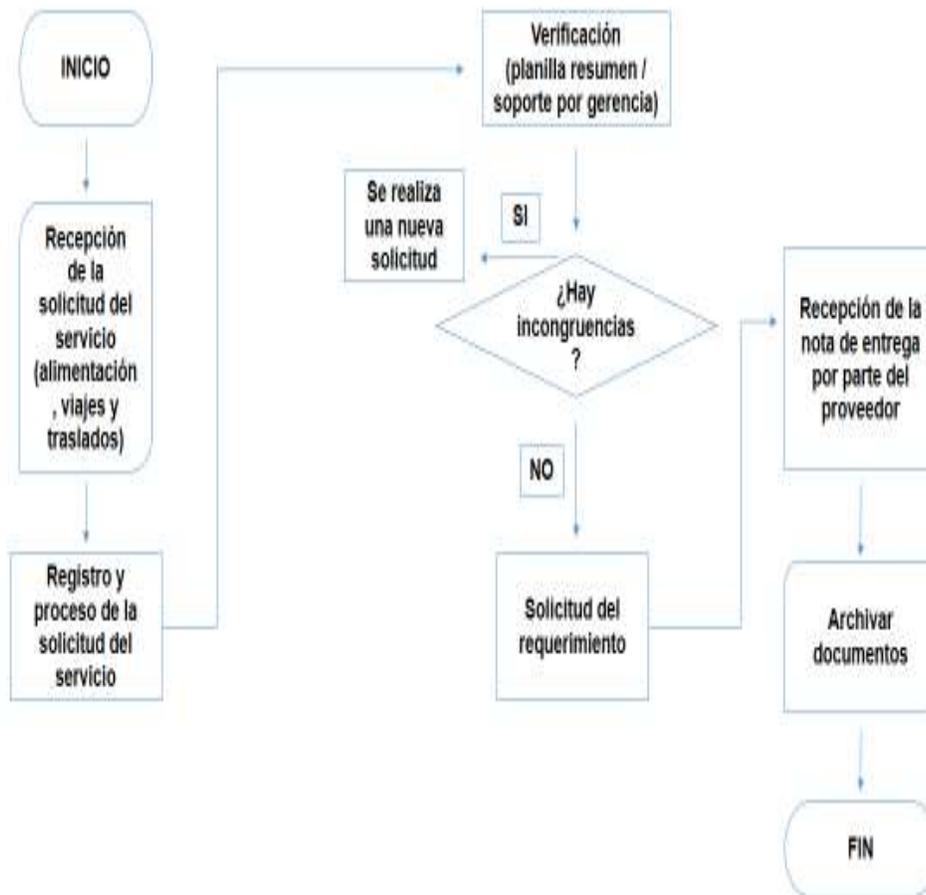
Una vez aprobada por el NAAF la oferta ganadora, se realiza la notificación empresa ganadora: acto mediante el cual se comunica formalmente al oferente ganador de la aprobación del contrato (servicio requerido como es la alimentación, alojamiento, boletos, o taxi) por parte de la empresa (EM PETRODELTA S.A.)

Posteriormente validada la notificación de la empresa ganadora correspondiente se continúa con la firma acta de inicio: se sustenta en la firma del contrato por parte del proveedor del servicio (alimentación, alojamiento, boletos o taxi), sujeto a cumplir con los requisitos establecidos legalmente, a partir de dicha fecha inicia su plazo de ejecución ante la empresa contratante. De no cumplir con lo previamente acordado, se revoca el contrato.

Se concluye el procedimiento administrativo al archivar documentos: es la acción de almacenar, clasificar y ordenar un conjunto de documentos tangibles que son necesarios conservar por la imprescindible información que contienen, de manera ordenada, a través de un método eficaz que permita su fácil localización y recuperación posterior, cuando sea necesario.

A continuación, se muestra un Flujograma del procedimiento administrativo aplicado en la ejecución de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios (ver figura 5):

Figura 5. Flujograma del procedimiento administrativo aplicado en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios de alimentación, viajes y traslados



Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

En éste procedimiento administrativo se comienza con la recepción de la solicitud del servicio (alimentación, viajes y traslados): consiste en recibir la solicitud del servicio por parte de la gerencia requirente, esto puede realizarse a través de diferentes canales, como correo electrónico y planilla en físico. Cabe destacar, la importancia de contar con un sistema automatizado sobre la gestión de solicitudes de servicios que permita registrar y gestionar todas las solicitudes de manera ordenada.

En la EM PDVSA PETRODELTA, S.A., la recepción de solicitudes consta principalmente de una planilla en físico por cada gerencia que requiera el servicio de alimentación. Sin embargo, también se hace uso de un grupo de WhatsApp, el cual es utilizado para comunicar información referente al servicio, como lo es el llamado para la recepción, donde las gerencias se pronuncian y reportan la cantidad necesitada, posteriormente traen la planilla en físico debidamente firmada por los usuarios del requerimiento y aprobada por el gerente o supervisor de la gerencia, la cual es el soporte del servicio solicitado adjunto.

Por otro lado, se gestionan con menor frecuencia las solicitudes respecto al alojamiento, boletos y taxi. Se cumple de igual manera con una planilla de solicitud por parte de la gerencia que amerite el servicio, con unos días de antelación, por lo mínimo un (1) día antes y dos (2) días cuando se trate de un servicio foráneo para ser procesada y cumplir con el requerimiento, cabe destacar que debe ser aprobada por la presidencia, ya que es más limitado la cantidad ofrecida por la empresa, de no ser aprobada se anula la solicitud y se archiva. A continuación, ejemplo de solicitud de alimentación (Desayuno, Almuerzo y Cena), alojamiento, boletos y taxi (ver figura 6, 7, 8, 9 y 10):

Figura 6. Planilla resumen de comidas Edif sede Maturín

Se puede apreciar el contenido de la planilla resumen del servicio de alimentación de la gerencia de Servicios Generales, lo siguiente: la fecha, la numeración correspondiente a cada gerencia beneficiada y la cantidad solicitada de la comida respectivamente. Se evidencia algunas particularidades, como: la gerencia DSI solicitó 3 desayunos, 7 almuerzos y 2 cenas; Gerencia General 2 desayunos, 3 almuerzos y 1 cena y la Presidencia 5 desayunos, 7 almuerzos y 5 cenas. A diferencia del resto de las gerencias que solo solicitan almuerzo.

SERVICIOS DE COMIDAS EDIF PETRODELTA SEDE MATURIN			SERVICIOS GENERALES			
			FECHA: 23-11-23			
NUM	GERENCIAS	CANT	HORA	CANT	HORA	FIRMA
1	Recursos Humanos	11				
2	Ingeniería de Producción	8				
3	Producción	14				
4	Costo	6				
5	Shabo	2				
6	Procurra	5		3		
7	Contratación	6				
8	Desarrollo Social	2				
9	Logística Operacional	6				
10	Perforación	10				
11	Flujos y Corrosión	3				
12	Finanzas	11				
13	Legal	2				
14	Infraestructura	29				
15	Gubernamentales	1				
16	Servicios Eléctricos	4				
17	Calidad	2				
18	AIT	15				
19	Catastro	4				
20	Yacimiento	15				
21	Mantenimiento	12				
22	DSI	26-1		1-1-1		
23	Asuntos Públicos	3				
24	Planificación	6				
25	Gerencia General	2-3-1				
26	Presidencia	5-3-5				
27	Asejer P	1				
28	Servicios Generales	19				

CONTROLADO POR: 

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Figura 8. Planilla de solicitud de servicios, alojamiento

Se contempla la solicitud del servicio de alojamiento por parte de la gerencia DSI (Dirección de Seguridad Industrial), con fecha de inicio 03 de diciembre hasta el final del mes 31, con reserva de una habitación; la firma del supervisor; la firma del gerente y la fecha de recepción (22/11/2023), es de resaltar que esta gerencia está cumpliendo con la entrega de la solicitud días previos a la fecha necesitada para el uso del servicio.

PDVSA PETRODELTA		GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES	
SOLICITUD DE SERVICIOS			
Fecha de la Solicitud:		22	11 / 2023
Datos del (los) Trabajador (es)			
Apellidos y Nombres	N° Cédula Identidad	E-mail	Teléfono
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
Gerencia/Departamento	Localidad	Filial	
DSI	MATURIN	PETRODELTA, S.A.	
Motivo de la Solicitud			
<input type="checkbox"/> Comida	<input type="checkbox"/> Seguro Ataque Gase	<input checked="" type="checkbox"/> Alojamiento	<input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> Transporte
Descripción del Servicio			
Se solicita servicio de alojamiento, (01) habitación sencilla para el OSF [Redacted]			
Lunes a Viernes. Desde el 03 hasta el 31 de Diciembre.			
Origen	Destino	Persona Contacto	Teléfono
MORICHAL			
Centro / Clase de Costo			
I. Persona Contacto	II. E-mail	III. Teléfono	
Aprobación Interna			
Aprobación Supervisor o Superintendente:			
Nombre y Cargo	Firma	E-mail	Teléfono
[Redacted]	[Firma]	[Redacted]	[Redacted]
Aprobación Gerente (Obligatorio)			
Nombre y Cargo	Firma	E-mail	Teléfono
[Redacted]	[Firma]	[Redacted]	[Redacted]

145
22/11/23

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Figura 9. Planilla de solicitud de servicios, boletos

Se puede notar en la solicitud del servicio de boletos, requerido por la gerencia de SIAHO (Seguridad Industrial Ambiente e Higiene Ocupacional), por concepto de asistencia a reunión planificada por la dirección ejecutiva de SIAHO con las líneas gerenciales de SIAHO y AMBIENTE, el traslado ida y vuelta hacia la capital del país (Caracas); la firma del supervisor; la firma del gerente y la firma del presidente.

