



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA COBRANZA DE LAS
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA
NACIONAL (CORPOELEC), FILIAL NUEVA ESPARTA.**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, Presentado como Requisito Parcial
Exigido para Optar al Título de: Licenciado en Contaduría Pública.

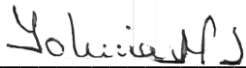
Br. Rojas Sánchez, Luis A.

C.I.: 20.113.606

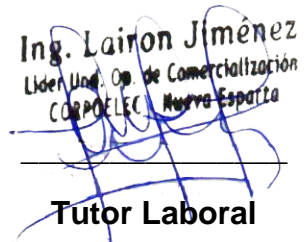
Guatamare, julio 2013

**PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA COBRANZA DE LAS
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA
NACIONAL (CORPOELEC), FILIAL NUEVA ESPARTA.**

Trabajo de Grado, Modalidad Pasantía, Presentado como Requisito Parcial
Exigido para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.

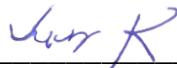


Tutor Académico
Lic. Yolimar Marcano



Ing. Lairon Jiménez
Lider. Unid. Op. de Comercialización
CORPOELEC Nueva Esparta

Tutor Laboral
Ing. Lairon Jiménez



Elaborado por:

Luis Rojas



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

De conformidad con lo establecido en el Art. 9 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente, se hace constar que el Trabajo de Grado, modalidad Pasantía, titulado: **PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA COBRANZA DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL (CORPOELEC), FILIAL NUEVA ESPARTA.** Presentado por la Br. Luis Alberto Rojas Sánchez C.I.N° 20.113.606., como requisito parcial para optar al título de **LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**, ha sido evaluado y aprobado con la siguiente calificación:

APROBADO

Lcda. Monica Barrios
Jurado Principal

Lcda Yolimar Marcano
Jurado Principal

Msc. Eucaris Rodriguez
Jurado Principal

DEDICATORIA

A mis padres, Maritza Sánchez y Luis Rojas por ser motivo de inspiración, guía y consejo en todo momento

A Lismar quien al ser mi hermana se convirtió en consejera y amiga en donde quiera que este tu alma en la eternidad

A mi hermana Anais a mis hermanos Carlos Luis, Luis Daniel, quienes estuvieron hay en todo momento, espero que se sientan orgullosos de mí.

A mis abuelos; a los que tuve el honor de conocer y al que no tuve la dicha. Sé que siempre están conmigo.

Y a todos mis compañeros y amigos que estuvieron siempre conmigo en momentos buenos y difíciles.

AGRADECIMIENTO

A todos mis compañeros de clases quienes se convirtieron en mis Hermanos y Hermanas para mí: Carla Malavé, José Antonio Ávila, Evelyn Tenías y Rafael Marcano

De igual manera: Xeleny Acosta Andry Aguilera, Franny Bermudez, Paola Marcano, Carla Marval Luis Cortez, Carelis Delgado, Francelis Delgado, Loreanys Guilarte, Gladys Guerra con quienes pase las verdes y las maduras en la universidad y que contribuyeron a lograr esta meta.

Gracias a mi asesora, Lic. Yolimar Marcano por su dedicación y paciencia, su disponibilidad y atención en todo momento para que este proyecto se pudiera materializar, gracias.

A la Universidad de Oriente por darme la oportunidad de estudiar y crecer a nivel profesional, por ser durante todo este tiempo mi segunda casa donde compartí y conocí a muchos de los que hoy son mis amigos y futuros colegas.

A los profesores de la carrera contaduría pública por ser partícipes de mi formación profesional y personal, por sus consejos y preocupación para seguir adelante sin desviarme de la meta, muchas gracias.

A la Corporación Eléctrica Nacional S.A, por abrirme las puertas y permitir realizar mi trabajo de pasantía, especialmente el Ing. Lairon Jiménez tutor laboral y a la unidad de crédito y cobranzas (Adriana, Ana, Emily, Javier, Neomar, Paulimar y Steven) por prestarme su ayuda y colaboración incondicional.

CONTENIDO

Gracias Totales.

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | v |
| INDICE DE CUADROS..... | ix |
| INDICE DE FIGURAS..... | x |
| FASE I INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1.1. DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA..... | 2 |
| 1.2. PROCEDIMIENTO DE ESTUDIO | 2 |
| 1.3. SITUACIÓN A EVALUAR | 2 |
| 1.4 OBJETIVOS DE LAS PASANTÍAS. | 7 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 7 |
| 1.4.2. Objetivos específicos. | 7 |
| 1.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 8 |
| 1.5.1. Observación Directa Participante..... | 8 |
| 1.5.2. Entrevista Semi-estructurada. | 8 |
| 1.5.3. Revisión Documental..... | 10 |

| | |
|---|----|
| FASE II: DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL CORPOELEC FILIAL ESTADO NUEVA ESPARTA..... | 12 |
| 2.1 RESEÑA HISTÓRICA | 12 |
| 2.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA..... | 13 |
| 2.3 ESTRUCTURA FÍSICA DE LA EMPRESA | 13 |
| 2.4 SERVICIOS QUE OFRECE | 14 |
| 2.5 VISIÓN..... | 14 |
| 2.6 MISIÓN | 15 |
| 2.7 VALORES CORPORATIVOS. | 15 |
| 2.8 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA | 16 |
| 2.9 FUNCIONES DE LA UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA DE USUARIOS MASIVOS O PARTICULARES | 20 |
| FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR. | 24 |
| 3.1. BASES TEÓRICAS | 24 |
| 3.1.1. Procedimientos..... | 24 |
| 3.1.2. Cuentas por Cobrar | 29 |
| 3.1.3- Procedimientos de Cobro..... | 30 |
| 3.1.4 Estrategia para la cobranza de las cuentas por cobrar..... | 33 |
| 3.2. BASES LEGALES RELACIONADOS CON LOS PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA | 36 |
| 3.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria, N° 5.453, de fecha 24 de marzo de 2000) | 36 |
| 3.2.2. Código de comercio (Gaceta Oficial N° 475 del 21 de diciembre de 1955). | 37 |
| 3.2.3. Código Civil (Gaceta Oficial N° 2.990 Extraordinaria de la República de Venezuela de fecha 26 de julio de 1982) | 38 |

| | |
|---|----|
| 3.2.4 Ley Orgánica del Servicio Eléctrico (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.573 de fecha 14 de diciembre de 2010)..... | 39 |
| FASE IV. PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR LA UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA REDUCCIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR..... | 41 |
| 4.1. PROCEDIMIENTO PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR..... | 41 |
| 4.1.1. Convenio de pago..... | 46 |
| 4.1.2. Incumplimiento del convenio de pago..... | 50 |
| 4.1.3. Declaración de una deuda a incobrable..... | 51 |
| 4.2 ESTRATEGIAS DE COBRANZAS..... | 51 |
| FASE V COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS POR LA UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZAS CON BASES TEÓRICAS Y LEGALES A FINES AL TEMA..... | 55 |
| CONCLUSIONES..... | 64 |
| RECOMENDACIONES..... | 67 |
| REFERENCIAS..... | 68 |

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales55

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Estructura Organizativa Corporación Eléctrica Nacional S.A. | 16 |
| Figura 2. Estructura Organizativa Unidad Operativa de Comercialización..... | 17 |
| Figura 3. Estructura Organizativa del Equipo de Gestión Comercial..... | 18 |
| Figura 4. Estructura organizativa de la Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios | 19 |
| Figura 5. Ventana de emisión de órdenes de servicios | 43 |
| Figura 6. Pantalla para acceder a la impresión de convenio. | 47 |

FASE I



INTRODUCCIÓN

FASE I INTRODUCCIÓN

1.1. Denominación de la empresa

La empresa escogida para realizar el trabajo de grado modalidad pasantía, fue la Corporación Eléctrica del estado Nueva Esparta (CORPOELEC), específicamente en la unidad de Crédito y Cobranza, adscrita al área comercial; ubicada en San Lorenzo-Pampatar, estado Nueva Esparta.

1.2. Procedimiento de estudio

El objeto de estudio estuvo referido a los procedimientos y estrategias para la cobranza de la cuenta por cobrar empleados por la unidad de crédito y cobranza del área de usuarios particulares de CORPOELEC, estado Nueva Esparta.

1.3. Situación a evaluar

El hombre necesita de ciertos servicios básicos para poder satisfacer sus necesidades como son: el agua, transporte y la electricidad, siendo este último un factor importante para la sociedad actual, ya que le permite a cada uno de sus integrantes vivir de la mejor manera posible de acuerdo a las necesidades y aspiraciones de cada uno de ellos. Por esto es que en los países organizados existen empresas dedicadas a suministrar este servicio tan vital para el normal desenvolvimiento de las poblaciones.

En tal sentido, muchos estados del mundo para garantizar el suministro de éste servicio de electricidad a su población, han invertido en éste sector,

Fase I

ya sea mediante la creación de empresas públicas, evitado así la privatización de sus industrias básicas y prestando este servicio de manera pública o a través de empresas mixtas o privadas, como es el caso de Colbún en Chile (propiedad del grupo Matte) y CPFL en Brasil (controlado por Votorantim, Bradesco), a las cuales se le cede la prestación de este importante servicio.

Es por ello que el estado venezolano, en 1958, crea la Compañía Anónima de Administración y Fomento Eléctrico (CADAFE) con el fin de fusionar todas las empresas estatales prestatarias del servicio eléctrico existentes para ese momento.

En fecha 02 de mayo de 2007 el Ejecutivo Nacional, con el fin de concretar la reorganización territorial para el ejercicio de la actividad de distribución de potencia, comercialización y generación energía eléctrica, crea a la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC), ajustado a lo estipulado en la Ley Orgánica de Reorganización del Sector Eléctrico, según decreto No. 5.330. En Gaceta Oficial N° 38.617

CORPOELEC, al igual que cualquier otra empresa prestadora de servicios, realiza sus operaciones a diario, para obtener ingresos y cubrir sus gastos operacionales, los cuales van a ser producto de su actividad principal: la prestación de servicio eléctrico con modalidad postpago.

En tal sentido, para su normal desenvolvimiento, CORPOELEC tiene una estructura organizativa constituida por una Dirección General, de la cual depende: la Dirección de Operaciones Técnicas, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección Legal, Dirección de Generación y Dirección Comercial.

Fase I

En la Dirección Comercial se encuentran adscritas las siguientes unidades: La Unidad de Atención al Usuario, la Unidad de Gestión de Energía, la Unidad de Normalización, la Unidad de Crédito y Cobranzas.

En la Unidad de Crédito y Cobranza es donde terminan aquellas ventas de servicios en modalidad postpago, respaldadas por la aceptación de facturas, las cuales se vuelven difíciles de cobrar y que deben ser gestionadas por esta unidad aplicando una serie de procedimientos, estrategias y control para su cobro.

Para que esta Unidad pueda comenzar a funcionar, debe existir una factura vencida, lo cual obliga a la empresa a ejercer medidas de cobranzas mediante diferentes estrategias, para lograr recaudar el mayor porcentaje de las ventas realizadas y reducir las cuentas por cobrar.

En relación a esto es necesario que al momento de la venta del servicio por parte de CORPOELEC, el cliente haya aceptado la operación a través de unas facturas o contrato dando origen así a las cuentas por cobrar.

En este sentido, Redondo (1998: 193), define a las cuentas por cobrar como:

Aquellas que están compuestas por los derechos que tiene la entidad por las operaciones que realiza por diferentes conceptos, entre los cuales están las ventas de bienes o la prestación de servicios o dinero que se ha entregado a otras partes y sobre las cuales se tiene los derechos de cobro.

