



Universidad de Oriente  
Núcleo de Monagas  
Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas  
Departamento de Contaduría Pública

**LA BRECHA FINANCIERA EN LAS COBRANZAS  
REALIZADAS A LOS GRANDES USUARIOS DE LA EMPRESA  
CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL, S.A. CORPOELEC.**

**Tutor Académico:**

Lcdo. Luis Rosas  
C.I. 14.858.502

**Tutor Empresarial:**

Lcdo. Leonardo Gonzalez

**Elaborado Por:**

Michell Hernández,  
C.I.: 27.964.272

**Ante proyecto, modalidad Pasantía de grado, presentado como  
requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría  
Pública**

**Maturín, mayo de 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

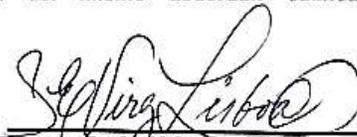
MODALIDAD: PASANTÍA

ACTA N° 1086

En Maturín, siendo las 08:00 (am) del día 29 de Mayo 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: Luis Rosas (Asesor Académico), Emir Rodríguez (Jurado) y Eglis Lisboa (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: "LA BRECHA FINANCIERA EN LAS COBRANZAS REALIZADAS A LOS GRANDES USUARIOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL, S.A. CORPOELEC". Por el (a) Bachiller: HERNÁNDEZ CONTRERAS, MICHELL NAZARETH C.I: 27.964.272. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como