Proveedor:		Fecha de la Solicitud:		09/11/2023	
Datos del (los) Trabajador (es)		Fecha del Servicio:		Desde: 22/11/2023	
		Desde: 22/11/2023		Hasta: 24/11/2023	
		Procesado:			
Apellidos y Nombres	N° Cédula	E-mail	Teléfono	Gerencias/Departamentos	
				SIAHO	
Localidad			Dirección		
MATURIN					
Tipo de la Solicitud (POR FAVOR MARCAR SOLO UNA OPCIÓN)					
<input type="checkbox"/> Comida	<input type="checkbox"/> Desayunos	<input type="checkbox"/> Alojamiento	<input checked="" type="checkbox"/> Boletos	<input type="checkbox"/> Taxi	<input type="checkbox"/> Transporte
<input type="checkbox"/> Cenas					
Detalle del Servicio					
ASISTENCIA A REUNIÓN PLANIFICADA POR LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SIAHO CON LAS LINEAS GERENCIALES DE SIAHO Y AMBIENTE, DESIGNADOS EN LAS EMPRESAS MIXTAS BAJO LA DIRECCIÓN DE CIV, FECHA 23 Y 24 DE NOVIEMBRE 2023, EN LA CIUDAD DE CARACAS.					
Origen	Destino	Persona Contacto	Teléfono		
1- MATURIN	1- CARACAS				
2- CARACAS	2- MATURIN				
Código / Clase de Cesto		EPD2572001			
Persona Contacto		E-mail	Teléfono		
Aprobación Supervisor o Superintendente:					
Nombre y Cargo	Firma	E-mail	Teléfono		
Aprobación Gerente:					
Nombre y Cargo	Firma	E-mail	Teléfono		
Aprobación Presidente:					
Nombre y Cargo	Firma	E-mail	Teléfono		
Observaciones:					
SOLICITUD DE BOLETOS AEREOS PARA EL VIAJE CARACAS - MATURIN, EL DIA MIÉRCOLES 22/11/2023 Y RETORNO CARACAS - MATURIN, EL VIÉRTES 23/11/2023.					

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA S.A. (2024)

Figura 10. Planilla de solicitud de servicios, taxi

En la planilla se evidencia la solicitud del servicio de taxi, necesitado por la gerencia de recursos humanos, para cubrir un servicio con dos paradas, la búsqueda a la residencia (1) y posterior hasta el aeropuerto (2) y viceversa al retornar, con fecha para el lunes 4 de diciembre y el jueves 7 de diciembre; firma de la gerente y la firma del presidente.

PDVSA PETRODELTA

SOLICITUD DE SERVICIOS

Fecha de la Solicitud: 14/12/2023
 Fecha del Servicio: Desde: 04/12/2023 Hasta: 07/12/2023
 Proveedor:
 Datos del (los) Trabajador (es) Procesado

Apellidos y Nombres	N° Cedula	E-mail	Teléfono	Gerencias/Departamentos
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	RECURSOS HUMANOS

Localidad: Filial:

Tipo de la Solicitud (POR FAVOR MARCAR SOLO UNA OPCIÓN)

Comida: Desayuno Almuerzo Cena
 Alojamiento: Boletos: Taxi: Transporte:

Motivo del Servicio

SE REQUIERE TAXI DESDE SU RESIDENCIA AL AEROPUERTO MATURIN PARA EL DIA LUNES 04/12/2023 Y RETORNO PARA EL DIA JUEVES 07/12/2023 DESDE AEROPUERTO MATURIN-RESIDENCIA. DIRECCIÓN: (URB. BELLO CAMPO CALLE G, CASA Nº 52) REUNIÓN CORPORATIVO RECURSOS HUMANOS - CVP. LA CAMPANA. CARACAS.

Origen	Destino	Persona Contacto	Teléfono
1 RESIDENCIAS	2 AEROPUERTO MATURIN	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
2 AEROPUERTO MATURIN	3 RESIDENCIAS		
3			

Centro / Clase de Costo:

Persona Contacto: E-mail: Teléfono:

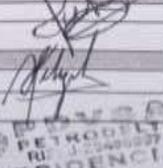
Aprobación Supervisor o Superintendente:

Nombre y Cargo: Firma: E-mail: Teléfono:

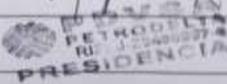
Aprobación Gerente:

Nombre y Cargo: ~~XXXXXXXXXX~~ Firma:  E-mail: ~~XXXXXXXXXX~~ Teléfono: ~~XXXXXXXXXX~~

Aprobación Presidente:

Nombre y Cargo: ~~XXXXXXXXXX~~ Firma:  E-mail: ~~XXXXXXXXXX~~ Teléfono: ~~XXXXXXXXXX~~

Observaciones:


 PDVSA PETRODELTA
 RIF: J-23405274
 PRESIDENCIA

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Después de recibir la solicitud, se realiza el registro y proceso de la solicitud del servicio: una vez recibida la solicitud, es necesario registrar todas las solicitudes en una base de datos específica. Esto incluye información relevante como el nombre del solicitante, el servicio requerido, la fecha de solicitud, entre otros datos necesarios para su posterior seguimiento.

En la gerencia (Servicios Generales), se registra la solicitud recibida de cada gerencia, cotejando la cantidad de la planilla resumen, con cada soporte por gerencia, ya que en ocasiones, se realizan cambios, bien sea en aumento o disminución de la cantidad inicial solicitada, se carga en un formato Excel, de manera diaria, lo cual se va acumulando por mes y finalmente se obtiene el consolidado anual.

Al terminar el registro de la solicitud del servicio, se prosigue con la verificación (planilla resumen / soporte por gerencia): es importante llevar un seguimiento detallado de todas las solicitudes recibidas del servicio en cuestión, así como del estatus en que se encuentran. Esto permite tener un control sobre el avance de cada solicitud y tomar las acciones necesarias.

En referencia al servicio de alimentación, en el edificio administrativo Maturín, a partir de las 11:30 am de la mañana, se comienza con el despacho de la comida, cada gerencia debe de firmar la planilla resumen, indicar la hora y la cantidad de comida retirada. De esta forma, se corrobora la cantidad demandada con la retirada, así queda por acentuado que se cumplió en la gestión del servicio (ver figura 11). En cambio, en los otros tres servicios (alojamiento, boletos y taxi), se confirma la reservación, mediante un correo electrónico con DP Delta Servicios (proveedor del servicio).

Figura 11. Planilla resumen de comidas Edif sede Maturín (Planilla Confirmada)

El contenido de la planilla resumen del servicio de alimentación de la gerencia de Servicios Generales, describe lo siguiente: la fecha, la numeración correspondiente a cada gerencia beneficiada y la cantidad solicitada de la comida respectivamente. Se evidencia algunas particularidades, como: la gerencia DSI solicitó 3 desayunos, 7 almuerzos y 2 cenas; Gerencia General 2 desayunos, 3 almuerzos y 1 cena y la Presidencia 5 desayunos, 7 almuerzos y 5 cenas. A diferencia del resto de las gerencias que solo solicitan almuerzo. También se visualiza la hora de recibido, la cantidad de comidas retiradas, la hora al retirarlas y finalmente la firma de quien retiró en representación de la gerencia a la cual pertenece.

SERVICIOS DE COMIDAS EDIF PETRODELTA SEDE MATORIN			SERVICIOS GENERALES			
NUM	GERENCIAS	CANT	HORA	CANT	HORA	FIRMA
1	Recursos Humanos	11	7:30	11	11:30	[Firma]
2	Ingeniería de Producción	8	7:31	8	11:31	[Firma]
3	Producción	14	7:32	14	11:32	[Firma]
4	Costo	6	7:33	6	11:33	[Firma]
5	Siabo	2	7:34	3	11:34	[Firma]
6	Procura	5	7:35	5	11:35	[Firma]
7	Contratación	6	7:36	6	11:36	[Firma]
8	Desarrollo Social	2	7:37	2	11:37	[Firma]
9	Logística Operacional	6	7:38	6	11:38	[Firma]
10	Perforación	10	7:39	10	11:39	[Firma]
11	Fluidos y Corrosión	3	7:40	3	11:40	[Firma]
12	Finanzas	11	7:41	11	11:41	[Firma]
13	Legal	2	7:42	02	11:42	[Firma]
14	Infraestructura	29	7:43	29	11:43	[Firma]
15	Gubernamentales	1	7:44	01	12:00	[Firma]
16	Servicios Eléctricos	4	7:45	04	12:00	[Firma]
17	Calidad	2	7:46	02	12:01	[Firma]
18	AIT	15	7:47	15	12:02	[Firma]
19	Catastro	4	7:48	4	12:00	[Firma]
20	Yacimiento	15	7:49	15	12:00	[Firma]
21	Mantenimiento	12	7:50	12	12:03	[Firma]
22	DSI	3	7:51	06	12:05	[Firma]
23	Asuntos Públicos	3	7:52	3	12:05	[Firma]
24	Planificación	6	7:53	6	12:05	[Firma]
25	Gerencia General	5	7:54	23	12:10	[Firma]
26	Presidencia	5	7:55	5	12:10	[Firma]
27	Asegurador	1	7:56	1	12:10	[Firma]
28	Servicios Generales	19	7:57	19	12:15	[Firma]

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Se continúa con la solicitud del requerimiento: el pedido consiste en una solicitud o encargo que se hace al proveedor para la adquisición del servicio (alimentación, alojamiento, boletos y taxi). Posteriormente, el profesional encargado de analizar la solicitud verifica y decide si aprueba o rechaza el pedido (se enfatiza el rechazo en el caso de que se realice la solicitud posterior a la hora establecida, por ejemplo, al proveedor de comidas se valida el pedido del día antes de las 8:00 am, añadir o disminuir la cantidad queda la aprobación-negación a juicio del proveedor).

La solicitud del servicio de alimentación, es efectuada por la gerencia de Servicios Generales, la supervisora se comunica por correo electrónico con el proveedor, le envía un archivo de Excel con las cantidades requeridas por gerencia, y así la comunicación es más plena, y garantiza mayor alcance por si ocurre alguna eventualidad. Así como también, los demás servicios (alojamiento, boletos y taxi), lo gestiona en directo mediante éste medio (correo electrónico). A continuación, se visualiza un ejemplo de alimentación (ver figura 12):

Figura 12. Planilla de Servicios de comidas Edif PETRODELTA sede Maturín

La imagen del archivo Excel, refleja las cantidades solicitadas por cada gerencia al proveedor para el día jueves 23/11/2023, en relación al servicio de alimentación, reflejando el desayuno, almuerzo y cena. Se resalta en la casilla de observaciones, la especificación de dieta, en la determinada gerencia. Y en el caso de la gerencia DSI y PROCURA, se solicita el servicio tanto al personal del edificio como al personal del almacén, ubicado en la Zona Industrial, también se aprecia el kilometraje consumido en el despacho de las comidas.