En otras palabras, el autor expresa los derechos que tiene una empresa contra los clientes por las operaciones provenientes de ventas o por la prestación de servicios a crédito que esta realiza y que deben ser cobrados.

Fase I

Para Daft y Marcic (2006), la estrategia organizacional, es el uso de las herramientas administrativas y organizacionales con el objetivo de encausar los recursos empresariales hacia el logro de los resultados que quiere alcanzar la empresa.

Para cumplir de manera eficiente con los procedimientos y las estrategias de cobranza es necesario que la empresa clasifique a las cuentas por cobrar de acuerdo a la antigüedad de los saldos a fin de establecer políticas especiales de cobranzas que permitan disminuir el porcentaje de morosidad e incobrabilidad de las mismas y que permitan lograr las metas implementadas de la organización.

Los procedimientos de cobranzas, según Beaufond (2005), deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. Cabe destacar que, todo procedimiento de cobranza tiene cuatro (4) etapas tradicionales conocidas: el aviso de vencimiento, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

En referencia a la clasificación anterior en la Unidad de Crédito y Cobranzas de CORPOELEC existen las siguientes áreas: Clientes domiciliados, control de ingresos, usuarios gubernamentales - grandes clientes y el área de impagados y usuarios particulares, siendo esta última área donde se efectúan en su totalidad el control administrativo, es decir los procedimientos y estrategias de cobranzas determinados por la empresa para dichos usuarios.

Fase I

El control administrativo para Daft y Marcic (2006), es el plan creado por la empresa que comprende todas las estrategias y procedimientos coordinados y adoptados para salvaguardar sus activos y verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables es por ello que CORPOELEC emplea en el área de usuarios particulares procedimientos tales como: llamadas telefónicas y las visitas personalizadas.

Durante la pasantía en la Unidad de Crédito y Cobranzas, específicamente en el área de usuarios particulares, de la empresa CORPOELEC, se detectaron las siguientes debilidades:

- La Unidad presenta un gran porcentaje de facturas en estado de morosidad, por parte de los usuarios, por la falta de supervisión en las zonas de alta peligrosidad como son: la Sabaneta, Ciudad Cartón, lo Cocos, entre otros, lo cual causa atraso en la depuración de las cuentas por cobrar y en consecuencia, afecta el flujo de caja que permite dar cumplimiento a las metas trazadas.
- Poco seguimiento a los usuarios que tienen firmados convenios de pagos, lo que conlleva a que estos incurran en un nuevo estado de morosidad.
- Falta de unidad de transporte para realizar visitas personalizadas, para notificación de deuda o suscripción de convenios. Lo que influye negativamente en la gestión de cobranza
- La falta de actualización de los datos personales (nº de teléfonos) de los usuarios, lo que impide su ubicación para la gestión de cobro

Fase I

1.4 Objetivos de las pasantías.

1.4.1. Objetivo general.

Analizar los procedimientos y estrategias para la cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa Corporación Eléctrica Nacional CORPOELEC; filial Nueva Esparta.

1.4.2. Objetivos específicos.

1. Describir los aspectos generales y estructura organizativa de CORPOELEC., filial Nueva Esparta.
2. Identificar las bases teóricas y legales de los procedimientos para las cobranzas de las cuentas por cobrar y bases legales vigentes a fines al tema.
3. Describir los procedimientos y estrategias utilizadas por la unidad de crédito y cobranzas para la reducción de las cuentas por cobrar.
4. Comparar los procedimientos y estrategias para la recaudación de las cuentas por cobrar aplicados por la unidad de crédito y cobranzas bases teóricas y legales a fines al tema.

Fase I

1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Son el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita lograr los objetivos de la investigación. En tal sentido, para el logro del objetivo planteado en esta pasantía se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos

1.5.1. Observación Directa Participante.

Con la aplicación de esta técnica, se permitió recopilar información primaria, debido a que se participó de manera directa en la realización de la gestión de cobranza como son: la elaboración de base de datos, la segmentación de clientes, las llamadas telefónicas, las visitas personalizadas, la generación de las ordenes de corte de aquellos suministros con deuda igual o mayor a dos (2) facturas vencidas, así como la resolución de las órdenes.

El instrumento empleado para recopilar la información obtenida fue un block de notas donde se asentó o registro toda la información observada en relación con los procedimientos y estrategias de las cuentas por cobrar llevadas a cabo por la Unidad de Crédito y Cobranzas de la empresa CORPOELEC.

1.5.2. Entrevista Semi-estructurada.

Esta técnica permitió obtener información detallada y concreta sobre el tema a investigar; se efectuaron diversas preguntas al personal que labora dentro de la Unidad de Crédito y Cobranzas como el analista para conocer

Fase I

de mejor manera los procedimientos llevados a cabo por dicha unidad. Todo lo anterior a objeto de precisar de manera específica todas las actividades que se realizan en esta unidad y cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo, además de obtener un conocimiento más exhaustivo de las operaciones realizadas.

El instrumento empleado fue la grabadora donde se almacenaron las respuestas obtenidas del analista en relación con los procedimientos y estrategias de las cuentas por cobrar llevadas a cabo por la unidad de crédito y cobranzas de la empresa CORPOELEC Nueva Esparta.

Las preguntas que se realizaron a fin de dar respuestas a los objetivos planteados, se señalan a continuación:

Analista de la Unidad de Crédito y Cobranzas.

¿Cuáles son los objetivos que persigue la Unidad de Créditos y Cobranzas?

¿Cuáles son las actividades que se realizan dentro de la Unidad de Crédito y Cobranzas?

¿Cuáles son los procedimientos aplicados para la cobranza de las cuentas por cobrar en la Unidad de Crédito y Cobranza?

¿Qué relevancia tiene para la organización las cuentas por cobrar?

¿Cuáles son las medidas de control de las cuentas por cobrar?

Fase I

1.5.3. Revisión Documental.

Para el desarrollo del trabajo final se requirió realizar investigaciones diversas a través de libros referentes al tema en cuestión; consultas de páginas electrónicas; que permitan ampliar información sobre el tema a estudiar.

El instrumento que se utilizó fue el block de notas el cual sirvió para la recolección de la información necesaria de las fuentes documentales en correspondencia con los procedimientos estrategias de las cuentas por cobrar llevadas a cabo por la unidad de crédito y cobranzas de la empresa CORPOELEC.

FASE II



*DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES DE LA
EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL
CORPOELEC FILIAL ESTADO NUEVA ESPARTA.*

FASE II: DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL CORPOELEC FILIAL ESTADO NUEVA ESPARTA.

2.1 Reseña histórica

El sistema eléctrico del Estado Nueva Esparta, pertenecía y era operado por CADAFE/ELEORIENTE. En febrero de 1998, se constituye SENECA Sistema Eléctrico del Estado Nueva Esparta C.A. con el aporte de todos los activos que conformaban el Sistema Eléctrico del Estado Nueva Esparta por parte de CADAFE y ELEORIENTE.

En septiembre de 1998, se suscribe entre el Ministerio de Energía y Minas (hoy Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo) y SENECA Contrato de Concesión para la prestación del servicio, el cual tiene cuatro anexos:

- ✓ Régimen de Calidad
- ✓ Reglamento de Servicio
- ✓ Régimen Tarifario
- ✓ Plan de Inversiones.

En octubre de 1998, CMS Energy, producto del Proceso de Privatización de SENECA y a través de una licitación pública Internacional compra el 70% del número de acciones de SENECA. En fecha 30 de Abril de 2007 producto del Proceso de Nacionalización, se formaliza el traspaso del 70% del número de acciones de SENECA (“A” y “D”) a PDVSA.

SENECA desde su nacionalización en marzo de 2007, contó con una Junta Directiva única, designada en el año 2007 hasta el 2011 y la gestión

Fase II

diaria de cuatro Directores Gerentes titulares designados por el Presidente de compañía. En fecha 09/12/2011, se celebra la Asamblea de Accionistas de SENECA donde se aprobó la fusión con CORPOELEC dando cumplimiento al mandato instruido en el decreto 5.330.

Posteriormente el 29/12/2011 se publicó el acta de la asamblea que acordó la fusión, quedando materializada la misma legalmente el 23 de diciembre de ese año y es así que SENECA dejó de existir jurídicamente, dando paso a CORPOLEC Región Insular.

2.2 Ubicación Geográfica

La sede principal de CORPOELEC filial Nueva Esparta; está ubicada en la calle principal de San Lorenzo – Pampatar. Edificio CORPOELEC, municipio Maneiro del estado Nueva Esparta, donde funciona la coordinación de atención y cobranza de clientes domiciliados

2.3 Estructura Física de la Empresa

CORPOELEC, se encuentra conformado por cuatro (4) Edificios, el cual tres (03) de ellos de una planta estos a su vez divididos en varios puestos de trabajo. El primero de ellos es el almacén en donde resguarda los activos de la empresa, tiene dos áreas, una para los equipos dañados y la otra para los archivos y activos de la misma, el segundo edificio es el de Distrito en este funciona toda la parte social de la empresa, se constituye por varios puestos de trabajo, y en el tercer Edificio se encuentra dividida en, dos (02) áreas, una (01) de ella es la gestión técnica, en donde se encuentran varios puntos de trabajo y la segunda son tres (03) salones de capacitación utilizados para

Fase II

eventos, reuniones y cursos, y el último Edificio, posee dos (02) pisos, dividido en dos (02) área Administrativo y Comercial de la empresa, un área de recepción que forma parte del departamento administrativo y un área de comedor y recreación para los empleados, con un aire acondicionado central que surten a todas los Edificios.

2.4 Servicios que Ofrece

La actividad principal de la empresa es prestar el servicio eléctrico, es decir genera, distribuye y comercializa la electricidad en el estado Nueva Esparta.

Cabe destacar que, el servicio eléctrico es fundamental para el desarrollo económico y social, incentivando el crecimiento mediante el logro de niveles óptimos de productividad.

El objeto principal de la compañía es la generación, transmisión troncal, distribución y comercialización de electricidad en el Estado Nueva Esparta y su interconexión con el Sistema Eléctrico Nacional.

2.5 Visión

CORPOELEC es una Corporación con ética y carácter socialista, modelo en la prestación de servicio público, garante del suministro de energía eléctrica con eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad financiera. Con un talento humano capacitado, que promueve la participación de las

Fase II

comunidades organizadas en la gestión de la Corporación, en concordancia con las políticas del Estado para apalancar el desarrollo y el progreso del país, asegurando con ello calidad de vida para todo el pueblo venezolano.

2.6 Misión

Para CORPOELEC su misión es desarrollar, proporcionar y garantizar un servicio eléctrico de calidad, eficiente, confiable, con sentido social y sostenibilidad en todo el territorio nacional, a través de la utilización de tecnología de vanguardia en la ejecución de los procesos de generación, transmisión, distribución y comercialización del sistema eléctrico nacional, integrando a la comunidad organizada, proveedores y trabajadores calificados, motivados y comprometidos con valores éticos socialistas, para contribuir con el desarrollo político, social y económico del país.