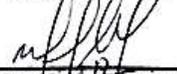
Aprobado

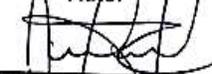
  
 Prof. M.Sc. Emir Rodríguez  
 C.I: 11.968.044  
 Jurado

  
 Profa. M.Sc. Eglis Lisboa  
 C.I: 10.832.308  
 Jurado

  
 Prof. M.Sc. Luis Rosas  
 C.I: 14.858.502  
 Asesor

  
 Br.: Hernández C., Michell N.  
 C.I: 27.964.272  
 Autor

  
 Profa. M.Sc. Maria Campos  
 C.I: 12.163.977  
 Sub-Comisión de Trabajo de Grado

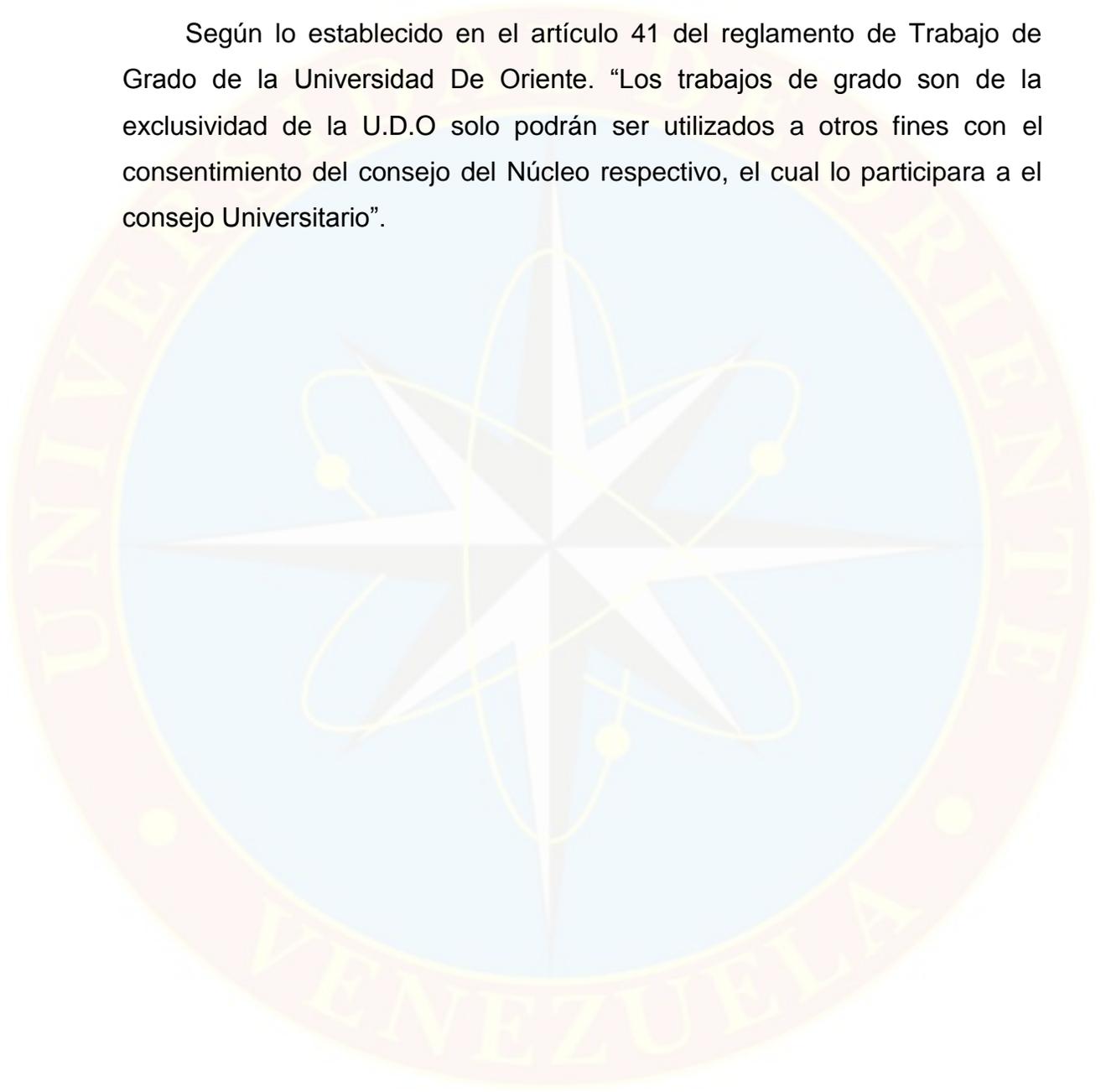
  
 Profa. M.Sc. Jezabel Fermin  
 C.I: 11.854.694  
 Jefa del Departamento

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° 177 del III° libro de actas de Trabajos de Grado del Departamento de Contaduría Pública, ECBA 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

Cada línea de este trabajo de investigación la elabore con mucho cariño y esfuerzo, dedicándosela con especial agrado a:

A mi madre, hermanas, compañeros y amigos que en conjunto y con mucho cariño aportaron su granito de arena para poder llevar a cabo la presente investigación.

El personal de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, por su cálida acogida y respaldo durante mi estadía en la organización, esperando que este trabajo contribuya a su desempeño laboral.

A los profesores que me guiaron en mi formación como Lic. En Contaduría Pública, desempeñando un papel crucial en mi carrera.

A todas aquellas personas que en un futuro les pueda servir de antecedentes y ayuda los resultados expuestos.

A mi persona, por tanta constancia para lograr esta meta y la satisfacción que me proporciona.

*Michell Hernández*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud en primer lugar a Dios, quien ha estado a mi lado en todo momento, brindándome la vida y la alegría de compartir momentos felices con las personas que llenan mi corazón.

De manera profunda y eterna, agradezco a mi madre, Margot Contreras, por ser un ejemplo de lucha y perseverancia desde que era muy pequeña. Le doy las gracias por todo lo que ha hecho por mí, por su amor incondicional, comprensión, y por ser mi fuerza para seguir adelante.

También quiero agradecer a mis hermanas, cada una de ellas ha aportado algo valioso a mi vida. Me siento muy afortunada de tener unas hermanas y familia como ustedes. ¡Las quiero mucho!