Jueves, 23 de noviembre de 2023

ZONA INDUSTRIAL				
N.M	DESCRIPCIÓN	B	A	C
1	229	1	1	1
2	PROCURA		1	
3	MOVIMIENTO			
Subtotal		1	2	1

SERVICIO ADMINISTRATIVO					
N.M	DESCRIPCIÓN	B	A	C	Observaciones
1	AET			11	10/24/23
2	ATENCION PUBLICO			9	
3	CAJAS			2	
4	CAJAS			9	
5	CONTABILIDAD			9	
6	DESARROLLO SOCIAL			7	
7	DR	1		8	10/24/23
8	FINANZAS			11	
9	FLUIDOS Y CORROSION			2	
10	GERENCIA GENERAL	1		3	10/24/23
11	GERENCIA TECNICA				
12	GERENCIA OPERACIONES				
13	INFRAESTRUCTURA			19	
14	ING. DE COCER			9	
15	ING. DE PRODUCCION			9	
16	LEGAL			2	
17	LOGISTICA OPERACIONAL			8	
18	MANTENIMIENTO			11	10/24/23
19	PRODUCCION			12	10/24/23
20	PERFORACION			10	
21	PLUMBACION			5	
22	PRESENCIA	1		7	10/24/23
23	PROCURA			9	10/24/23
24	RELACIONES SUBSCRIBIBLES			3	
25	RECURSOS HUMANOS			11	10/24/23
26	RECURSOS HUMANOS CIP				
27	SENAH CURSO 1				
28	SENAH CURSO 2				
29	SENAH			2	
30	SERVICIOS ELECTRICOS			4	
31	SERVICIOS GENERALES	2		10	
32	VACACIONES			11	
Subtotal		11		117	
TOTAL		11	2	118	

ZONA INDUSTRIAL				
N.M	DESCRIPCIÓN	B	A	C
1	229	1	1	1
2	PROCURA		1	
3	MOVIMIENTO			
Subtotal		1	2	1

SERVICIO ADMINISTRATIVO					
N.M	DESCRIPCIÓN	B	A	C	Observaciones
1	AET			11	10/24/23
2	ATENCION PUBLICO			9	
3	CAJAS			2	
4	CAJAS			9	
5	CONTABILIDAD			9	
6	DESARROLLO SOCIAL			7	
7	DR	1		8	10/24/23
8	FINANZAS			11	
9	FLUIDOS Y CORROSION			2	
10	GERENCIA GENERAL	1		3	10/24/23
11	GERENCIA TECNICA				
12	GERENCIA OPERACIONES				
13	INFRAESTRUCTURA			19	
14	ING. DE COCER			9	
15	ING. DE PRODUCCION			9	
16	LEGAL			2	
17	LOGISTICA OPERACIONAL			8	
18	MANTENIMIENTO			11	10/24/23
19	PRODUCCION			12	10/24/23
20	PERFORACION			10	
21	PLUMBACION			5	
22	PRESENCIA	1		7	10/24/23
23	PROCURA			9	10/24/23
24	RELACIONES SUBSCRIBIBLES			3	
25	RECURSOS HUMANOS			11	10/24/23
26	RECURSOS HUMANOS CIP				
27	SENAH CURSO 1				
28	SENAH CURSO 2				
29	SENAH			2	
30	SERVICIOS ELECTRICOS			4	
31	SERVICIOS GENERALES	2		10	
32	VACACIONES			11	
Subtotal		11		117	
TOTAL		11	2	118	

ZONA INDUSTRIAL				
N.M	DESCRIPCIÓN	B	A	C
1	229	1	1	1
2	PROCURA		1	
3	MOVIMIENTO			
Subtotal		1	2	1

SERVICIO ADMINISTRATIVO					
N.M	DESCRIPCIÓN	B	A	C	Observaciones
1	AET			11	10/24/23
2	ATENCION PUBLICO			9	
3	CAJAS			2	
4	CAJAS			9	
5	CONTABILIDAD			9	
6	DESARROLLO SOCIAL			7	
7	DR	1		8	10/24/23
8	FINANZAS			11	
9	FLUIDOS Y CORROSION			2	
10	GERENCIA GENERAL	1		3	10/24/23
11	GERENCIA TECNICA				
12	GERENCIA OPERACIONES				
13	INFRAESTRUCTURA			19	
14	ING. DE COCER			9	
15	ING. DE PRODUCCION			9	
16	LEGAL			2	
17	LOGISTICA OPERACIONAL			8	
18	MANTENIMIENTO			11	10/24/23
19	PRODUCCION			12	10/24/23
20	PERFORACION			10	
21	PLUMBACION			5	
22	PRESENCIA	1		7	10/24/23
23	PROCURA			9	10/24/23
24	RELACIONES SUBSCRIBIBLES			3	
25	RECURSOS HUMANOS			11	10/24/23
26	RECURSOS HUMANOS CIP				
27	SENAH CURSO 1				
28	SENAH CURSO 2				
29	SENAH			2	
30	SERVICIOS ELECTRICOS			4	
31	SERVICIOS GENERALES	2		10	
32	VACACIONES			11	
Subtotal		11		117	
TOTAL		11	2	118	

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Luego, se está a la disposición de la recepción de la nota de entrega por parte del proveedor: refiere a un documento de carácter mercantil que funciona como comprobante del momento y método de entrega de una prestación de un servicio, por parte del proveedor al cliente final. Una vez que la nota de entrega es recibida por el cliente final, este debe de firmar confirmando la recepción del servicio.

Ahora bien, al momento de recibir el servicio por parte del proveedor, este facilita una nota de entrega, la cual tiene descrita las cantidades específicas por partida, en el caso de alimentación, se puede encontrar: desayuno, almuerzo, cena (sopa, ensalada, postre, bebidas, entre otros). La supervisor es quien firma dicha nota, a continuación se refleja constancias fidedignas de las notas de entrega recibidas (ver figura 13 y 14):

Figura 13. Nota de entrega, desayunos y almuerzos

En esta imagen se visualiza dos (2) notas de entrega, la primera corresponde a desayunos empacados (2), frutas (2), bebidas (2) y el km del transporte; servicio que es recibido a primera hora de la mañana (7am). La segunda describe los almuerzos empacados (213), sopa (213), ensalada (213), postres (213), bebidas (213), casabe (213) y el km del transporte; servicio que es recibido a partir de las 11:15 am tentativamente. Una vez confirmada la cantidad en su momento, la supervisora firma la nota de entrega.

The image shows two delivery notes from Santa Fe. The top note is for breakfast (desayunos) and the bottom note is for lunch (almuerzos). Both notes have redacted information in the 'DESCRIPCION DETALLADA' section.

Nota de Entrega 1 (Desayunos):

CANT.	DESCRIPCION DETALLADA
2	Desayunos empacados
2	Frutas
2	Bebidas
1	Transporte (km)

Nota de Entrega 2 (Almuerzos):

CANT.	DESCRIPCION DETALLADA
213	Almuerzos empacados
213	Sopa
213	Ensalada
213	Postres
213	Bebidas
213	Casabe
1	Transporte (km)

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Figura 14. Nota de entrega, cenas y botellones de agua

Se muestran dos (2) notas de entrega, la primera corresponde a las cenas empacadas (7), postres (7), bebidas (7) y el km del transporte; servicio recibido en la tarde, alrededor de las 3:30 pm. La segunda solo describe botellones de agua (8), servicio recibido en paralelo con el almuerzo. Cada nota de entrega es recibida y validada por la supervisora.

Nota de Entrega 1:

CLIENTE: P. COSTA SERVICIOS, C.A.
 FECHA DEL SERVICIO: JUEVES 23/11/2023 HORA: 04:00 PM
 MODULO: SERVICIO DE ALIMENTACION DE LA EMPRESA MIXTA PETRODELTA S.A. FRENTE D MATURIN
 PROCESO DE LICITACION: ASP DPDS-2023-17-021-D
 PERSONA CONTACTO: Sra Maria Talara 2412-3197 / 26124-0579228

CANT	DESCRIPCION DETALLADA
7	Cena empacadas
7	Postre
7	Bebidas
1	Transporte (Km)

Dirección: Av Urdarte Pelayo Sede de Petroselta
 Nombre: [Redacted]
 C.I.: [Redacted]
 Telf: [Redacted]
 Cargo: Sup. SSGG
 Observaciones:

RESERVACIONES SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO:

Nota de Entrega 2:

CLIENTE: P. COSTA SERVICIOS, C.A.
 FECHA DEL SERVICIO: JUEVES 23/11/2023 HORA: 11:00 AM
 MODULO: SERVICIO DE ALIMENTACION DE LA EMPRESA MIXTA PETRODELTA S.A. FRENTE D MATURIN
 PROCESO DE LICITACION: ASP DPDS-2023-17-021-D
 PERSONA CONTACTO: Sra Maria Talara 2412-3197 / 26124-0579228

CANT	DESCRIPCION DETALLADA
8	BOTELLONES AGUA
	Transporte (Km)

Dirección: Av Urdarte Pelayo Sede de Petroselta
 Nombre: [Redacted]
 C.I.: [Redacted]
 Telf: [Redacted]
 Cargo: Sup. SSGG
 Observaciones:

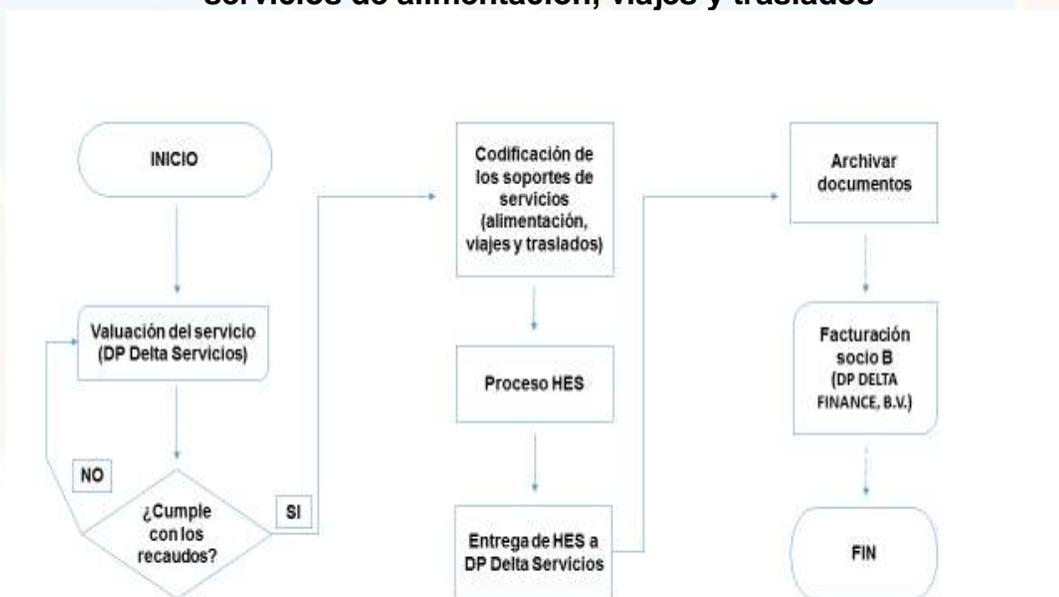
RESERVACIONES SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO:

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Terminando el procedimiento administrativo con archivar documentos: se ejerce la acción o actividad de guardar documentos físicos, que son recibidos en la gerencia de estudio (Servicios Generales), como consecuencia de la actividad que lleva a cabo; ubicándolos en un lugar físico disponible en el espacio delimitado de la gerencia, resguardando los documentos en posesión.