2.7 Valores Corporativos.

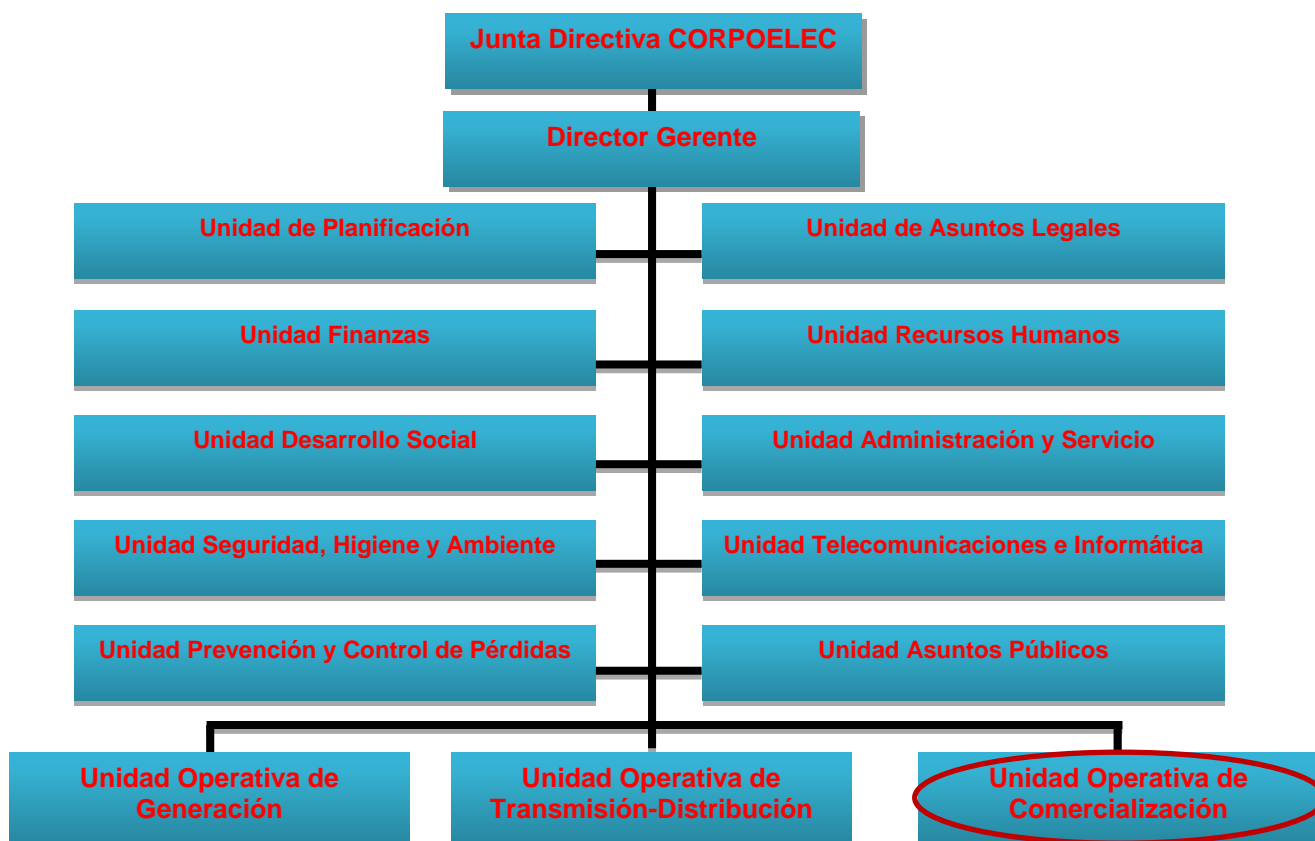
- Ética Socialista
- Responsabilidad
- Autocrítica
- Respeto
- Honestidad
- Eficiencia
- Compromiso

Fase II

2.8 Estructura Organizativa

La estructura organizativa de CORPOELEC esta Comandada por una junta directiva la cual es apoyada y asesorada por varias unidades que guardan estrecha relación entre sí, siendo todas importantes, ya que, de su buen funcionamiento depende la estabilidad de la empresa y la coordinación necesaria para el logro de sus objetivos, ofreciéndole a sus clientes la mejor atención y calidad en el servicio prestado.

Figura 1. Estructura Organizativa Corporación Eléctrica Nacional S.A.



Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

Fase II

Unidad operativa de Comercialización

La unidad operativa de comercialización es la responsable de coordinar el plan comercial de la organización, proporcionando de esta manera directrices necesarias para asegurar que las actividades sean desarrolladas sobre bases Comerciales sólidas, esta dirección está encargada de todo el proceso de recaudación de las ventas por cargo de energía eléctrica, es la razón por la cual está vinculada directamente con los activos de la empresa, encargada de las oficinas comerciales ubicadas en todo el territorio insular como son las oficinas de la Asunción Coche, Juan Griego, Porlamar Pampatar, Villa Rosa y Boca del Rio

Figura 2. Estructura Organizativa Unidad Operativa de Comercialización



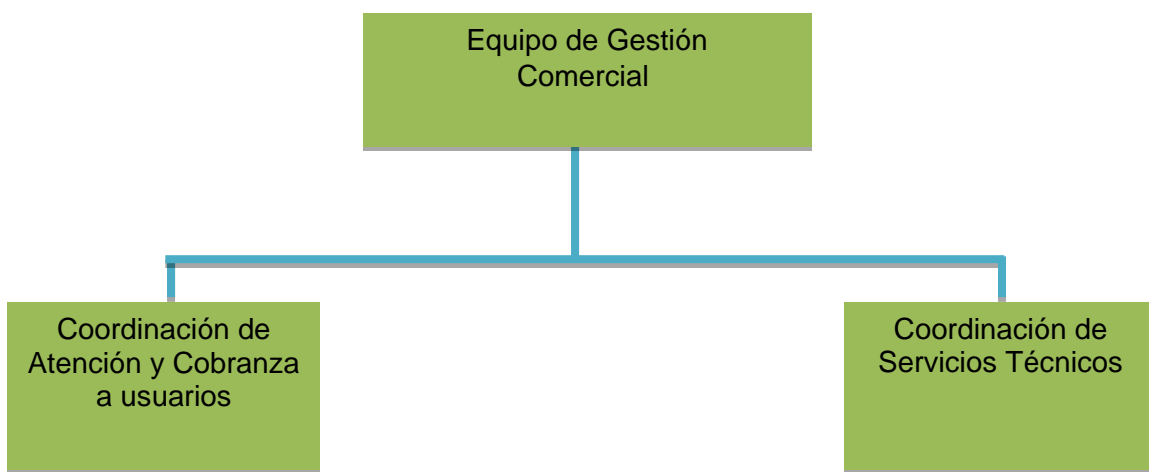
Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

Fase II

Equipo de gestión comercial

Provee un servicio comercial de calidad a los clientes, así como, de satisfacer las expectativas y necesidades del mismo, mejorar la gestión financiera y lograr que los clientes perciban que las tarifas reflejan costos de una gestión empresarial eficiente que satisface sus requerimientos de servicios comerciales.

Figura 3. Estructura Organizativa del Equipo de Gestión Comercial



Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

Coordinación de Servicios Técnicos

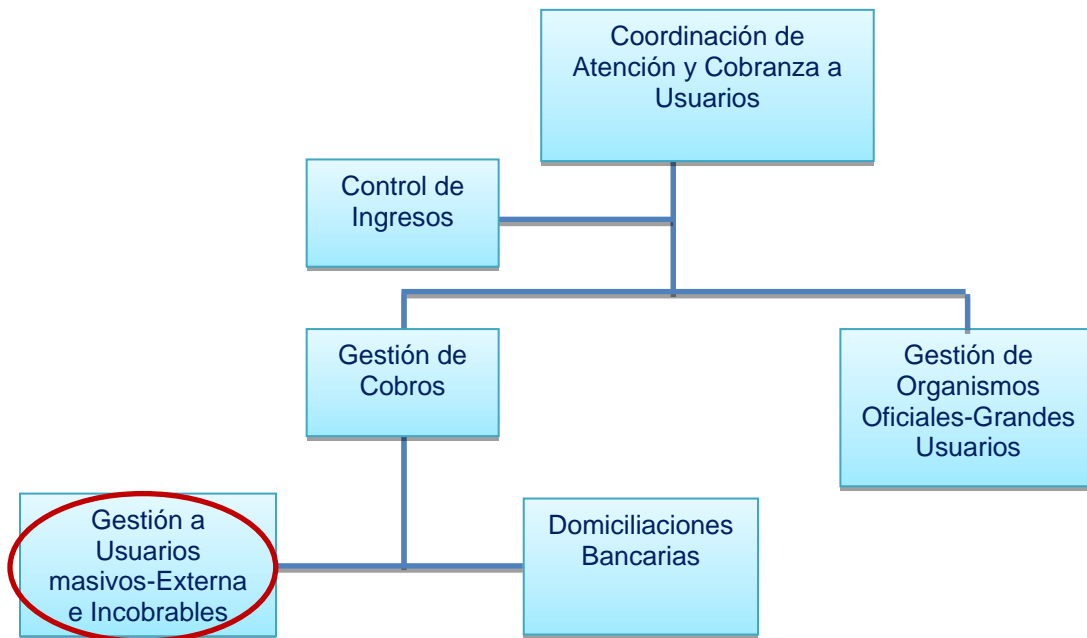
La Coordinación de Servicios Técnicos tiene como objetivo realizar la generación de Órdenes de servicios (revisión de suministro/retiro de medidor, entre otros), donde se envía a campo a realizar efectivamente el trabajo asignado

Fase II

Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios

Es la encargada de cumplir los procedimientos y ejecutar los procesos correspondientes, para la oportuna recaudación de la factura emitida y pendiente de cobro, que aseguren el flujo de caja de la compañía cumpliendo para ello con los controles establecidos y los aspectos legales que rigen la materia.

Figura 4. Estructura organizativa de la Coordinación de Atención y Cobranza a Usuarios



Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

Fase II

La Unidad de Gestión a Usuarios masivos- externas e incobrables es llamada también unidad de crédito y cobranza usuarios particulares por la empresa CORPOELEC

Descripción de la Unidad de Créditos y Cobranzas usuarios masivos o particulares

La unidad de crédito y cobranza es la encargada de velar que el proceso de recaudación, de la factura emitida y pendiente de cobro se cancelada por parte del cliente este proceso debe realizarse de manera eficaz, con planes estratégicos para mejorar la cobranza. Esto a través de los procedimientos y estrategias planteados por la dirección comercial.

2.9 Funciones de la Unidad de Crédito y Cobranza de usuarios masivos o particulares

Las funciones se basan en la realización de ciertas actividades o deberes al tiempo que se coordinan de manera eficaz y eficiente en conjunto con el trabajo de los demás. En virtud de lo antes descrito, la empresa CORPOELEC divide de manera concreta las actividades y operaciones a realizar en las distintas dependencias. Entre las principales funciones que se realizan en la coordinación de atención y cobranza de clientes particulares tenemos:

- Supervisión del área.

Fase II

- Elaboración de indicadores diarios de recaudación y efectividad de la recaudación.
- Ejecución de llamadas telefónicas a los usuarios con dos (2) o más facturas vencidas.
- Visitas personalizadas a aquellos clientes que tengan una deuda con la empresa por la venta de servicio eléctrico
- Elaboración supervisión y control de las ordenes de corte del servicio eléctrico a aquellos usuarios particulares los cuales no han cancelado su deuda luego de la ejecución de los procedimientos de cobro.
- Elaboración de informes semanales y mensuales sobre las actividades ejecutadas por la unidad.
- Atención personalizada a clientes que vayan a elaborar convenios de pago.
- Elaboración de informes de efectividad de recaudación de las cuentas por cobrar a través de la ejecución de los procedimientos y estrategias para el cobro.
- Depuración de la cartera de usuarios particulares a través del análisis de la cartera, para determinar las acciones a tomar sobre cada uno de los usuarios (suspensión, baja de servicio incobrable entre otros).
- Ejecución del cierre de las cuentas por cobrar al final de cada mes

FASE III



*BASES TEÓRICAS Y LEGALES DE LOS
PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN
DE LAS CUENTAS POR COBRAR*

Fase III

FASE III. BASES TEÓRICAS Y LEGALES DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

En esta se fase describen las bases teóricas y legales que dan sustento a la investigación explicando los diferentes términos y conceptos así como las diferentes normativas legales abordadas para la consecución del objetivo general del presente trabajo de grado.