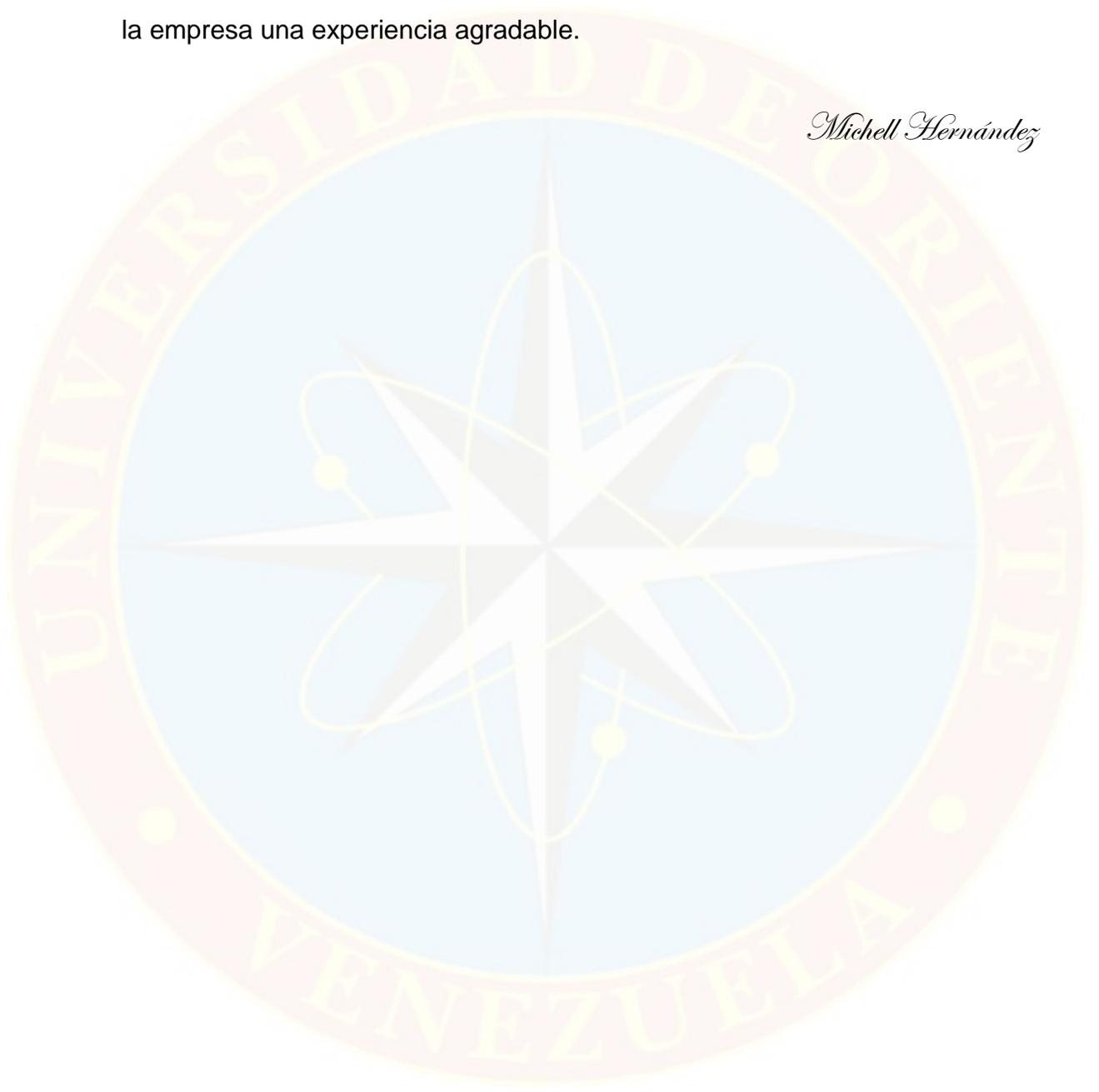
Agradezco a mis amigos y compañeros, Laura, María, Jefferson, Katerin y Luis, quienes han sido un gran apoyo desde que los conocí. Estoy muy agradecida por haberlos encontrado y por disfrutar junto a ellos momentos buenos, simples y significativos. Espero que juntos sigamos alcanzando éxitos en el futuro.

Quiero dar las gracias a mi asesor académico, Luis Rosas, por su dedicación en ayudarme a completar este trabajo de investigación.