A continuación se muestra un Flujograma del procedimiento contable posterior a la ejecución de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios (ver figura 15):

Figura 15. Flujograma del procedimiento contable después de la ejecución de los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios de alimentación, viajes y traslados



Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

PROCEDIMIENTOS CONTABLES.

Dentro del ciclo de operaciones de una empresa, se definen los procedimientos contables como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad, lo que conlleva a la ejecución de sistemas contables, estos se refieren al conjunto de técnicas y herramientas que utiliza una empresa para mantener el orden y control de sus operaciones y recursos, es decir, son la estructura que recoge, organiza, conserva, administra y utiliza la información generada en la entidad para la toma de decisiones y el conocimiento del estado financiero de la empresa.

Dentro de la gerencia en estudio (Servicios Generales), se realiza un procedimiento contable que consiste en el registro de las deudas adquiridas de los servicios recibidos (alimentación, viajes y traslados), a través de un proceso denominado elaboración de la hoja de entrada de servicio (HES), la cual es el soporte tangible del compromiso de pago adquirido por la empresa ante el proveedor del servicio, reflejando así explícitamente la partida en cuestión con el monto total a ser cancelado (ver figura 16), para obtener este resultado, se elabora unos asientos contables, agrupando la naturaleza de las cuentas para obtener un monto global de la misma, cuyo monto es el que se presenta en la HES.

Para el registro de las deudas contraídas, se procede con la valuación del servicio (DP Delta Servicios): refiere al proceso contable mediante el cual se recopila y organizan cronológicamente los soportes de solicitudes recibidos de los diferentes servicios (alimentación, viajes y traslados), de forma mensual por parte del proveedor DP Delta Servicios, entregando los

mismos a la unidad usuaria (gerencia de Servicios Generales), para cotejar las cantidades suministradas por el proveedor, y así confirmar que sean las mismas cantidades y su cobro sea el correspondiente y validar el resumen principal por cada valuación.

Se mantiene una comunicación constante con el proveedor DP Delta Servicios, ya que, en ocasiones, se encuentra incongruencias en las cantidades manejadas, y se necesita de su aclaratoria para continuar con la labor de cotejo de los periodos en estudio, resaltando que la organización de información es necesaria para un avance continuo.

Una vez validados los servicios recibidos se hace la codificación de los soportes de servicios (alimentación, viajes y traslados): la codificación consiste en vincular el centro de costos (CECO) en función del servicio procesado (alimentación, alojamiento, boletos y taxis) a la gerencia requirente, lo que permite determinar el consumo en volumetría y cantidad de los servicios contratados, para mantener el control sobre los gastos incurridos, suministrando una base de información para realizar un estimado para el presupuesto anual del año sucesivo.

Posteriormente realizada la codificación correspondiente se inicia el proceso hoja de entrada de servicios (HES): el proceso de generación de la hoja de entrada de servicios (HES), consta de un procedimiento mediante el cual se realiza el registro contable de los servicios recibidos (alimentación, alojamiento, boletos y taxis), para mantener un control sobre las volumetrías de las partidas correspondientes, e ir cotejando el avance y saldos del contrato adquirido a medida que se haga uso del servicio.

La gerencia de Servicios Generales, cuenta con un área de planificación, gestión y control, la cual se encarga de realizar el proceso de elaboración de las hojas de entrada de servicios (HES), es de resaltar que las partidas se agrupan de acuerdo a su naturaleza, para obtener un monto total estimado del servicio y ser cargado a la gerencia que hizo el consumo (ver figura 16). Además, se encarga de realizar las acumulaciones mensuales por concepto de servicios.

La hoja de entrada de servicios (HES) consta de un soporte de pago, donde se refleja una porción o monto total del servicio recibido, está enlazada a una orden de trabajo (ODT), a la cual se le recarga un 5% (ejecución de actividades) al monto total, en la partida gastos administrativos (735901), por acuerdo de servicios productivos (ASP).

El proceso de creación y emisión de la hoja de entrada de servicios (HES), se realiza a través del sistema SAP (Sistemas, Aplicaciones y Productos). Este es un sistema en red a escala nacional usado por PDVSA, que tiene por objeto el manejo de toda la información contable y administrativa utilizada por las distintas gerencias de la empresa sobre los recursos, es de resaltar que la HES es aprobada por la presidencia.

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

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

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

- 73106001, correspondiente a los gastos por servicios de alimentación.
- 77101001, correspondiente a los gastos por servicios de taxi.
- 77101002, correspondiente a los gastos por servicios de alojamiento y boletería.

Figura 16. Hoja de entrada de servicios

Este proceso se ejecuta de manera constante, en esta oportunidad se muestra una HES cargada al sistema SAP, cuya fecha fue el 06 de septiembre del año 2023; refleja el número correspondiente (1003006099), número de pedido (4200516216), en función del servicio requerido (hospedaje y boletería); fecha del periodo del servicio; el responsable del área, el número asignado al proveedor por la empresa y el monto cancelado en su momento por 45.938,55 \$.

ORGANIZACIÓN DE COMPRA M321

R.I.F.: Sucursal: 1060
 Sr(es).
 DP DELTA SERVICIOS, C.A.
 Apartado 1060
 1060 CHACAO
 VENEZUELA
 Cod. Postal: 1060 Apartado: 1060

Hoja de Entrada de Servicios

Número/Fecha
 1003006099 / 06.09.2023
 Pedido / Posición / Fecha
 4200516216 / 1 / 01.03.2023
 Nuestro Responsable
 BRICENOMAL
 Su n° Proveedor en nuestra empr
 100179092

Lugar prestación del Servicio
 AREAS OP/ MUN/CCS/BIA.
 Periodo
 16.11.2022 - 31.12.2022

Entrada Final: No
SERVICIO HOSPEDAJE Y BOLETERIA

Se crea HES para cancelar ODT N°SSGG-2022-016 correspondiente al servicio "SERVICIO DE HOSPEDAJE Y BOLETERIA AEREA PARA LA EMPRESA MIXTA PETRODELTA.
 Boletos Aereos Nacionales Monto: \$ 294,01
 Habitación Estándar Monto: \$ 45.644,54
 Monto total \$ 45.938,55
 Periodo Evaluado desde el 16.11.2022 al 31.12.2022

Línea	Servicio	Cantidad	Denominación Unidad	Precio Unitario USD	Valor Neto USD
10		294,010	PLAN DE TRABAJO ASP 2022 SG	1,00	294,01
20		45.644,540	PLAN DE TRABAJO ASP 2022 SG	1,00	45.644,54

Valor Total sin IVA USD 45.938,55
 Parte no Planificada USD 0,00

DP Delta Servicios
 Hoja de Entrada de Servicios
 25/09/23

PDVSA PETRODELTA
 PPCyG
 Servicios Generales ORIGINAL
 RIF: J-29400007-8

FAVOR DEVOLVER COPIA FIRMADA

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Después, se empieza a hacer entrega de HES a DP Delta Servicios: cuando la hoja de entrada de servicio es aprobada se imprime lo que se visualiza en la pantalla, la cual se anexa a la carpeta con los soportes y la factura original. Posteriormente la gerencia (Servicios Generales) le hace entrega a DP Delta Servicios (proveedor), quien procesa la factura correspondiente ante la gerencia de finanzas para su facturación. Por otro lado, si la HES no es aprobada por algún error (en la cifra, servicio), ésta es corregida por el analista de planificación, presupuesto, control y gestión, guardándose los cambios para que sea sometida nuevamente a aprobación.

A continuación, se muestra y describe los asientos contables que corresponde al pago de los proveedores de servicios, como es alimentación, alojamiento y boletería, y taxi.

Cuadro N° 1: Servicio de alimentación

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 1 -----		
	Gastos por servicio de alimentación (73106001=40)	Bs. 115.754,20	
	Cuentas acumuladas por pagar servicio de alimentación (20181002=50)		Bs. 115.754,20
	Para registrar, el gasto por el compromiso adquirido con el proveedor del servicio alimenticio (Edif. Administrativo 32.496,50).		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Se aprecia en el cuadro N°1, integrado por las partidas, egreso (gasto por servicio de alimentación) y pasivo (cuentas acumuladas por pagar servicio de alimentación).

Cuadro N° 2: Servicios de alimentación, HES

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 2 -----		
	Cuentas acumuladas por pagar servicio de alimentación (20181002=50)	Bs. 115.754,20	
	Cuentas por pagar (HES)		Bs. 115.754,20
	Para registrar, la contabilización de la cuenta por pagar del compromiso adquirido con el proveedor del servicio alimenticio.		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Cuando la empresa ya ha cancelado su pago contraído con su proveedor de servicio de alimentación.

Cuadro N° 3: Pago por Servicios de alimentación.

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 3 -----		
	Cuentas por pagar (HES)	Bs. 115.754,20	
	Banco		Bs. 115.754,20
	Para registrar, el pago a proveedores por concepto de servicio alimenticio a empleados.		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Cuadro N° 4: Servicio de alojamiento y boletería

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 4 -----		
	Gastos por servicio de alojamiento y boletería (77101002=40)	Bs. 28.735,40	
	Cuentas acumuladas por pagar servicio de alojamiento y boletería (20181002=50)		Bs. 28.735,40
	Para registrar, el gasto por el compromiso adquirido con el proveedor del servicio alojamiento y boletería.		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Cuadro N° 5: Servicio de alojamiento y boletería, HES

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 5 -----		
	Cuentas acumuladas por pagar servicio de alojamiento y boletería (20181002=50)	Bs. 28.735,40	
	Cuentas por pagar (HES).		Bs. 28.735,40
	Para registrar, la contabilización de la cuenta por pagar del compromiso adquirido con el proveedor del servicio alojamiento y boletería.		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Cuando la empresa ya ha cancelado su pago contraído con su proveedor de servicio alojamiento y boletería.