3.1. Bases teóricas

Entre las bases teóricas tratadas en este trabajo se encuentran: procedimientos, características de los procedimientos administrativos, procedimientos contables y características de procedimientos contables, cuentas por cobrar, tipos de cuentas por cobrar, estrategias de cobranzas, pasos de las estrategias de cobranzas de las cuentas por cobrar.

3.1.1. Procedimientos

Las empresas para poder ejecutar sus actividades de manera efectiva necesitan poner en práctica ciertas técnicas y métodos que conllevan a desarrollar coordinadamente las operaciones. Es por esto que para Melinkoff (1979:34) *“Son la realización de una serie de labores en forma orgánica y guardando una sucesión cronológica en la manera de realizar esas labores”*

Los procedimientos son de gran importancia dentro de una organización ya que permiten la consecución de sus objetivos a través de la realización de las diferentes, operaciones, tareas y actividades que se pueden llevar a cabo, facilitando las funciones administrativas

Características de Procedimientos

Según Melinkoff (1990) presenta las siguientes características

- No son de aplicación general: son específicos, es decir son elaborados según a necesidad y objetivos que tengan la empresa pudiéndose desarrollar diferentes procedimientos para una sola actividad dependiendo de las características requeridas en ese momento.
- Son continuos y sistemáticos: Siendo de gran utilidad ya que permite hacer tareas repetitivas en menor tiempo sin la consulta constante a la gerencia para su elaboración ahorrándose tiempo y esfuerzo valioso de la empresa
- Son estables: porque siguen una misma secuencia elaborada con antelación.
- Son flexibles: esto debido a que pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones y circunstancias de las empresas esto dependiendo de los objetivos, personal, materiales, entre otros que se puedan encontrar en un momento determinado

Fase III

Clasificación de los Procedimientos

Procedimientos Administrativos.

Para Chiavenato (2006)

Es el conjunto de acciones y actividades que permiten el funcionamiento normal dentro de una organización y que son realizadas para alcanzar los objetivos de una empresa. Estas se componen de tareas relacionadas que forman una secuencia establecida para el trabajo o tareas que se van a desempeñar

Características de los Procedimientos Administrativos

Para Chiavenato (2006) son los siguientes

- Da a conocer cuáles son las consecuencias de una decisión antes de ser tomada lo que permita conocer los pro y contra de cada opción a considerar en la fase de planeación y toma de decisiones.
- Reduce el tiempo y volumen de información requerida mediante una información de cada nivel de dirección, de sólo los grados de detalles necesarios.
- Satisface las necesidades de cada unidad de la organización, con un mínimo de duplicación evitando el trabajo innecesario de la empresa sirviendo al mismo tiempo a la organización como un todo.

Fase III

- Presenta la información a quienes son responsables de la toma de decisiones y planeación, en forma tal que disminuye al mínimo el tiempo o esfuerzo necesario para su análisis e interpretación al momento de la toma de decisiones.
- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades para ser realizadas.
- Promueven la eficiencia y la optimización dentro de la organización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

Procedimientos Contables.

Estos procedimientos tienen como objetivo exponer la situación financiera más exacta a la realidad de la empresa. Es por ello que el manejo y mantenimiento de los registros contables mediante procedimientos son de gran importancia para el desarrollo de las demás actividades mercantiles y contables de una empresa.

Catacora (2001:71) lo define como *“Todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”* Dando a entender que para el desarrollo de una organización es necesario tener una serie de actividades capaces de registrar y controlar de manera satisfactoria los movimientos contables que se pueden llevar a cabo como pueden ser: la

Fase III

fabricación y venta de productos, recepción de inventarios y registro de estimaciones, recaudación de cuentas por cobrar entre otras.

Características de los Procedimientos Contables

Para Catacora (2001)

- Registrar y clasificar en los registros permanentes toda la información necesaria que se encuentre en las operaciones diarias para que puedan entenderse con facilidad.
- Proveer información que permita el control de las operaciones de la empresa.
- Suministrar información que permita la toma de decisiones en la empresa.
- Resumir e informar, es decir, ordenar la información registrada y clasificada en los estados financieros que muestran las utilidades del período y la situación financiera de un negocio en una fecha determinada.
- Provee información que permita la planeación de las operaciones de la organización.
- Evalúa la gestión de la organización.

Fase III

3.1.2. Cuentas por Cobrar

La mayoría de las empresas dedicadas a actividades de comercio, servicio o manufactura pertenecientes al sector privado o público venden sus productos a crédito generando este derecho de cobro a los clientes, lo cuales representan contablemente en la partida de cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar según Catacora (1998:135):

Las cuentas y efectos por cobrar están compuestos por los derechos que tiene una entidad por las operaciones que realiza por diferentes conceptos, entre los cuales están las ventas de bienes o la prestación de servicios o dinero que se ha entregado a otras partes y sobre las cuales se tiene derecho de cobro

Por tal motivo, las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por servicios o ventas de productos a crédito prestados por una empresa a sus cliente, de los cuales se clasifican como activos corrientes dentro de la estructura contable de una empresa.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar al igual que cualquier activo, propiedad de una empresa generaran un beneficio económico en el futuro. Para Brito (2006) las cuentas por cobrar se clasifican en dos (2) tipos las cuales son:

1) Provenientes de ventas de bienes o servicios.

Estas cuentas por cobrar están conformadas por las ventas a crédito de bienes o servicios que provee la empresa Por consiguiente, las cuentas por

Fase III

cobrar a clientes representan un porcentaje importante del porcentaje total de activo que tiene una empresa, producto de la venta de servicio eléctrico , que al ser recuperado se genera ganancias.

2) No provenientes de ventas a crédito.

Para Brito (2006:337) son “Derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a venta de bienes y servicios a crédito”. Este tipo de cuentas se origina cuando la empresa concede otorga préstamo a una compañía con la que comúnmente tiene relación, ya sean sucursales o compañías del mismo grupo de empresas.

3.1.3- Procedimientos de Cobro.

Los procedimientos es toda aquella secuencia de pasos e instructivos que utiliza una empresa para alcanzar un objetivo o meta pre-establecida como fue definida anteriormente en el caso de los procedimientos de cobro

Wachowicz (2010:386) lo define como:

Son aquellos que den como resultado que las ganancias marginales igualen a los costos marginales. Debido a que una cuenta por cobrar es solo tan buena como la probabilidad de que será pagada.

En tal sentido, los procedimientos de cobranzas según Beaufond (2005), deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. Cabe destacar que, todo procedimiento de cobranza tiene cuatro (4) etapas tradicionales

Fase III

conocidas: el aviso de vencimiento, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

Aviso de vencimiento.

Es de carácter preventivo, puesto que se realiza en fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago. La práctica común, tanto en organizaciones comerciales es enviar al cliente un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta, en la cual figuran detalladamente los distintos montos que registran el total de deuda. Tales estados sirven como recordatorios y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud y conformidad de las deudas que tienen pendientes de cancelar.

Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación.

Exigir respuesta.

Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento); por medio de llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se recordara al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda. El tono seguirá siendo amable y cortés, pero con la salvedad de que ya hubo un primer aviso.

Fase III

De todos modos es lógico suponer que existe algún motivo justificado o injustificado a la falta de pago, como por ejemplo, iliquidez transitoria, llegada tarde de la mercadería pocas perspectivas de ventas, entre otros. El objeto principal de esta segunda etapa es provocar alguna reacción del deudor, con el fin de averiguar la demora en el pago y así tratar de dar alguna solución al problema presentado. Se recomienda, en caso de que el cliente sea local, después de enviar el segundo recordatorio, que el cliente sea visitado por el cobrador. Posteriormente si este no responde a las cartas enviadas, se le hace recordar por medio de diferentes instrumentos de cobranza; que su cuenta se ha vencido y que su requerimiento al cumplimiento de la deuda es urgente.

Insistir en el Pago

Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro; Este paso puede comprender diversos intentos de apercibimiento, severidad y puede insistirse mediante. - Teléfono. - Visitas del Jefe de Cobranzas.

Un proceso de confrontación severa por parte del encargado de cobranzas puede ayudarnos a tener una idea del comportamiento y las actividades del deudor. Si el crédito fue dado con Fianza o aval, la persecución se efectúa para ambas partes. Se recomienda que el resultado

Fase III

de estas acciones sean comunicada a la gerencia para prever las acciones correspondientes.

Adoptar Medidas Decisivas

En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica, las cuales pueden ser acciones legales en contra los clientes morosos (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el ínterin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas.

3.1.4 Estrategia para la cobranza de las cuentas por cobrar

Estrategia Organizacional.

Una estrategia para Lourosse (2001) es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión. En el caso de las estrategias empresariales u organizaciones. Para Daft y Marcy (2006), la estrategia organizacional, es el uso de las herramientas administrativas y organizacionales con el objetivo de encausar los recursos empresariales hacia el logro de los resultados que quiere alcanzar la empresa.

La estrategia organizacional está relacionada con los estudios de la organización, es un campo académico que analiza las organizaciones y lo que las hace triunfar o fracasar. Se encarga de la dirección general de una empresa.

Fase III

Estrategias para la cobranza de las cuentas por cobrar

Para Branchfield (2009) la estrategia de cobranza es todo aquel plan de trabajo encausado para lograr el cobro efectivo de aquellas cuentas que presenten mora en su pago por servicio prestado al cliente y así evitar el atraso de los cobros. Permitiendo de esta manera el ingreso de dinero en concepto de cobro a los clientes aplicando una serie de políticas o pasos de cobro

Pasos o etapas de las estrategias de cobranzas

Estas etapas son la guía fundamental para un departamento de crédito y cobranza la cual permite el cobro oportuno de las deudas vencidas por parte del cliente dando como resultado el ingreso de dinero y la disminución de las cuentas por cobrar las cuales se definen a continuación :

Llamadas de cobranzas

Como primera estrategia tenemos las llamadas telefónicas las cuales tiene como objetivo para la Federación Nacional de Comerciantes FENALCO es hacer venir al deudor a las oficinas de la empresa. La llamada debe ser clara, concreta, concisa, enfática y nunca hablar con titubeos, ambigüedades o sin conocimiento previo del deudor.

Cumpliendo así con la primera estrategia la cual involucra el poner al tanto al cliente sobre la morosidad de la deuda y dándole opciones de pago ser realizada por personas Pero antes de hacer esta llamada se debe reunir cierta información del cliente como son

- Nombre, dirección y teléfono del cliente.
- Cantidad total adeudada y vencida.

Fase III

- Acciones de cobranzas realizadas.
- Promesas de pago no cumplidas.