Asimismo, agradezco a los profesores Eglis Lisboa, Emir Rodríguez y María Campos por su colaboración como lectores y jurados de esta investigación.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud al equipo de trabajo de la Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, por hacer de mi estadía en la empresa una experiencia agradable.

*Michell Hernández*



## ÍNDICE GENERAL

|  |            |
|--|------------|
| <b>RESOLUCIÓN</b> .....  | <b>iii</b> |
| <b>DEDICATORIA</b> .....   | <b>iv</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....  | <b>v</b>   |
| <b>ÍNDICE GENERAL</b> .....  | <b>vii</b> |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....   | <b>ix</b>  |
| <b>RESUMEN</b> .....   | <b>x</b>   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | <b>1</b>   |
| <b>FASE I</b> .....  | <b>3</b>   |
| <b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES</b> .....   | <b>3</b>   |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....  | 3          |
| 1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....  | 7          |
| 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 7          |
| 1.3.1 Objetivo General.....  | 7          |
| 1.3.2 Objetivos Específicos.....   | 8          |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 8          |
| 1.4.1 A Nivel Empresarial.....   | 8          |
| 1.4.2 A Nivel Académico.....   | 9          |
| 1.4.3 A Nivel Personal.....  | 9          |
| 1.5 MARCO METODOLÓGICO.....  | 9          |
| 1.5.1 Tipo de investigación.....   | 10         |
| 1.5.2 Nivel de la investigación.....   | 11         |
| 1.5.3 Población objeto de estudio.....   | 11         |
| 1.5.4 Muestra.....   | 12         |
| 1.5.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....   | 12         |
| 1.5.5.1 Observación directa participativa.....   | 13         |
| 1.5.5.2 Entrevista no estructurada.....  | 13         |
| 1.5.5.3 Revisión documental.....   | 14         |
| 1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....  | 14         |
| 1.6.1 Ubicación.....   | 14         |
| 1.6.2 Reseña histórica.....  | 14         |
| 1.6.3 Misión.....  | 16         |
| 1.6.4 Visión.....  | 16         |
| 1.6.5 Estructura organizativa de la empresa.....   | 17         |
| <b>FASE II</b> .....   | <b>18</b>  |
| <b>DESARROLLO DE ESTUDIO</b> .....   | <b>18</b>  |
| 2.1 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y<br>CONTABLES APLICADOS PARA LOS REGISTROS DE<br>COBRANZA Y LOS PAGOS REALIZADOS POR LOS<br>GRANDES USUARIOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA |            |

|  |           |
|--|-----------|
| CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL, S.A. CORPOELEC,<br>MATURÍN, ESTADO MONAGAS.....  | 18        |
| 2.1.1 Proceso de facturación.....  | 19        |
| 2.1.2 Envío de la factura.....   | 20        |
| 2.1.3 Registro de cobranza .....   | 23        |
| 2.1.4 Seguimiento de pagos.....  | 24        |
| 2.1.5 Gestión de cobranza .....  | 24        |
| 2.1.6 Certificaciones y conciliaciones.....  | 25        |
| 2.1.7 Brecha Financiera .....  | 33        |
| 2.1.8 Retención de IVA.....  | 39        |
| 2.2 SEÑALAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICIA DE<br>TESORERÍA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA<br>NACIONAL, S.A. CORPOELEC, MATURÍN, ESTADO<br>MONAGAS.....  | 41        |
| 2.3 DETERMINAR LAS DISCREPANCIAS Y LAS CAUSAS<br>SUBYACENTES ORIGINADAS ENTRE LOS REGISTROS DE<br>COBRANZA DE LA EMPRESA Y LOS PAGOS REALIZADOS<br>POR LOS GRANDES USUARIOS DE LA EMPRESA<br>CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL, S.A. CORPOELEC,<br>MATURÍN, ESTADO MONAGAS..... | 43        |
| 2.4 ESTABLECER LINEAMIENTOS QUE OPTIMICEN EL PROCESO<br>DE COBRANZA REALIZADO A LOS GRANDES USUARIOS. ....   | 45        |
| <b>FASE III .....</b>  | <b>48</b> |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>  | <b>48</b> |
| 3.1 CONCLUSIONES:.....   | 48        |
| 3.2 RECOMENDACIONES.....   | 49        |
| <b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>  | <b>51</b> |
| <b>HOJAS METADATOS.....</b>  | <b>52</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Factura Digital.....   | 22 |
| Figura 2: Archivo de montos para certificar .....                            | 26 |
| Figura 3: Pestaña de estado de cuenta del Banco Venezuela .....              | 27 |
| Figura 4: cuadro de certificaciones .....                                    | 28 |
| Figura 5: Recaudación diaria perteneciente a los POS .....                   | 29 |
| Figura 6: Estado de cuenta BNC .....   | 30 |
| Figura 7: Cuadro de Recaudación Diario NETO.....                             | 31 |
| Figura 8: Cuadro de Recaudación Diario con COMISIÓN.....                     | 32 |
| Figura 9: Cuadro de Recaudación Diario, Indicadores de Gestión.....          | 32 |
| Figura 10: Formato Semanal .....   | 33 |
| Figura 11: Canales Presenciales .....  | 34 |
| Figura 12: Canales No Presenciales.....                                      | 35 |
| Figura 13: Canales presenciales otras sucursales.....                        | 36 |
| Figura 14: Total general de los Canales Presenciales y No Presenciales ..... | 36 |
| Figura 15: Resumen Brecha Financiera .....                                   | 37 |
| Figura 16: Resumen Brecha Financiera, Porcentajes.....                       | 38 |
| Figura 17: Grafica de la Brecha Financiera .....                             | 39 |