Cuadro N° 6: Pago por Servicio de alojamiento y boletería

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 6 -----		
	Cuentas por pagar (HES)	Bs. 28.735,40	
	Banco		Bs. 28.735,40
	Para registrar, el pago a proveedores por concepto de servicio de alojamiento y boletería a empleados.		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Cuadro N° 7: Servicio de taxi

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 7 -----		
	Gastos por servicio de taxi (77101001=40)	Bs. 1.920,00	
	Cuentas acumuladas por pagar servicio de taxi (20181002=50)		Bs. 1.920,00
	Para registrar, el gasto por el compromiso adquirido con el proveedor del servicio de taxi.		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Cuadro N° 8: Servicio de taxi, HES

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 8 -----		
	Cuentas acumuladas por pagar servicio de taxi (20181002=50)	Bs. 1.920,00	
	Cuentas por pagar (HES)		Bs. 1.920,00
	Para registrar, la contabilización de la cuenta por pagar del compromiso adquirido con el proveedor del servicio de taxi.		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Quando la empresa ya ha cancelado su pago contraído con su proveedor del servicio de taxi.

Cuadro N° 9: Pago por Servicio de taxi

Fecha	Concepto	Debe	Haber
30/11/23	----- 9 -----		
	Cuentas por pagar (HES)	Bs. 1.920,00	
	Banco		Bs. 1.920,00
	Para registrar, el pago a proveedores por concepto de servicio de taxi a empleados.		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

En seguida de ser realizada la HES, se archivan los documentos: se imprime tres (3) ejemplares de la HES, con la finalidad de ser entregado uno (1) al contratista, uno (1) a la gerencia de Finanzas y uno (1) que se guarda en la gerencia en estudio, de esta manera se va resguardando la información de cada servicio independientemente, para tener un control de los mismos.

Al ser archivada la HES, se finaliza el procedimiento contable, luego es ejecutada la facturación socio B (DP DELTA FINANCE, B.V.): en la actualidad el socio (DPDF) se hace responsable de la cancelación de las facturas a los proveedores contratados. Posteriormente gestiona un nuevo proceso administrativo sobre la valuación ya registrada en el sistema SAP, para hacer el respectivo recobro al socio A (PDVSA PETRÓLEO, S.A.).

Se hace mención a un referencial del año 2019 sobre el proceso de facturación, cuando era realizado por la gerencia de Finanzas específicamente en el área de facturación, se evidencia a continuación (ver figura 17, 18, 19 y 20) el modelo del proceso, el cual existía antes de originarse el Acuerdo de Servicio Productivo (ASP). Cabe destacar que la factura proveniente del proveedor debe cumplir con la formalidad fiscal aprobada por el SENIAT.

Figura 17. Factura referente al servicio de alimentación

Se aprecia los ítems a rellenar, de acuerdo a la información requerida, la fecha factura y fecha contable; el importe e importe impuesto; texto (descripción del servicio, alimentación); condición del pago; fecha base; la sociedad (quien cancela, en este caso, EM27 PETRODELTA, S.A., Caracas); referencia de la factura.

The screenshot displays a software interface for invoice management. The top section shows invoice details:

- Actividad: 7. Facturas
- Fecha factura: 17.07.2019
- Fecha contab.: 18.07.2019
- Importe: 173.421.557,78
- Importe impuesto: 28.811.249,35
- Texto: SUM/COMIDAS EMPACADA, VAL-03 24/06-30/06/2019 3
- Condición pago: 29 Dds neto
- Fecha base: 18.07.2019
- Sociedad: EM27 PETRODELTA, S.A. Caracas

The middle section, titled 'Referencia a pedido', shows a table of items:

Posic...	Importe	Cantidad	U...	Pedido	Posic... N°	Tit.pedido
1	1.971.883,20	100	UNO	2005400000	1	SOFA
2	7.963.034,40	100	UNO	2005400000	1	ALMUERZO
3	382.044,00	100	UNO	2005400000	1	ENSALADA
4	1.488.875,40	100	UNO	2005400000	1	POSTRE
5	2.037.883,20	100	UNO	2005400000	1	BEBIDA
6	82.307,20	100	UNO	2005400000	1	CASABE/PAH
7	36.971,71	0	UNO	2005400000	1	SOFA
8	449.307,27	0	UNO	2005400000	1	ALMUERZO
9	34.345,70	0	UNO	2005400000	1	ENSALADA
10	31.103,97	0	UNO	2005400000	1	POSTRE
11	37.829,18	0	UNO	2005400000	1	BEBIDA
12	890,78	0	UNO	2005400000	1	CASABE/PAH
13	4.326.443,27	50	UNO	2005400000	1	SOFA
14	17.449.990,98	50	UNO	2005400000	1	ALMUERZO
15	1.305.037,80	50	UNO	2005400000	1	ENSALADA
16	3.836.144,45	50	UNO	2005400000	1	POSTRE
17	6.426.041,72	50	UNO	2005400000	1	BEBIDA

The bottom section, titled 'Referencia a pedido', shows a table of services:

Servicio	Cta. mayor	Div...	Centro co...	Elemento PEP	Orden	Activo fijo	Su...	Fecha ref.	Cer
	72110120		1PD2559002						
	72110120		1PD2559002						
	72110120		1PD2559002						
	72110120		1PD2559002						
	72110120		1PD2559002						
	72110120		1PD2559002						
	72110120		1PD2559002		100120002321				
	72110120		1PD2559002		100120002321				
	72110120		1PD2559002		100120002321				
	72110120		1PD2559002		100120002321				
	72110120		1PD2559002		100120002321				
	72110120		1PD3747001						
	72110120		1PD3747001						
	72110120		1PD3747001						
	72110120		1PD3747001						
	72110120		1PD3747001						
	72110120		1PD3747001						

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Figura 18. Comprobante contable de la factura referente al servicio de alimentación

Se visualiza el N° de documento (4901415553), el cual es único para cada proceso realizado; la fecha del mismo (día cuando se realiza el registro); la referencia, está vinculada con la factura cargada; moneda, la moneda de curso legal (bolívares); la sociedad; fecha contable; ejercicio, se señala el año (2019) y periodo, corresponde al mes, en este ejemplo, trata de julio.

Vista de entrada													
Nº documento	4901415553	Sociedad	EM27	Ejercicio	2019								
Fecha documento	17.07.2019	Fecha contab.	18.07.2019	Periodo	7								
Referencia	001265	Núm.doc.gral.											
Moneda	VES	Existen textos	<input type="checkbox"/>	Grupo ledgers	<input type="checkbox"/>								
CT	Cuenta	Denominación	Asignación	Doc.com.	Mon.	ML	ML2	Importe	Importe ML	Importe ML2	Importe ML3	Texto	Centr.
31	100107631	MANTENIMIENTO SER.	00-001265		VES	VESM	USD	154.773.120,77-	154,77-	21.080,06-	154,77-	SUM(COMI	
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	1.971.803,20	1,97	276,05	1,97	.	1P025
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	7,49-	0,00	.	1P025
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	7.963.054,40	7,96	1.114,83	7,96	.	1P025
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	30,26-	0,00	.	1P025
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	882.064,00	0,88	123,49	0,88	.	1P025
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	3,35-	0,00	.	1P025
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	1.658.878,40	1,66	232,24	1,66	.	1P025
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	6,30-	0,00	.	1P025
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	2.017.555,20	2,02	282,46	2,02	.	1P025
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	7,67-	0,00	.	1P025
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	52.307,20	0,05	7,32	0,05	.	1P025
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	0,20-	0,00	.	1P025
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	36.971,31	0,04	5,18	0,04	.	
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	0,14-	0,00	.	
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	149.307,27	0,15	20,90	0,15	.	
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	0,56-	0,00	.	
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	16.538,70	0,02	2,32	0,02	.	
91	72110120	APORT.EMPRES.COM.I	20190717		VES	VESM	USD	0,00	0,00	0,07-	0,00	.	
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200408_	110004_	VES	VESM	USD	31.103,07	0,03	4,35	0,03	.	

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Figura 19. Factura referente al servicio de taxi

Se muestra la factura con un número de siete registros; el importe y cantidad para cada uno; el número de pedido, es constante para todos; de igual manera la posición; texto pedido, refiere a la descripción del servicio, es decir, servicio de traslado; la cuenta mayor a cual correspondía categóricamente este servicio y el centro de costo de la gerencia que hizo uso del servicio, tales como: servicios generales (1PD2559002), DSI (1PD3747001), mantenimiento (1PD251B001), recursos humanos (1PD2554001), SIAHO (1PD257Z001).

The image displays a software interface for a tax invoice. The top section shows the invoice details, including the date (10.12.2020), reference (1012), and total amount (261,324,600.00). The bottom section shows a table of items with columns for position, amount, quantity, unit, and description. The 'Referencia a pedido' table provides a detailed view of the items, including the account number (Cta.mayor), division (Div...), center of cost (Centro co...), and element (Elemento PEP).

Posici...	Importe	Cantidad	U...	Pedido	Post...	Nº ...	Txt.pedido	In
1	26.880.000,00	26.880.000	SG	4200430817	26		SERVICIO TRASLADO	SG
2	179.200.000,00	179.200.000	SG	4200430817	26		SERVICIO TRASLADO	SG
3	3.840.000,00	3.840.000	SG	4200430817	26		SERVICIO TRASLADO	SG
4	3.840.000,00	3.840.000	SG	4200430817	26		SERVICIO TRASLADO	SG
5	3.840.000,00	3.840.000	SG	4200430817	26		SERVICIO TRASLADO	SG
6	3.840.000,00	3.840.000	SG	4200430817	26		SERVICIO TRASLADO	SG
7	3.840.000,00	3.840.000	SG	4200430817	26		SERVICIO TRASLADO	SG

Tratar con...	Servicio	Cta.mayor	Div...	Centro co...	Elemento PEP	Orden	Activo fijo	Su...	Fec
		73106001		1PD2559002					
		73106001		1PD3747001					
		73106001		1PD257R001					
		73106001		1PD4541D10					
		73106001		1PD251B001					
		73106001		1PD2554001					
		73106001		1PD257Z001					

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Figura 20. Comprobante contable de la factura referente al servicio de alimentación

Una vez finiquitado el registro, el sistema arroja el comprobante, como cierre de la transacción, cuyo número de documento es único; la fecha del documento y fecha contable corresponde al día 10 de diciembre del año 2020.