El siguiente paso en las estrategias de cobranza involucra la movilización del personal encargado del cobro hacia la vivienda del cliente moroso este paso es:

Visitas a terreno

La visita al terreno tiene con finalidad para FENALCO es lograr la recuperación en el domicilio laboral o particular del deudor, Solicitando el compromiso del cliente, para que realice el pago o para que se comprometa a solucionar su morosidad en un plazo que no afecte el ciclo de mora, siempre transportando la deuda a un ciclo mora. Esta estrategia es realizada cuando: la cobranza telefónica tiene la incapacidad de obtener contacto con el deudor o la imposibilidad del cliente por motivos laborales, entre otras de asistir personalmente a cancelar es que se envía al cobrador terreno.

Liquidación

Este último paso da por terminada la estrategia de cobro, es cuando el deudor luego de la presión ejercida por lo general va a la empresa a cancelar su deuda en caso de que el cliente no cancele la deuda y exponga el caso de que no cuenta con los medios para cancelar su deuda, solicitado un plazo o prórroga para dar un finiquito a su compromiso.

En caso que se llegue al acuerdo de una extensión del tiempo se le puede proporcionar al cliente la posibilidad de financiar la deuda, es

Fase III

importante que los plazos de pago por parte del cliente sean cortos sin afectar el tiempo de mora de la cuenta y que no influya en los periodos de cobros establecidos por la empresa y en los ingresos y egresos de la misma, este proceso de financiamiento debe estar respaldado por la firma de pagare o letras de cambios.

Si al no recibir un pago adecuado por parte del cliente en ninguno de estos pasos anteriores es recomendable tomar acciones legales y por ultimo dar de baja a la cuenta por cobrar si esta no es cancelada

3.2. Bases legales relacionados con los procedimientos y estrategias de cobranza

3.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria, Nº 5.453, de fecha 24 de marzo de 2000)

Es la norma superior y el fundamento del ordenamiento jurídico venezolano. En los estados democráticos de derechos las constituciones son el pilar fundamental del Estado, en sus contenidos se consagran los derechos fundamentales de los ciudadanos y la forma de hacerlos valer.

En el artículo 82 de la presente ley, expresa que todas las personas tienen derecho a una vivienda digna, segura y cómoda en donde cuente además con los servicios básicos necesarios esenciales, como lo es el servicio de energía eléctrica el cual es vital para la subsistencia de la población.

Fase III

Por otra parte, en el Artículo 141, establece que

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Por lo que CORPOELEC al ser parte de la administración pública debe aplicar estos principios establecidos en la constitución con el fin de cumplir con las metas y objetivos planteados por la empresa

3.2.2. Código de comercio (Gaceta Oficial N° 475 del 21 de diciembre de 1955).

Esta legislación rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, la unidad de crédito y cobranza de CORPOELEC está regulada por este código ya que en su artículo N° 2 numeral 13 establece

Son actos de comercio, todo intercambio de bienes entre uno o (1) o más personas .Todo lo concerniente a letras de cambio, aun entre no comerciantes; las remesas de dinero de una parte a otra, hechas en virtud de un contrato de cambio, y todo lo concerniente a pagarés a la orden entre comerciantes solamente, o por actos de comercio de parte del que suscribe el pagaré.

CORPOELEC al suscribir contrato de servicios modalidad postpago con sus clientes queda sujeto a esta normativa debido a que hay un intercambio de servicio por dinero entre la empresa y sus clientes. Siendo este contrato un acto de comercio

Fase III

De igual manera expresa en su artículo 109: “Si un contrato es mercantil para una sola de las partes, todos los contratantes quedan, en cuanto a él, sometidos a la Ley y jurisdicción mercantiles...”

Lo que quiere decir que ambas partes suscriptas al contrato están en la obligación de cumplir dicho contrato y la ley de jurisdicción mercantil dando a entender que toda deuda financiera o en dinero debe ser cancelada por lo establecido en el acuerdo mercantil.

Igualmente el artículo 124, señala que las obligaciones mercantiles y su cancelación se prueban con facturas aceptadas. Dando a entender que toda deuda en dinero debe tener como evidencia una factura que como que demuestre el monto de la deuda

3.2.3. Código Civil (Gaceta Oficial Nº 2.990 Extraordinaria de la República de Venezuela de fecha 26 de julio de 1982)

Esta ley tiene como objeto regular las relaciones civiles de las personas físicas y jurídicas, privadas o públicas, en este último caso siempre que actúen como particulares desprovistas de *imperium*. Define al contrato en su Artículo 1.133.- “El contrato es una convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellas un vínculo jurídico”. Lo que da a entender este artículo es que todo contrato es el convenio que puede existir entre dos (2) o más parte para el beneficio o progreso de las partes involucradas.

Siguiendo con este orden de ideas en el artículo 1.139 expresa - “Quien promete públicamente remunerar una prestación o un hecho, no puede revocar la promesa después que la prestación o el hecho se han cumplido”

Fase III

Este artículo expresa que toda obligación financiera adquirida por una prestación de un servicio debe ser cancelada y no puede ser revocada esta obligación luego de ser comprometido el pago del servicio

Lo que lleva a puntualizar que CORPOELEC por tener suscrito con sus clientes contratos de servicio eléctrico en modalidad postpago está en su derecho de exigir el pronto pago de los servicios prestados a sus clientes

3.2.4 Ley Orgánica del Servicio Eléctrico (Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.573 de fecha 14 de diciembre de 2010).

Establece que tiene como objeto regular todas las tareas referidas a este tema a través de las actividades de generación, transmisión, despacho del sistema eléctrico, distribución y comercialización. Es decir, las actividades de distribución y comercialización de las empresas que prestan servicios de energía eléctrica como es el caso de CORPOELEC, están sujetas a todas las disposiciones y regulaciones establecidas por esta ley, sin perjuicio de ella.

En tal sentido, en su artículo 31 establece como obligaciones de prestador del servicio eléctrico, realizar la medición, lectura, facturación, cobro y demás notificaciones inherentes a la prestación del servicio eléctrico

De igual manera, en el artículo 35 de la presente Ley se plasman las obligaciones del usuario como suscribir y cumplir con las obligaciones contenidas en su contrato de servicio así como realizar oportunamente el pago por la energía eléctrica efectivamente consumida.

FASE IV



*PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR
LA UNIDAD DE CREDITO Y COBRANZA PARA LA
REDUCCIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.*

FASE IV. PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR LA UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA REDUCCIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

4.1. Procedimiento para la Recaudación de las Cuentas por Cobrar

En esta fase se describirán los procedimientos y estrategias aplicados en la unidad de crédito y cobranzas clientes particulares de la empresa CORPOELEC a clientes con más de dos (2) facturas vencidas

Procedimientos para la Recaudación de las Cuentas por Cobrar morosas.

El procedimiento de la recaudación de las cuentas por cobrar se inicia cuando el jefe de crédito y cobranzas clientes particulares(único autorizado para ello) obtiene del sistema computarizado open SGC la cartera de clientes morosos (anexo A), procediendo a guardar la información obtenida en un archivo de Microsoft Excel, el cual entrega en forma digitalizada al analista de crédito y cobranzas, una vez que el analista recibe dicho listado procede a depurar la información eliminando aquellos clientes que posean una o dos facturas vencidas de esta manera se muestran solo aquellos clientes que tienen morosidad mayor a dos (2) facturas vencidas.

Seguidamente, el analista de Crédito y Cobranzas realiza llamadas telefónicas a estos clientes ejecutándose así, la primera gestión de cobranza, que consiste en la conciliación directa y actualización de los datos de clientes (nuevos números de teléfonos), se le informa la totalidad de la deuda, indicando la cantidad de facturas pendientes. Si el cliente manifiesta dificultades económicas se le informa opciones de pago y prórroga para

Fase IV

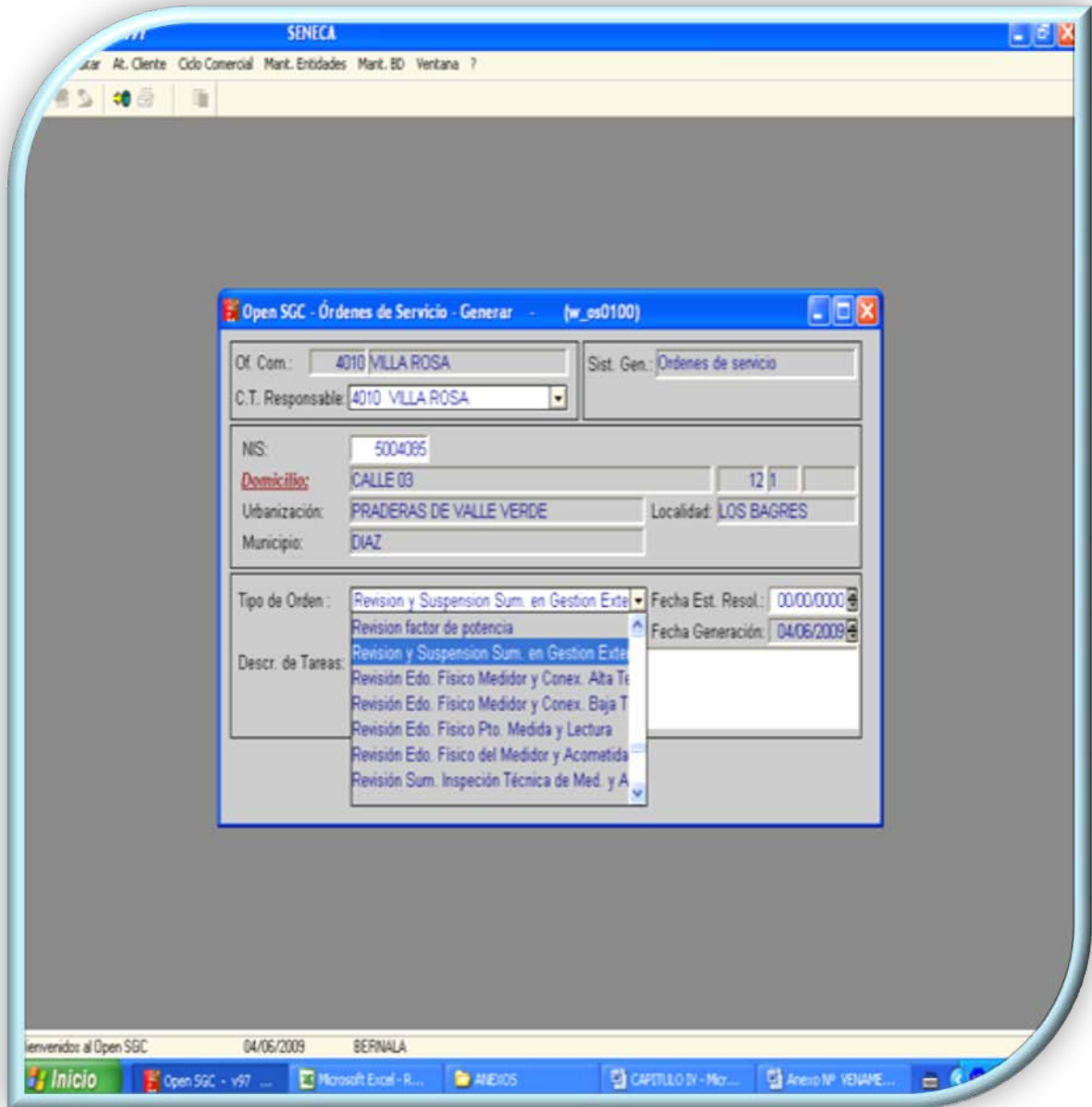
evitar corte del servicio en caso del cliente aceptar convenios de pago se le comunica que tiene cinco (5) días hábiles para pasar por cualquiera de las oficinas comerciales de CORPOELEC, y así firmar el convenio de pago.