Vista de entrada													
NP documento	4901532393	Sociedad	EM27	Ejercicio	2020								
Fecha documento	10.12.2020	Fecha contab.	10.12.2020	Periodo	12								
Referencia	1012	Núm.doc.gral.											
Moneda	YES	Existen textos	<input type="checkbox"/>	Grupo ledgers	<input type="checkbox"/>								
CT	Cuenta	Denominación	Asignación	Doc.com.	Mon.	ML	ML2	Importe	Importe ML	Importe ML2	Importe ML3	Texto	Centro co
31	100116323	SERVICIOS MANTENIM	00-000950		YES	VESM	USD	234.291.200,00-	234,29-	328,02-	234,29-	SERV TRA	
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200430	110004	YES	VESM	USD	26.880.000,00	26,88	37,63	26,88	.	1P025590
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200430	110004	YES	VESM	USD	179.200.000,00	179,20	250,88	179,20	.	1P037470
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200430	110004	YES	VESM	USD	3.840.000,00	3,84	5,38	3,84	.	1P025780
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200430	110004	YES	VESM	USD	3.840.000,00	3,84	5,38	3,84	.	1P04541C
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200430	110004	YES	VESM	USD	3.840.000,00	3,84	5,38	3,84	.	1P025180
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200430	110004	YES	VESM	USD	3.840.000,00	3,84	5,38	3,84	.	1P025540
86	20199008	SERV.RECIB/FACT REC.	4200430	110004	YES	VESM	USD	3.840.000,00	3,84	5,38	3,84	.	1P025720
40	15116101	CREDITOS FISC.COMP.	20201210	110004	YES	VESM	USD	36.044.800,00	36,04	50,46	36,04	.	
50	20140109	IMP S/VTA RET	20201210	110004	YES	VESM	USD	27.033.600,00-	27,03-	37,85-	27,03-	.	
											0,00		

Fuente: Empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

2.3 LAS FORTALEZAS Y LIMITACIONES PRESENTES EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS

Un análisis de las fortalezas y debilidades en una empresa es un proceso donde la entidad hace una revisión de sus procesos internos o cómo están impactando a lo externo, estableciendo las áreas donde la empresa es más fuerte o débil. En referencia a las fortalezas, son los factores internos que está desarrollando de forma eficaz, consolidándola y permitiendo marcar la diferencia ante sus competidores, por lo que les crea una ventaja frente a los mismos, por ende, son fuerzas propulsoras de la organización que facilitan la consecución de los objetivos establecidos. En cambio, las debilidades hacen referencia a todas las áreas que presentan deficiencias, que impiden o retrasan el alcance de las metas fijadas con anterioridad.

Por consiguiente, se realizó un cuadro comparativo, el cual consiste en una herramienta gráfica útil, permite desarrollar habilidades para procesar y comparar datos, categorizar información, organizar ideas y facilitar la formación de conclusiones o juicios de valor. Se caracteriza por permitir una lectura organizada de la información ya que revela claramente los puntos a destacar y comparar.

Una vez analizado los procedimientos administrativos y contables de los procesos de recepción y registro de solicitudes en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A., se evidenció ciertas fortalezas y limitaciones en el área de alimentación, viajes y traslados, como se muestra a continuación en el siguiente cuadro (ver cuadro 10, 11, 12, 13, 14 y 15):

Cuadro N° 10. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de recepción de solicitudes del servicio de alimentación.

FORTALEZAS	LIMITACIONES
Eficiencia en la gestión del servicio.	Retraso en la recepción de la solicitud del servicio.
Garantizar que el servicio sea idóneo.	

Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Se señala las fortalezas presentes en los procesos de recepción, la primera consiste en: eficiencia en la gestión del servicio y la segunda, garantizar que el servicio sea idóneo, ambas fortalezas son imprescindibles, ya que se provee un estándar de servicio hacia las demás gerencias (DSI, SIAHO, RRHH, entre otras), asegurando la calidad del mismo, gestionando en el mínimo tiempo, y cubriendo en su totalidad lo requerido por cada gerencia (cantidad de comida).

Se puede observar en el cuadro anterior una limitación, se señala el retraso en la recepción de la solicitud, a la hora del llamado de recepción, es evidente que algunas gerencias se retrasan en el tiempo estimado para entregar la solicitud, hecho que se ve afectado a su vez por la falta de la firma de algunos integrantes de la gerencia o del gerente, porque diariamente los gerentes realizan – asisten a una reunión de operaciones para abordar novedades inherentes a cada gerencia, la cual inicia a las 7:15am durante 1 hora aproximadamente, este hecho repercute directamente porque en varios casos tienden a firmar después de salir de dicha reunión, por lo cual incumplen con el horario establecido (7:30 am – 8:00 am), y la puntualidad es imprescindible en cualquier ámbito, y a nivel empresarial no es la excepción.

Cuadro N° 11. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de registro de solicitudes del servicio de alimentación.

FORTALEZAS	LIMITACIONES
El plan de cuentas contable está correctamente codificado y estructurado.	Falta de manual o instructivo para ejecutar el procedimiento aplicado en los procesos de recepción y registro.
La solicitud cumple con el parámetro formal.	

Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Una fortaleza presente en el registro de solicitudes consiste en su plan de cuentas contable, ya que está correctamente codificado y estructurado, cada partida está agrupada dentro una categoría de la cuenta contable, en el caso de la comida (desayuno, almuerzo, cena, entre otros), le corresponde la cuenta contable 73106001 = suministros de comida. Además, la solicitud del servicio cumple con el parámetro formal, es decir, no contiene tachaduras ni enmiendas.

Por otro lado, una limitante en el proceso de registro, refiere a la falta de un manual o instructivo de procedimientos sobre la ejecución del proceso administrativo, dificulta llevar a cabo el procedimiento aplicado en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios (alimentación, viajes y traslados), por parte del personal nuevo ingreso, en vista que desconoce de las funciones a desempeñar, por tanto es necesario la disponibilidad de un manual-instructivo, donde se pueda consultar referente al proceso, evitando interrumpir al personal de la gerencia en el labor diario de sus funciones.

Cuadro N° 12. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de recepción de solicitudes del servicio de alojamiento y boletos.

FORTALEZAS	LIMITACIONES
Receptividad oportuna en la recepción del servicio.	Flexibilidad en la recepción de la solicitud.

Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

En el servicio de alojamiento y boletos, la fortaleza presente es: receptividad oportuna en la recepción del servicio, esto quiere decir, se está a la disposición de recibir la solicitud en cualquier momento dentro del horario laboral (7:30am – 11:30am) (1:30pm-3:00pm), para ser procesada posteriormente a su entrega, para así asegurar el servicio con el proveedor para la fecha solicitada.

Ahora bien, una limitante evidenciada es: la flexibilidad en la recepción de la solicitud, debe efectuarse sólo por excepciones inesperadas, bien sea por un caso de emergencia. Sin embargo, se debe cumplir con un mínimo de un (1) día de entrega para procesar la solicitud, y en condiciones normales dos (2) días previos (más si es foráneo) como se detalla en el ejemplo (ver figura 8): Se realizó una solicitud el día 22 de noviembre del presente año (2023) con reservación desde el 3 de diciembre hasta el 31 del mismo mes, la imagen refleja que la solicitud fue realizada con una semana de antelación, por ende, cumple con el parámetro de recepción.

Cuadro N° 13. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de registro de solicitudes del servicio de alojamiento y boletos.

FORTALEZAS	LIMITACIONES
Registro del proceso al momento.	Cambios inesperados en el registro inicial solicitado.

Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Se recalca la fortaleza presenciada en el registro de las solicitudes en ambos servicios, la cual consiste en el registro del proceso al momento, posterior a la recepción de la solicitud, se ejecuta el registro oportunamente, con la finalidad de prever la disposición del servicio solicitado y confirmar a la gerencia requirente al respecto.

Bajo otra perspectiva, la limitante evidenciada en el registro del proceso, surge por los cambios inesperados en el registro inicial solicitado, es decir, se puede agregar o disminuir la cantidad solicitada, por tal razón, es un contratiempo que se debe solventar posteriormente a su notificación, por lo cual se le comunica al proveedor para ajustar la reserva.

Cuadro N° 14. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de recepción de solicitudes del servicio de taxi.

FORTALEZAS	LIMITACIONES
Recepción inmediata de la solicitud.	

Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

En el servicio de taxi, se aprecia la fortaleza respecto a: recepción inmediata de la solicitud, se evidencia la efectividad que provee la gerencia

desde el momento de recibir el formato de la planilla, estas son menos frecuentes, por la restricción en cuanto a cantidad del servicio, mensualmente un estimado es alrededor de 4 unidades de solicitud.

Cuadro N° 15. Cuadro Comparativo, fortalezas y limitaciones del proceso de registro de solicitudes del servicio de taxi.

FORTALEZAS	LIMITACIONES
Registro diligente del servicio.	Cancelación del servicio por eventos imprevistos.

Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

Se visualiza la fortaleza presente en cuanto al registro de la solicitud, la cual es el registro diligente del servicio, siempre se busca la mejor opción disponible para brindar el servicio óptimo hacia los empleados de la EM PETRODELTA, S.A., tanto a nivel operativo como administrativo, con la finalidad de proveer el máximo confort de los automóviles hacia el personal usuario.

En cuanto a la limitación presente se evidencia la cancelación del servicio por eventos imprevistos, esto quiere decir, si se solicitó el servicio para una reunión corporativa, y la misma ha sido cancelada, por ende, se tramita en lo posible la cancelación del servicio con el proveedor, posponiendo la fecha hasta nueva aviso. De no ser posible su cancelación, de igual manera ha de facturarse el servicio, aún no haya sido consumido.

2.4 LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS

Un lineamiento es un plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta acepción, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. Mientras que la optimización, es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. En relación a lo antes expuesto, se sugiere los siguientes lineamientos:

Lineamiento 1. Sistema automatizado sobre la gestión de solicitudes de servicios (alimentación, viajes y traslados).

La tecnología ofrece la automatización de procesos, esta utiliza un software de automatización para administrar los procesos empresariales, con la finalidad de agilizar las tareas básicas y constantes, convirtiendo varios procesos similares en una sola acción. Cabe destacar las ventajas conocidas de la automatización de los procesos, entre ellas: el aumento de la productividad y la eficiencia.

En la gerencia de Servicios Generales se propone la creación de esta herramienta informática, de manera que permita la automatización de los procesos de emisión, aprobación, recepción y registro de solicitudes de servicios, en cuanto al procesamiento y la extracción de la información, así se prevé reducir errores y mejorar la precisión en la volumetría de cada servicio (alimentación, viajes y traslados). Por lo tanto, aumentaría su productividad en el área de estudio, manteniendo la disposición de la información oportunamente y en tiempo record.

Lineamiento 2. Un manual o instructivo de procedimientos aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios.

Consiste en un documento guía que versa sobre normativas y pautas de cómo se deben realizar determinados procedimientos dentro de una empresa, describe los procesos y su alcance, además que permite a la organización administrar las responsabilidades y obligaciones de los empleados para guiar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia.

Por tales razones, la implementación de un manual-instructivo de procedimientos puede ser muy útil para la empresa, contribuyendo a cumplir con todas las normativas y fortalecer su imagen profesional, estableciendo de manera clara y comprensiva para todos los miembros de la gerencia una plantilla de trabajo con los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y resultados a obtener cuando realizan una actividad dentro de la organización, al ser una guía paso a paso que explica los procesos como: recepción de solicitudes de servicios, validación, procesamiento, archivo.

Lineamiento 3. Sistema archivo de documentos.

El sistema de archivo es un proceso crítico para las organizaciones que necesitan almacenar y administrar documentos y registros en formato físico. Aunque cada vez más empresas se están moviendo hacia la digitalización de sus archivos, muchos documentos importantes aún se conservan en papel. La gestión adecuada de estos archivos físicos es esencial para garantizar la organización, la seguridad y la eficiencia en el manejo de la información.

La gerencia en estudio, amerita un sistema de archivo correctamente ordenado y referenciado, preferiblemente por orden cronológico, en un espacio determinado, de manera que facilitaría la ubicación de la documentación respectiva al momento de necesitarla, ya que la búsqueda se realizaría de forma rápida y sencilla. Se hace mención al principio administrativo “Orden”, el cual se refiere a que debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe ir en su lugar, esto indicando el orden en los espacios de trabajo.

Lineamiento 4. Plan de formación.

Un plan de formación tiene un rol estratégico para la empresa, si se ejecuta correctamente puede tener un impacto directo sobre la motivación de los empleados, su rendimiento y la consecución de objetivos. Refiere al conjunto de acciones destinadas a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores que forman una empresa.

Una vez descrito la importancia del plan de formación, es de relevancia la capacitación al personal de la gerencia de Servicios Generales, diseñando planes a la medida de cada trabajador (a), sujetos a su vez al logro de los objetivos de la empresa. Por lo tanto, se debe reforzar los conocimientos y aumentar el intelecto, de esta manera se va a garantizar aún más la eficiencia de las funciones en el área de estudio, e impactará positivamente la resolución del día a día de las actividades ejecutadas en la gerencia, se sugiere capacitación en Excel, comunicación asertiva, entre otros.

Lineamiento 5. Actualización de formatos.

Un formato se refiere a la forma o estructura específica de un documento, archivo o información, normalmente impreso a través de un instrumento de reproducción gráfica, que por lo general contiene información fija escrita y espacio para información variable, para ser procesado o presentado de manera accesible. Mejorar la estructura de formatos provee facilitar su llenado, precisión e interpretación; así como también mayor estética.

En referencia a lo antes expuesto, se sugiere la actualización del formato utilizado por la gerencia de Servicios Generales, en referencia al servicio de alimentación, ya que el formato de la planilla resumen, existen siete (7) columnas (ver figura 6), se pretende añadir dos (2) columnas más (ver figura 21), en la primera se especifique la comida de dieta y en la segunda los cambios realizados del día, de esta forma se evitará confusión a la hora de hacer la entrega de la comida a aquellas gerencias donde requieren comida especial (dieta) y se verá con mayor claridad las cantidades ajustadas para el día en curso.

Figura 21. Formato de la planilla resumen

SERVICIOS GENERALES								
SERVICIOS DE COMIDAS EDIF PETRODELTA SEDE MATURIN					FECHA:			
NUM	GERENCIAS	CANT	CANT DIETA	AJUSTES	HORA	CANT	HORA	FIRMA
1			1RA	2DA				
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
CONTROLADO POR:								

Fuente: Información obtenida a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables durante las pasantías realizada en la empresa Mixta PDVSA PETRODELTA, S.A. (2024)

FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego del estudio y el análisis realizado a los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios, en la gerencia de Servicios Generales en la EM PETRODELTA, S.A., en Maturín-Monagas se llegó a considerar las siguientes conclusiones y recomendaciones:

3.1 CONCLUSIONES

Se concluye de acuerdo a los objetivos específicos lo siguiente: el periodo de pasantías realizado en la EM PETRODELTA, S.A., permitió completar el proceso de aprendizaje, logrando además la adquisición de disciplina, responsabilidades, normas y procedimientos que constituyen toda una nueva experiencia. Durante el lapso de investigación y de acuerdo a lo observado en la gerencia de Servicios Generales, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

El diagnóstico situacional, permitió observar y constatar que el personal de la gerencia actúa de forma eficiente en la ejecución de su trabajo, están enfocados al máximo rendimiento y cumplimiento de las actividades, enfatizando la recepción y registro de solicitudes de servicios; pero aun tomando en cuenta esto, el área en estudios requiere de personal que contribuya agilizar el volumen de trabajo, considerando que se lleva el control general de los servicios, tanto del edificio administrativo como de los campos operacionales activos, ya que los servicios (alimentación, viajes y traslados) solo está integrada por 2 personas (supervisora y asistente integral al

usuario), de esta forma se haría más ligera la carga de las actividades a realizar, aumentando la eficiencia del área, por ende, de la gerencia.

Se pudo verificar que la gerencia de Servicios Generales ejecuta un procedimiento administrativo y contable de manera estructurada, con la finalidad de brindar el mejor servicio para cada una de las gerencias que integran la empresa, el mismo conlleva distintos procesos que mantienen relación: desde el origen de la necesidad hasta la hoja de entrada de servicios al proveedor, cada uno es importante para la obtención de un servicio idóneo. Sin embargo, se detectaron fallas en el proceso (falta de soportes, soportes con tachaduras, valuación del servicio, codificación de los soportes) que afectan directamente la actividad, lo que implica pérdida de tiempo, ya que se realiza una nueva gestión (re-trabajo).

Se evidenció que dicha gerencia sustenta sus fortalezas en un equipo de trabajo experimentado con una alta especialización y conocimiento en las labores inherentes a sus funciones. En cambio, las limitaciones existentes, radican en los imprevistos que repercuten en la recepción y registro de una solicitud para un servicio, originados por sucesos extraordinarios en las demás gerencias que incumplen en determinadas ocasiones con la normativa establecida.

Por otro lado, se señala la necesidad de un sistema automatizado sobre la gestión de solicitudes de servicios (alimentación, viajes y traslados) para su debido registro, con el cuál será menor el margen de error y se obtendrá la información de manera instantánea al momento de una solicitud de un periodo determinado. Así como también se requiere de un manual o instructivo de procedimientos aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios (alimentación, viajes y traslados) que sirva

como guía para el personal nuevo ingreso, lo que permitirá la ejecución ideal en las actividades a realizar.

Además se añade la creación de un sistema archivo de documentos que facilite mantener ordenada la documentación de todos los procesos de solicitudes de servicios, para esto se debe hacer uso adecuado de mobiliarios y un mejor uso de los espacios de la gerencia para lograr adquirir mayor amplitud del lugar de trabajo. Al mismo tiempo, cuenta con personal sumamente preparado y de gran potencial para la realización de su trabajo, está enfocado al rendimiento máximo y cumplimiento óptimo de las actividades asignadas en la gerencia; pero aun tomando en cuenta esto es importante que se realice capacitación constante e innovadora que permita agilizar el trabajo, porque realmente el volumen de solicitudes procesadas para las valuaciones es significativa.

Por último, la actualización del formato de la planilla resumen generada por la gerencia de Servicios Generales, con la finalidad de proveer exactitud en la cantidad de comida con especificación de dieta y mayor claridad en las cantidades solicitadas del día, considerando los ajustes que pueden realizarse, evitando confusión en el suministro del servicio.

3.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo observado y diagnosticado durante el periodo de pasantías a fin de mejorar el desempeño de los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios, en la gerencia de Servicios Generales en la EM PETRODELTA, S.A., se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere contratar más personal en la gerencia de Servicios Generales, ya que el volumen de solicitudes es considerable para un asistente integral, a la hora de validar la información suministrada para realizar la valuación correspondiente, y de esta forma se agilizaría el proceso y se tendría más eficacia tanto para la empresa como con los proveedores en el registro de su deuda, pago correspondiente.
2. Se sugiere que cada proceso se debe ejecutar de manera consciente y reflexiva (con cautela) de forma que se evite incurrir en errores que puedan afectar el normal desenvolvimiento y así evitar en lo posible atrasar el procedimiento. Por tal motivo, es indispensable ser diligente en la gestión efectuada, para obtener resultados oportunos y precisos.
3. Se sugiere tener en consideración el cumplimiento de la normativa interna establecida, y así evitar contratiempos que retarden el proceso de recepción y registro, además de mantener un constante recordatorio a las demás gerencias para que sean conscientes y logren prever cualquier eventualidad que afecte el proceso.
4. Se sugiere diseñar un sistema automatizado adaptado a las necesidades de la gerencia, garantizando una gestión de alto nivel, más idóneo en la respuesta inmediata de sus procesos, además de fomentar la digitalización de documentos, minimizando la cantidad de soportes en papel.
5. Se sugiere diseñar un manual o instructivo sobre los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios (alimentación, viajes y traslados), como parte de su sistema de control interno, en el cual se deben incluir todas las actividades del personal involucrado y establecer responsabilidades para el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos organizacionales, que sirva de apoyo a los integrantes de la gerencia.

6. Se sugiere programar un día al menos a la semana para clasificar, archivar y organizar los documentos y así evitar que se acumulen. Añadido a esto ejecutar la gestión mensual y así controlar estadísticamente los servicios ofrecidos.
7. Se sugiere hacer enlaces con el área de educación y desarrollo de la gerencia de recursos humanos para la capacitación y formación constante del personal, en temas como: atención al público, Excel, finanzas para no financieros, la utilización de indicadores y el uso de las herramientas tecnológicas al personal.
8. Se sugiere la actualización del formato de la planilla resumen en relación al servicio de alimentación, edificio administrativo Maturín, de esta forma adaptarlo a su necesidad presente, y mantener mayor control en la ejecución de la actividad del servicio, facilitando la dinámica en la entrega de las comidas.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Arias, F. (1999). **El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración.** (3ª ed.). Caracas: Episteme.

Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica.** (6ª ed.). Caracas: Episteme.

Burbano, J. (2005). **Presupuestos: Enfoque de gestión, planeación y control de recursos.** (3ª ed.). Colombia: McGraw-Hill.

Catacora, F. (1997). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Mc Graw Hill Interamericana de Venezuela.