Estos convenios tienen un límite máximo de ocho (8) cuotas aquellos convenios que superen los 600,00 bs deben venir acompañadas por letras de cambio firmada por el cliente y el límite de deuda financiada puede ser 30.000,00 bs con previa autorización del Líder de Comercialización y del Director General de la empresa.

Transcurrido el lapso establecido en la primera gestión de cobranza, y no habiéndose presentado el cliente para acordar convenio de pago se inicia la segunda gestión de cobranza, que se da cuando el analista de crédito y cobranza procede a emitir los avisos de suspensión temporal (previas autorización del jefe de crédito y cobranzas clientes particulares) en el sistema de gestión Comercial computarizado Open SGC.

Fase IV

Figura 5. Ventana de emisión de órdenes de servicios



Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

Este aviso de suspensión es entregado al Área de Usuarios (lectores) con las indicaciones pertinentes (ubicación de los postes o medidores) de

Fase IV

cómo llegar a la vivienda o local a objeto de entregar a cada cliente moroso el aviso de suspensión, cuya copia debe ser devuelta conformada por los clientes y entregada a la Unidad de Crédito y Cobranzas.

Luego de transcurrido cuarenta y ocho (48) horas contado a partir de la fecha de entrega del aviso de suspensión, si el cliente aún no ha cancelado se inicia la tercera fase de la gestión de cobranza con la generación de la orden de suspensión del servicio, entregándose esta al Área de Gestión Técnica para su ejecución cambiando a la condición de suspendido de manera automática a través del Sistema de Gestión Comercial open SGC luego de realizada la suspensión

Aquellas ordenes que no fueron suspendidas deben especificar las acciones que se realizaron en campo, las cuales son expresadas con diferentes nomenclaturas de la siguiente manera:

- ✓ AI: acceso Imposible
- ✓ CE corte efectivo
- ✓ FT factor tiempo
- ✓ UN no se encontró punto
- ✓ OC cliente se opuso al corte
- ✓ NSC no salió a campo
- ✓ CC Cliente Cancelo,
- ✓ ZR Zona roja,
- ✓ LL no se realizó por lluvia,
- ✓ PU problema con la unidad.

Fase IV

De igual forma esta orden debe contener la lectura encontrada en el medidor a la hora de la suspensión del servicio así como el nombre de la cuadrilla que realizó esta acción

Seguidamente el jefe de la Unidad de Crédito y Cobranzas revisa aquellas ordenes que no fueron suspendidas y procede a verificar la causa señalada como impedimento de la no suspensión y gira nuevas indicaciones al Área de Gestión Técnica de cómo llegar al punto, si no pudo ser accesado o encontrado para realizar la suspensión al cliente de ser esta la causa o en el caso de que el cliente se negara a que le suspendan el servicio son acompañados por un miembro de la unidad para gestionar de mejor forma este proceso, ya sea mediante una nueva opción de pago (convenio) o la suspensión temporal del servicio. En el caso de los clientes se procede a generar la rehabilitación y a conectar el servicio eléctrico

Luego de transcurridos quince (15) días de la efectiva suspensión del suministro se genera la orden de revisión de suspensión, constituyendo esta acción la cuarta fase de la gestión de cobranza. Ahora bien, una vez suspendido el suministro y transcurrido determinado número de días y ante la ausencia del pago por parte del cliente, se generan revisiones de suspensión o visitas personalizadas hasta tener tres (3) y si aún no se obtiene respuesta, se procede a generar la orden de servicio O/S de retiro de acometida.

En los casos de los inmuebles que se encuentran deshabitados o solos se realiza un seguimiento durante un periodo de seis (6) meses y si estos tienen un consumo cero (0) se procede a dar de baja el punto para que este no se continúe facturando lo que implica incrementar la morosidad

Fase IV

En caso de que el cliente acceda a cancelar en el transcurso de una de las cuatro (4) fases anteriores pero no disponga del monto requerido para anular completamente la deuda puede firmar un convenio de pago el cual consiste en la división de su deuda en diferentes cuotas brindándose al cliente la posibilidad de financiar la deuda.

Ahora bien, si en un periodo futuro se presenta una solicitud de servicio de suministro de energía eléctrica para un inmueble, al cual se le realice levantamiento de medidor, el procedimiento sería el siguiente: si el inmueble tiene un nuevo dueño se le apertura el contrato como cliente nuevo pero si es el mismo dueño el cual se le levanto el medidor en un tiempo pasado a este se le exige que cancele la deuda antes de instalar nuevamente el medidor

4.1.1. Convenio de pago

Procedimiento para firmar convenio de pago

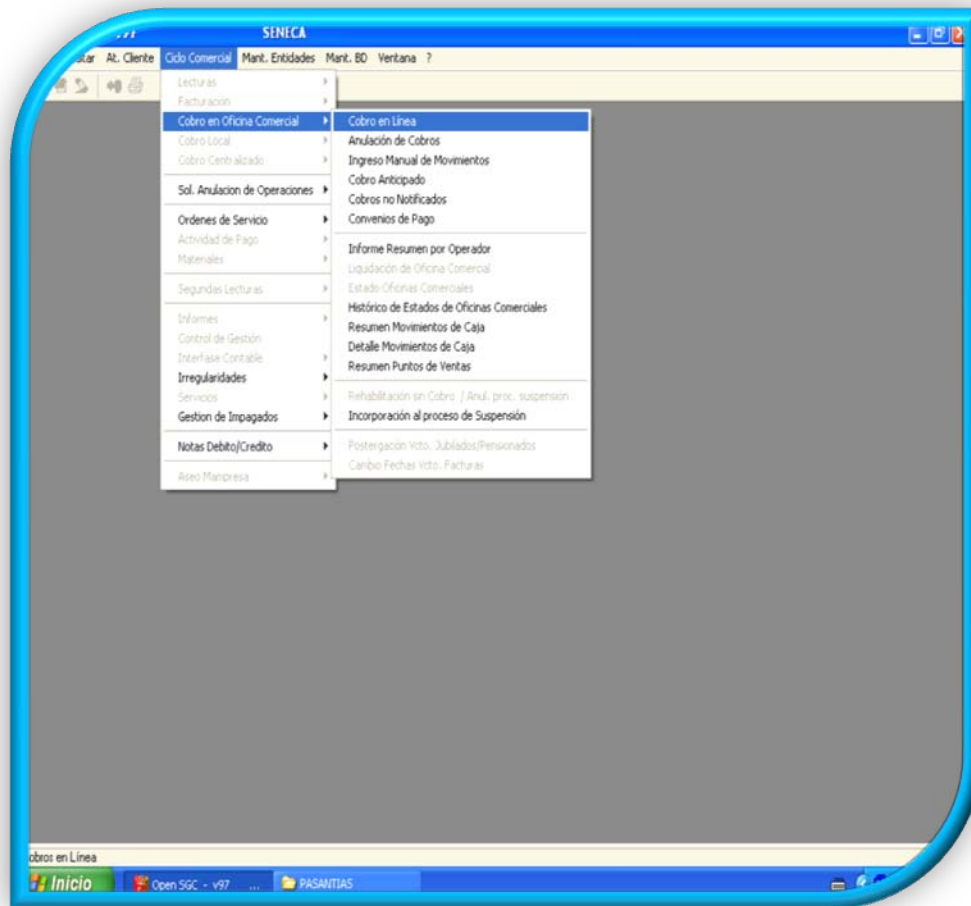
Una vez que el cliente acepta financiar su deuda los pasos a ejecutar por la unidad de crédito y cobranzas clientes particulares son los siguientes:

✓ Identificar contrato.

Es la identificación dentro del sistema OPEN SGC del Contrato de suministro sobre el cual se solicita convenir facturas ya sea a través del Número de Identificación del Servicio Nis que este cliente aporta o por las funciones de identificación de domicilio o cliente correspondientes.

Fase IV

Figura 6. Pantalla para acceder a la impresión de convenio.



Fuente: Corporación Eléctrica Nacional, S.A. (2012).

✓ Definir tipo de convenio.

Una vez identificado el contrato se procede a la selección de las facturas a convenir (inclusive facturas sin vencer) las cuales serán objeto del

Fase IV

convenio de pago, junto con los intereses de financiamiento correspondientes.

✓ Calcular convenio

Luego de seleccionada la deuda a convenir, se acuerda con el cliente el número de cuotas y los importes de estas y al momento de efectuar la negociación con el cliente, se debe tener en cuenta que éste a futuro, debe afrontar el compromiso de cancelación de la factura de energía eléctrica, más el importe del convenio de pago correspondiente.

✓ Imprimir convenio

Una vez que se ha definido el convenio con el cliente en cuanto a la cantidad de cuotas, su importe y vencimiento, se procede al ingreso de los datos correspondientes al sistema comercial a través del menú arriba mencionado. Luego de confeccionado el convenio de pago se debe (obligatoriamente) proceder al cobro de los intereses por mora que se han generado desde el vencimiento de las facturas hasta la fecha de realización del convenio en forma de cargo vario los cuales deben ser cobrados obligatoriamente en el momento dado que el número del comprobante de cobro de este cargo vario, debe ser registrado en el documento que respalda el convenio de pago.

Cualquier exoneración que de estos intereses se efectúe, debe tener la aprobación formal y fehaciente del líder al cual corresponda la adscripción del que elabora dicho convenio.

Fase IV

Si conforme a las características del convenio de pago, (supera el límite establecido) corresponde la confección de letras de cambio en garantía de cumplimiento de las cuotas convenidas, se procede a esta acción, confeccionando tantas letras como cuotas tiene el convenio de pago luego de ejecutado todo lo antes señalado se realiza la aceptación de este en el sistema y se procede a su impresión las cuales deben ser firmadas por el cliente.

El documento que respalda el Convenio de Pago se imprime en original y copia. El original es entregado al cliente con la firma del analista que realizó dicho acuerdo y la copia, es archivada en orden cronológico y las letras de cambio son archivadas en orden alfabético de acuerdo a los nombres de los titulares de los contratos de suministro en cada oficina comercial.

Es pertinente señalar que la custodia de dicha documentación es equivalente a la de los valores existentes en las Oficinas Comerciales, debiéndose tomar similares medidas de seguridad (guarda bajo llave) o en caja fuerte de las mismas).

✓ Devolver letra de cuota

Luego de cumplido con los trámites para el financiamiento. Los pagos de este serán realizados a través del área de atención al cliente y si este convenio se encuentra respaldado con Letras de Cambio, se realiza la devolución del documento respectivo una vez realizado el respectivo pago.

Fase IV

4.1.2. Incumplimiento del convenio de pago.

La Unidad de Crédito y Cobranza recibe de parte de los jefes de cada una de las oficinas comerciales un reporte semanal detallado sobre los movimientos de los convenios de pago, con información de que clientes han cancelado y cuáles no. Seguidamente el jefe de la unidad revisa dicho reporte e identifica cuales(es) clientes(s) han incumplido todas las cuotas.

El procedimiento a seguir para éstos clientes es el siguiente:

1) El jefe de la unidad ordena la emisión de la orden de servicio de suspensión del servicio eléctrico, lo cual produce y se entrega a la unidad de gestión técnica para que proceda a su ejecución.

2) Una vez que Gestión Técnica informa sobre la realización de la suspensión del servicio eléctrico. Se repite los procedimientos mencionados anteriormente como son las llamadas telefónicas, las ordenes de aviso de suspensión y el retiro de acometidas.