Hernández, R. (2014). **Metodología de la Investigación.** (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2012). **El Proyecto de Investigación: Comprensión holística de la metodología y la investigación.** (7ª ed.). Caracas: Quirón.

Ramírez, D. (2008). **Contabilidad Administrativa.** (8ª ed.). México: McGraw-Hill.

Tamayo Y Tamayo, M. (2003). **El Proceso de la Investigación Científica.** (4ª ed.). México: Limusa.

Welsch, G. (2005). **Presupuestos: Planificación y control.** (6ª ed.). Pearson Educación de México.

Documento en línea de <https://concepto.de/cuadro-comparativo/#ixzz8lZS6cFQg> Concepto.de. (13 de junio de 2022). Cuadro comparativo, que es, estructura, como hacerlo y ejemplos. Consultado [08/11/2023]

Documento en línea de

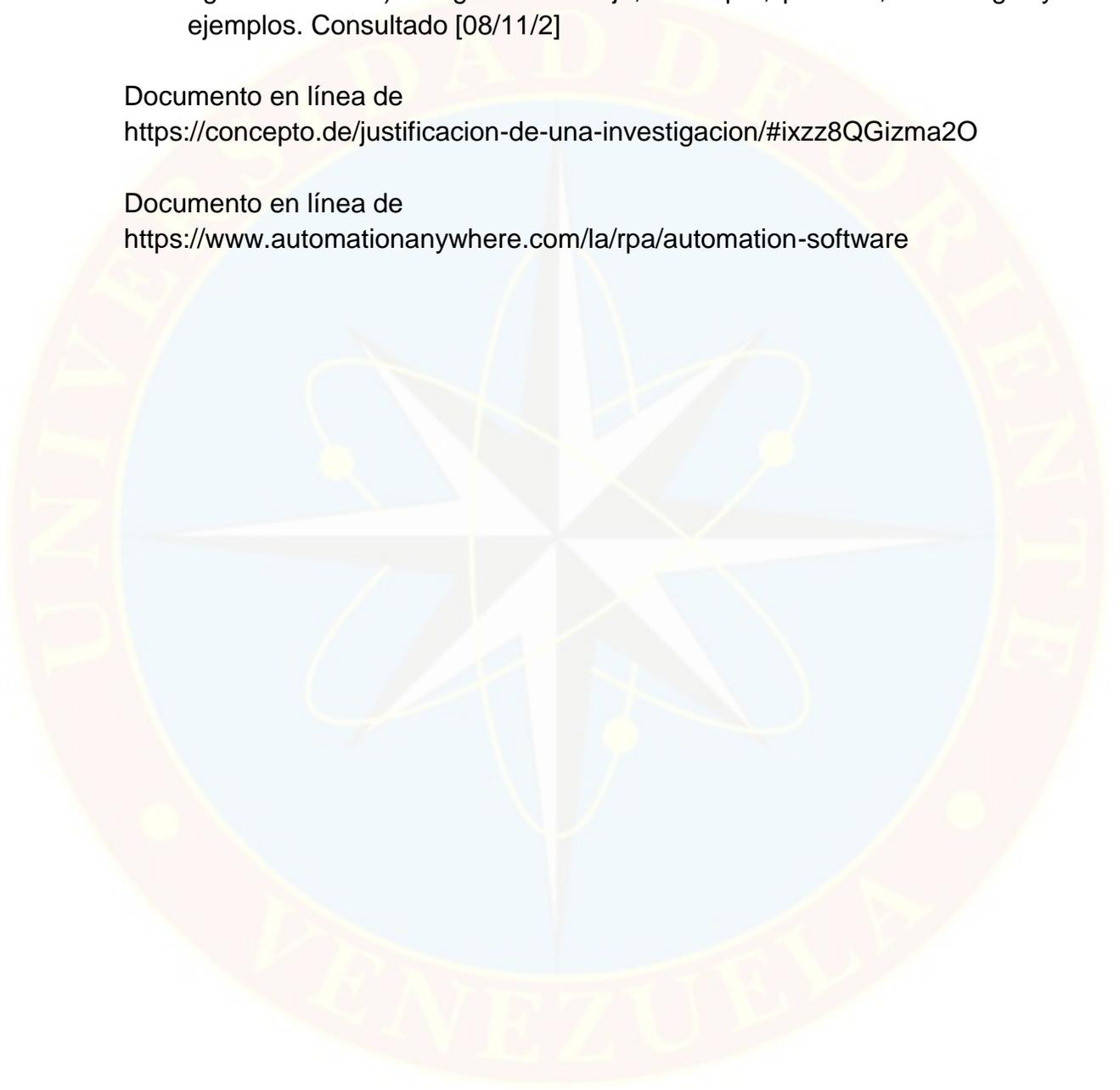
<https://concepto.de/diagrama-de-flujo/#ixzz8lZurfKje>. Concepto.de. (05 de agosto de 2021). Diagrama de flujo, concepto, proceso, simbología y ejemplos. Consultado [08/11/2]

Documento en línea de

<https://concepto.de/justificacion-de-una-investigacion/#ixzz8QGizma2O>

Documento en línea de

<https://www.automationanywhere.com/la/rpa/automation-software>



DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Acumulaciones: se usan en la contabilidad por devengo para realizar un seguimiento de los ingresos que se reconocen en el período en que se obtienen, no cuando se recibe el pago, y para realizar un seguimiento de los gastos (costes) que se reconocen cuando se producen, no cuando se realiza el pago.

ASP: Acuerdo de Servicios Productivos (ASP), Decreto 4.131 realizado por la Presidencia de la República, de fecha 19 de febrero 2020, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 41.825, donde se declara la emergencia energética de la industria de hidrocarburos, motivo que da inicio al ASP bajo la modalidad de Alianza Estratégica.

CECO: Centro de costo, refiere a la nomenclatura contable con la cual se identifica las gerencias que integran la empresa.

Codificar: la codificación contable es la forma de identificar un tipo y nombre de cuenta; una cuenta es el nombre genérico contable con el que se identifica.

Consolidado: consiste en la presentación de un grupo de cuentas en común, totalizadas al final de un periodo (diario/mensual/anual).

Cuentas contables: los registros ordenados de forma cronológica de todos los movimientos financieros o contables de una empresa.

Diligente: cuidado, prontitud, agilidad y actividad en hacer lo que se debe hacer.

Filtrar: es la acción que se ejecuta para visualizar partidas en una misma categoría, minimizando su acceso, y facilitando la búsqueda con mayor rapidez de la determinada información.

HES: La hoja de entrada de servicios (HES) consta de un soporte de pago, donde se refleja una porción o monto total del servicio recibido.

Inherentes: Que por su naturaleza está de tal manera unido a algo, que no se puede separar de ello.

Microbiológica: refiere al estudio de los microorganismos que habitan, producen o contaminan los alimentos.

NAAF: Nivel Administrativo Autorizado Financiero, representa la autoridad en la empresa en relación a la toma de decisiones administrativas y el compromiso de recursos.

ODT: orden de trabajo, es el documento legal que establece las obligaciones de las partes involucradas en el servicio.

Oferente: persona o empresa que brinda un producto o servicio, normalmente, con el objetivo de obtener ganancias.

Optimización: es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible.

Propulsoras: dar impulso hacia delante.

Ralentiza: consiste en reducir la velocidad o en dotar de lentitud a un cierto procedimiento.

Requiere: que requiere, que efectúa un requerimiento, interesado, solicitante, pretendiente, aspirante.

SAP: Sistemas, Aplicaciones y Productos, este es un sistema en red a escala nacional usado por PDVSA, utilizado para llevar la contabilidad de forma computarizada.

Sensorial: es la evaluación de la apariencia, olor, aroma, textura y sabor de un alimento.

Sistema: conjunto de elementos relacionados entre sí que funcionan como un todo.

Sistemas automatizados: es un modelo de gestión de trabajo que puede apoyarse en un software o en una máquina para cumplir tareas operativas que se repiten día a día.

Versa: tratar de un asunto determinado.

Volumetría: es el proceso que permite medir y determinar volúmenes.

HOJAS METADATOS

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

Título	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS EN LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN Y REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES DE LA EMPRESA MIXTA PDVSA PETRODELTA, S.A.
---------------	--

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

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Osmarys José Ruiz Chiguita	CVLAC	C.I: 26823914
	e-mail	ruizosmarys@gmail.com
	CVLAC	C.I:
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

Procedimientos Administrativos, ,
Procedimientos Contables
recepción,
registros

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

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Pública

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

La presente investigación es un trabajo de grado, modalidad pasantías de grado, cuya finalidad es realizar un análisis de los procedimientos administrativos y contables aplicados en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios, a fin de mejorar el procedimiento ejecutado, durante el año 2023-2024, por lo cual se desarrolló como una investigación de campo, de nivel descriptivo, donde se cuenta con una población objeto de estudio representada por los documentos administrativos y contables que se estudiaron durante el año 2023-2024, así como también se tiene una población referencial constituida por las personas que ejecutan estos procedimientos en la recepción y registro de solicitudes de servicios, para un total de ocho personas, que son los que se encargan del tratamiento administrativo y contable en la gerencia de Servicios Generales. Se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de datos como la observación directa y participativa, entrevista no estructurada y la revisión bibliográfica o documental. También se aplicaron técnicas de análisis de datos, como lo fue el cuadro comparativo y el diagrama de flujo. Donde se pudo concluir que existen debilidades en los procesos de recepción y registro de solicitudes de servicios en el área de alimentación, viajes y traslados.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
MSc. Beatriz Vallejo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 10309641
	e-mail	vallejobeatriz19@gmail.com
MSc. Noris Suarez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 14124546
	e-mail	
MSc. Luis Gascon	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I 15322793
	e-mail	luisjosegascongascon@gmail.com

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

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	03	11

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

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

Archivo(s):

Nombre de archivo
Oamarys.Ruiz.docx

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

Alcance:

Espacial: _____ (opcional)

Temporal: _____ (opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Contaduría Pública

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

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

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

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

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

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

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

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

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
Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

SISTEMA DE BIBLIOTECA

RECIBIDO POR *[Firma]*

FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,

[Firma]

JUAN A. BOLANOS CURTEL
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/YOC/manaja

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

De acuerdo al Artículo 41 del reglamento de Trabajos de Grado:

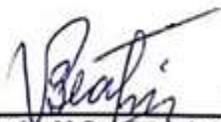
Los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quién deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.



Br.: Ruiz Ch., Osmarys J.

C.I: 26.823.914

Autor



Profá. M.Sc. Beatriz Vallejo

C.I: 10.309.641

Asesor