En caso de que el cliente manifieste su deseo de negociar su deuda se procede a realizar un nuevo convenio para ello el cliente debe pagar un 100% de la deuda acordada en el convenio anterior en esta situación se procede a calcular nuevos interés sobre las facturas pendiente que no fueron incluidas en el convenio anterior y a su cobro .

Fase IV

4.1.3. Declaración de una deuda a incobrable

Esta condición se le asigna a la deuda de un cliente una vez que se han ejercido sobre él todas las gestiones de cobro establecidas en la empresa y no se ha obtenido ningún resultado favorable en relación a las cobranzas de la deuda.

Para ello el jefe de la Unidad de Crédito y Cobranza prepara una relación con los datos de los clientes que están en esta situación y la envía a la unidad de administración para que realice los procedimientos correspondientes para su baja contable

4.2 Estrategias de Cobranzas

Las estrategias implementadas por la Unidad de Crédito y Cobranzas están orientadas a evitar que los clientes alcancen un estado de morosidad que conlleve a la suspensión de servicio de electricidad o a una acción más drástica. Entre las estrategias a realizar se encuentran: llamadas telefónicas, envío de avisos de suspensión, orden de corte y orden de retiro de acometida cuales se aplican de manera progresiva y secuencial en caso de no lograrse que el cliente cancele de manera inmediata o mediante convenio de pago la deuda pendiente.

Para lograr llevar estas estrategias, se cuenta con personas capacitadas en el tema a tratar con una mentalidad de lograr la cancelación total o parcial de la deuda por parte del cliente.

1) Las llamadas telefónicas se realizan diariamente a una cartera de clientes deudores (preparada a comienzo del mes) las llamadas debe ser

Fase IV

claras, concretas, concisas, enfáticas y nunca hablar con titubeos, ambigüedades o sin conocimiento previo de todos los datos del deudor en relación a los montos adeudados, o incumplimientos anteriores entre otros.

Al momento de negociar con el cliente se le debe dar todas las herramientas para que este pueda cancelar su deuda. El analista debe ser exacto, riguroso, enérgico y firme, de manera que logre impresionar al deudor en los planteamientos de la cobranza, para que se acerque el menor tiempo posible, de igual manera el analista debe seguir de cerca las acciones tomadas por el cliente para solventar su deuda.

2) El aviso de suspensión se realiza con el fin de persuadir al cliente a cumplir con la promesa de pago dada durante la realización de la llamada telefónica. Esta estrategia es realizada al momento en que es depurada la información con los clientes aun morosos luego de realizada la primera gestión.

3) La orden de suspensión de servicio se realiza a aquellos clientes que no han solventado su deuda luego de ejercer sobre ellos las dos (2) primeras estrategias; esta acción es realizada cualquier día de la semana, en esta etapa el analista debe ser un poco más severo en la reunión con el cliente para que cancele, ya que se le va a ser suspendido el servicio, pero de igual manera debe plantearle al cliente las diferentes herramientas de pago de que dispone como es el convenio de pago entre otros.

Como última estrategia de cobranza se encuentra la orden de servicio de retiro de acometida, la cual consiste en retirar la acometida que va del medidor al poste para así evitar que el cliente se auto conecte al servicio a

Fase IV

aquellos clientes de los que aún no se ha recibido respuesta sobre el pago de la deuda vencida.

Todas estas estrategias tienen como meta lograr la mayor recaudación posible de cuentas por cobrar en estado de morosidad a través de diálogo y acuerdos con los clientes en un ambiente de cordialidad y respeto.

FASE V



***COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y
ESTRATEGIAS PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS
CUENTAS POR COBRAR APLICADOS POR LA UNIDAD
DE CRÉDITO Y COBRANZAS CON BASES TEÓRICAS Y
LEGALES A FINES AL TEMA.***

FASE V COMPARACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR APLICADOS POR LA UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZAS CON BASES TEÓRICAS Y LEGALES A FINES AL TEMA.

En esta fase se realiza una comparación de las bases teóricas y legales con los procedimientos y estrategias aplicados por la unidad de crédito y cobranzas de CORPOELEC a través de un cuadro comparativo.

Cuadro 1. Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales

| BASE TEÓRICA | CORPOELEC (UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA) | OBSERVACIÓN |
|---|---|--|
| Cuentas por cobrar Para Catacora (1998) son derechos a cobro que obtiene la empresa a través de las ventas a crédito de bienes o servicios realizadas con anterioridad y que forman parte de los activos corrientes | Para CORPOELEC las cuentas por cobrar son derechos a cobro exigibles a través de las facturas al cliente luego de prestado el servicio, ya que ellos prestan un servicio postpago a su vez la empresa clasifica las cuentas por cobrar en : grandes usuarios, usuarios domiciliados y usuarios masivos o particulares | CORPOELEC como empresa prestadora del servicio eléctrico cuenta con derechos exigibles como son las cuentas por cobrar |

Cuadro 1(Cont.)

Fase V

Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales

| BASE TEÓRICA | CORPOELEC (UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA) | OBSERVACIÓN |
|--|---|--|
| <p>Procedimientos de cobro Según Beaufond (2005), deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada con y deben ser ejecutas antes de ser vencida la deuda cuatro (4) etapas tradicionales conocidas como son el aviso de vencimiento, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.</p> | <p>La unidad de crédito y cobranza de CORPOELEC realiza la recaudación de cuentas por cobrar siguiendo unos pasos o etapas; como: las llamadas telefónicas, aviso de corte, orden de suspensión y orden de retiro de acometida que son realizados de manera progresiva sobre los clientes que presenten más de dos (2) facturas vencidas.</p> | <p>La corporación cumple con lo establecido en las bases teóricas debido a que cuenta con unos procedimientos que son aplicados de manera progresiva</p> |

Cuadro 1(Cont.)

Fase V

Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales

| BASE TEÓRICA | CORPOELEC (UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA) | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Estrategias de cobranza Para Fenalco (2011) existen tres (3) estrategias de cobranza como son: las llamadas telefónicas, la visita al terreno y la liquidación. | En CORPOELEC se efectúa estas estrategias señaladas a través de los procedimientos de cobranza como son las llamadas telefónicas que son sus primeras estrategias de cobro seguidamente cuenta con los avisos de suspensión y las ordenes de corte las cuales vendrían a representar las visitas la terreno y por último se encuentran la orden de retiro de acometida, la baja y la incobrabilidad de la deuda, la empresa no toma medidas extrajudiciales contra los clientes morosos | La unidad de crédito y cobranzas de clientes masivos practica lo observado en la base debido a que cuenta con una serie de estrategias que realiza para obtener el pago por el servicio |

Cuadro 1(Cont.)

Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales

Fase V

| BASE LEGAL | CORPOELEC (UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA) | OBSERVACIÓN |
|--|--|---|
| <p>Constitución de la República Bolivariana de Venezuela</p> <p>Artículo 141, establece que La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.</p> | <p>CORPOELEC como parte de la administración pública presta servicio a los ciudadanos y ciudadanas a través de los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública con la finalidad de que todo ciudadano se sienta satisfecho con el servicio de electricidad</p> | <p>CORPOELEC como parte de la administración publica se fundamenta en lo establecido en el artículo 141 de la constitución nacional</p> |

Cuadro 1(Cont.)

Fase V

Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales

| BASE LEGAL | CORPOELEC (UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA) | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|
| <p>Código de Comercio</p> <p>Enuncia en su artículo 2 numeral 13</p> <p>Son actos de comercio, todo intercambio de bienes entre uno o (1) o más personas .Todo lo concerniente a letras de cambio, aún entre no comerciantes; las remesas de dinero de una parte a otra, hechas en virtud de un contrato de cambio, y todo lo concerniente a pagarés a la orden entre comerciantes solamente, o por actos de comercio de parte del que suscribe el pagaré.</p> | <p>CORPOELEC como empresa pública incurre en actos de comercio:</p> <p>❖ Al momento de prestar el suministro de servicio eléctrico al usuario mediante un servicio postpago el cual genera un derecho de cobro representado mediante factura</p> <p>❖ Al momento de realizar convenios de pago con los clientes, los cuales están soportados mediante letras de cambio.</p> | <p>CORPOELEC como incurre en actos de comercio efectuando así lo establecido en el Código de Comercio</p> |

Cuadro 1(Cont.)

Fase V

Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales

| BASE LEGAL | CORPOELEC (UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA) | OBSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Código de Comercio En su artículo 124, señala de manera expresa que las obligaciones mercantiles y su cancelación se prueban con facturas aceptadas. Dando a entender que toda deuda en dinero debe tener como evidencia una factura que demuestre el monto de la deuda | CORPOELEC como empresa emite facturas con el monto a cancelar por cada cliente por lo que es deber de cada ciudadano consumidor del servicio eléctrico cancelar sus facturas de manera oportuna para el normal desenvolvimiento de la empresa | CORPOELEC al ser prestador del servicio eléctrico exige mediante factura el pago del servicio prestado efectuando lo establecido en el Código de Comercio |

Cuadro 1(cont.)

Fase V

Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales

| BASE LEGAL | CORPOELEC (UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA) | OBSERVACIÓN |
|--|--|--|
| Código Civil expresa en su artículo 1.133.- establece “El contrato es una convención entre dos o más personas para constituir, reglar, transmitir, modificar o extinguir entre ellas un vínculo jurídico | La corporación firma con los usuarios un contrato donde se compromete a prestar un servicio público y los clientes a cumplir con sus deberes y derechos establecidos | La empresa al convenir un contrato con sus clientes en donde se compromete a prestar el servicio eléctrico realiza lo plasmado en la ley |
| En su artículo 1.139. “Quien promete públicamente remunerar una prestación o un hecho, no puede revocar la promesa después que la prestación o el hecho se han cumplido” | CORPOELEC luego de suministrado el servicio exige el pago del mismo ya que existe un contrato postpago firmado por el cliente. | CORPOELEC al exigir el pago del servicio prestado practica lo establecido en el Código Civil |

Cuadro 1(cont.)

Fase V

Análisis comparativo de los procedimientos y estrategias desarrollado por la unidad de crédito y cobranza con lo establecido en las bases teóricas y legales

| BASE LEGAL | CORPOELEC (UNIDAD DE CRÉDITO Y COBRANZA) | OBSERVACIÓN |
|--|--|---|
| <p>Ley orgánica del servicio eléctrico</p> <p>en su artículo 31 establece como obligaciones de prestador del servicio eléctrico .realizar la medición, lectura, facturación, cobro y demás notificaciones inherentes a la prestación del servicio eléctrico</p> | <p>Los montos registrados en las facturas corresponden a los determinados a través de la medición y lectura del consumo eléctrico de cada cliente.</p> | <p>CORPOELEC como prestador del servicio eléctrico cumple con estas funciones establecidas en la ley.</p> |

CONCLUSIONES.

Una vez realizado el análisis de los procedimientos aplicados por la Unidad de Cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar a usuarios masivos y particulares de CORPOELEC, mediante una comparación de dichos procedimientos con lo establecido en las bases teóricas y legales, se lograron establecer las siguientes conclusiones.

➤ CORPOELEC, es una empresa perteneciente a la administración pública, (Ministerio del poder popular para la energía eléctrica) dedicada a la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, siendo el Estado a través de esta corporación el responsable de brindarles a los ciudadanos un servicio eficiente cubriendo las necesidades colectivas.

➤ CORPOELEC, estado Nueva Esparta ejerce las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica; además, cuenta con siete (7) sedes u oficinas comerciales de atención al usuario, ubicadas en diferentes zonas del estado, siendo la oficina de Pampatar la sede principal.

➤ CORPOELEC presenta una estructura organizativa en sentido vertical, desglosándose desde la alta gerencia hasta los niveles subordinados, estando dentro de uno de estos niveles la Unidad Operativa de comercialización a la cual está adscrita la Unidad de crédito y Cobranzas Usuarios masivos o particulares, quien es la encargada de velar por el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar

- La Unidad de Crédito y Cobranzas usuarios masivos o particulares, aun cuando realiza todas las gestiones necesarias para hacer efectivo el cobro de las facturas pendientes de pago. Presentan un gran porcentaje de facturas en estado de morosidad, específicamente en las zonas de alta peligrosidad debido a las limitaciones en la supervisión como consecuencia de la inseguridad para los trabajadores (agresiones de los usuarios contra el personal)
- La Unidad de Crédito y cobranzas usuarios masivos o particulares cuenta con poca supervisión en los convenios de pago ya firmados debido al alto volumen de trabajo presente en la unidad con relación al número de empleados que laboran en la misma
- CORPOELEC, cumple y se sujeta a cabalidad con las regulaciones establecidas por las diferentes leyes analizadas, desde la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela hasta las leyes especiales del servicio eléctrico.
- CORPOELEC cuentan con un manual en donde se describen en forma detallada las operaciones actividades y tareas a realizar para la cobranza de cuentas por cobrar a usuarios masivos o particulares y se establecen responsabilidades no obstante el mismo presenta ciertas deficiencias dado que data de la época de SENECA y muchas actividades han sido reformuladas
- CORPOELEC cuenta con un sistema de gestión comercial computarizado el cual permite mantener actualizado las cuentas de los clientes por

zonas facilitando la planificación y organización para la gestión de cobranzas

- El personal encargado de realizar la gestión de cobranza tiene un amplio conocimiento en esta actividad, dado que posee experiencias de gestiones de cobranzas anterior que le permite inferir, y relacionar las tareas a realizar al momento de cobranza

- La empresa ofrece a los clientes varias opciones para cancelar su deuda de forma total o parcial (mediante abonos o firmas de convenios de pago) entre otros

- Falta de unidad de transporte para realizar los procedimientos y estrategias de cobranzas (visitas personalizadas, entrega de aviso de suspensión)

RECOMENDACIONES.

Tomando en cuenta las conclusiones que se obtuvieron del análisis de los procedimientos aplicados para la reducción de las cuentas por cobrar a usuarios masivos o particulares por parte de la empresa CORPOELEC se desprenden las siguientes recomendaciones, a fin de mejorar la gestión llevada a cabo por la empresa de manera de poder alcanzar las metas de recaudación establecidas con mayor eficiencia

- Actualizar el manual de procedimientos comerciales debido a que en él se manejan procedimientos y terminologías que actualmente no son usados por la corporación, a fin de mejorar la efectividad de las operaciones de la empresa y alcanzar un mejor rendimiento.
- Realizar la inclusión de más personal en la Unidad de Cobranzas de manera que se pueda realizar todas las gestiones de cobro oportunamente y la supervisión del pago de los convenios de pago mejorando así la eficiencia y hacer efectivas las cuentas por cobrar en un menor tiempo.
- Establecer nuevas estrategias y procedimientos que le permitan recaudar un mayor número de cuentas por cobrar en las zonas de alta peligrosidad.
- Adquirir equipos (vehículos) para poder realizar de forma oportuna las gestiones de campo y así garantizar que los procedimientos y estrategias se concreten en los tiempos adecuados o establecidos

REFERENCIAS

Beaufond, R (2005) **Gerencia y control de crédito y cobranzas**. Trabajo de Grado Licenciado en Administración en la Universidad de los Andes (ULA). Mérida

Branchfield P (2009) **Gestión del crédito y el cobro** España: Bresca

Catacora F. (2000). **Contabilidad. La Base para Decisiones Gerenciales**. (2da Edición). México McGraw – Hill

Catacora, F. (2001). **Sistemas y Procedimientos Contables** México: McGraw Hill.

Chiavenato A. (2006) **Introducción a la teoría general de la administración** México: McGraw Hill.

Cátedra Abierta de Formalización Empresarial - Estrategias de cobranza (1º: 2011: Medellín, Colombia). Federación Nacional de Comerciantes, 2011. 1v

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela **Gaceta Oficial Extraordinaria, Nº 5.453, de fecha 24 de marzo de 2000**

Código Civil **Según Gaceta Oficial N° 2.990 Extraordinaria de la República de Venezuela de fecha 26 de Julio de 1982**

Código de comercio **Según Gaceta Oficial N° 475 del 21 de diciembre de 1955.**

Daft, R y Marcic, D (2006). **Introducción a la administración** (4ta ed.). México: Thomson.

Espinoza, P. (2011). **Procedimiento para el control de cuentas por cobrar con antigüedad mayor a 360 días aplicados por la empresa CORPOELEC municipio Maneiro** del estado Nueva Esparta. Trabajo de Grado Técnico Superior Universitario (TSU).IUTIRLA Porlamar.

Ley orgánica del servicio eléctrico **Según Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.573 de fecha 14 de diciembre de 2010**

Melinkoff, Ramón (1990). **Los Procesos Administrativos.** (3ra ed) Caracas-Panapo,

Redondo .A (1989).**Curso Práctico de Contabilidad General.** (2 ed.) Caracas –Venezuela: Centro Contable Venezolano

Van Horne C. y WACHOWICZ, J. (2010) **Fundamentos de Administración Financiera** (13 ed.) México –México: Prentice Hall.

ANEXOS



ANEXO A

CARTERA DE CLIENTES MOROSOS PARA LLAMADAS TELEFÓNICAS

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

| | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X |
|----|---------------|-----------|----------|--------|---|---|---|---|---|---|---|
| | deuda energia | dda total | cant rec | ESTATU | | | | | | | |
| 2 | 1.315,29 | 1.315,29 | Enviada | | | | | | | | |
| 3 | 1.275,48 | 1.275,48 | Enviada | | | | | | | | |
| 4 | 1.051,28 | 1.051,28 | 1 | | | | | | | | |
| 5 | 1.475,18 | 1.475,18 | Enviada | | | | | | | | |
| 6 | 1.139,41 | 1.139,41 | Enviada | | | | | | | | |
| 7 | 2.471,55 | 2.471,55 | 1 | | | | | | | | |
| 8 | 568,80 | 568,80 | 2 | | | | | | | | |
| 9 | 844,92 | 844,92 | Enviada | | | | | | | | |
| 10 | 609,38 | 609,38 | Enviada | | | | | | | | |
| 11 | 545,66 | 545,66 | Enviada | | | | | | | | |
| 12 | 668,62 | 668,62 | 1 | | | | | | | | |
| 13 | 1.109,04 | 1.109,04 | Enviada | | | | | | | | |
| 14 | 1.195,41 | 1.195,41 | Enviada | | | | | | | | |
| 15 | 1.892,75 | 1.892,75 | 1 | | | | | | | | |
| 16 | 1.520,33 | 1.520,33 | Enviada | | | | | | | | |
| 17 | 552,71 | 552,71 | Enviada | | | | | | | | |
| 18 | 4.152,38 | 4.152,38 | 1 | | | | | | | | |
| 19 | 904,44 | 904,44 | Enviada | | | | | | | | |
| 20 | 1.296,25 | 1.296,25 | 1 | | | | | | | | |
| 21 | 637,60 | 637,60 | Enviada | | | | | | | | |
| 22 | 670,14 | 670,14 | 2 | | | | | | | | |
| 23 | 844,80 | 844,80 | Enviada | | | | | | | | |
| 24 | 1.079,52 | 1.079,52 | Enviada | | | | | | | | |
| 25 | 875,61 | 875,61 | Enviada | | | | | | | | |
| 26 | 677,46 | 677,46 | 5 | | | | | | | | |
| 27 | 1.772,42 | 1.772,42 | 2 | | | | | | | | |
| 28 | 640,01 | 640,01 | Enviada | | | | | | | | |
| 29 | 737,31 | 737,31 | Enviada | | | | | | | | |
| 30 | 2.627,92 | 2.627,92 | Enviada | | | | | | | | |
| 31 | 651,87 | 866,52 | 2 | | | | | | | | |
| 32 | 2.616,31 | 2.616,31 | 1 | | | | | | | | |
| 33 | 1.795,78 | 1.795,78 | Enviada | | | | | | | | |
| 34 | 806,67 | 806,67 | 1 | | | | | | | | |
| 35 | 523,92 | 523,92 | Enviada | | | | | | | | |
| 36 | 796,29 | 796,29 | Enviada | | | | | | | | |
| 37 | 959,48 | 959,48 | Enviada | | | | | | | | |
| 38 | 631,71 | 631,71 | Enviada | | | | | | | | |
| 39 | 760,56 | 760,56 | Enviada | | | | | | | | |

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

| | |
|------------------|---|
| TÍTULO | Procedimientos y estrategias para la cobranza de las cuentas por cobrar en la empresa corporación eléctrica nacional (corpoelec), filial nueva esparta. |
| SUBTÍTULO | |

AUTOR (ES):

| APELLIDOS Y NOMBRES | CÓDIGO CULAC / E MAIL |
|------------------------------|---|
| Rojas, Sánchez, Luis Alberto | CVLAC:20.1113.606 E MAIL:luyisrojassanchez@gmail.com |
| | CVLAC: E MAIL: |
| | CVLAC: E MAIL: |
| | CVLAC: E MAIL: |

PALABRAS O FRASES CLAVES: Cuentas por cobrar, estrategias, procedimientos, CORPOELEC

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

| APELLIDOS Y NOMBRES | ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL | | | | |
|--------------------------------|------------------------------------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Lic. Marcano, Yolimar | ROL | CA | AS | TUx | JU x |
| | CVLAC: | | | | |
| | V- | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| Lic.Barrios Monica | ROL | CA | AS | TU | JUx |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| Msc. Rodriguez, Eucaris | ROL | CA | AS | TU | JUx |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | ROL | CA | AS | TU | JU |
| | CVLAC: | | | | |
| | E_MAIL | | | | |
| | E_MAIL | | | | |

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

| | | |
|-------------|----------------|------------|
| 2013 | octubre | 24 |
| AÑO | MES | DÍA |

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

| NOMBRE DE ARCHIVO | TIPO MIME |
|-----------------------------|------------------|
| Trabajo_de_grado_Luis_Rojas | .docx |
| Trabajo_de_grado_Luis_Rojas | .pdf |
| | |

CARACTERES 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

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciatura

ÁREA DE ESTUDIO:

Contaduría Pública

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CURVELO
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

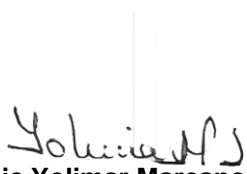
Artículo 41 del reglamento de trabajo de pregrado (Vigente a partir del II semestre 2009, Según comunicado CU-034-2009). **“Los Trabajos de Grado son Propiedad exclusiva de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará en Consejo Universitario”**


Br. Luis Rojas

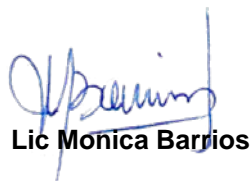
AUTOR

AUTOR

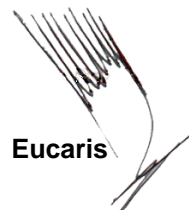
AUTOR


Lic Yolimar Marciano
Rodriguez

TUTOR


Lic Monica Barrios

JURADO


Msc. Eucaris

JURADO

POR LA SUBCOMISION DE TESIS