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA

**LA BRECHA FINANCIERA EN LAS COBRANZAS REALIZADAS A LOS  
GRANDES USUARIOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA  
NACIONAL, S. A. CORPOELEC.**

Asesor(es):  
Lcdo. Rosas, Luis  
Lcdo. González, Leonardo

Autor(es):  
Br. Hernández, Michell  
C.I: 27.964.272

**RESUMEN**

La brecha financiera se encarga de medir las discrepancias entre los registros de recaudación comercial y financiera. Al observar los resultados que esta arroja, se puede notar que la brecha es significativamente mayor, evidenciando la existencia de problemas internos. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo general identificar y resolver las discrepancias existentes entre los registros de cobranza de los pagos realizados por los grandes usuarios y los registros del área financiera del departamento de tesorería en la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec. Ligado a ello, se establecieron como objetivos específicos: describir los procedimientos administrativos y contables aplicados para los registros de cobranza y los pagos realizados por los grandes usuarios utilizados por la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, señalar la situación actual de la oficina de Tesorería de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, determinar las discrepancias y las causas subyacentes originadas entre los registros de cobranza de la empresa y los pagos realizados por los grandes usuarios de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec y establecer lineamientos que optimicen el proceso de cobranza realizado a los grandes usuarios. Dentro de la metodología utilizada se empleó una investigación de campo con un nivel de investigación descriptivo, apoyándose en técnicas de recolección de información como la observación directa, entrevista no estructurada y revisión documental. Seguidamente se desarrollaron los objetivos específicos, que generaron como conclusión que las discrepancias existentes son ocasionadas por problemas en el proceso de facturación, retrasos en la realización de conciliaciones y certificaciones, los cuales a su vez son ocasionadas por la falta de personal, falta de actualización tecnológica además de una comunicación deficiente.

**Descriptores:** brecha financiera - ingresos- discrepancias

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas empresas pasan por alto la importancia de medir brechas financieras, lo que les impide aprovechar los beneficios que este proceso puede brindar. Al no ser conscientes de la existencia de brechas en la eficiencia, productividad o rendimiento, las organizaciones se dificultan la resolución de problemas internos. Realizar un análisis exhaustivo permite identificar errores o retrasos específicos y desarrollar un plan de acción para corregir la situación.

La brecha se define internamente en la empresa como un método para evaluar la diferencia existente entre los registros de recaudación del área comercial y los registros del área financiera en el departamento de tesorería. La palabra "brecha" se refiere a la distancia entre "dónde estamos" y "dónde queremos estar" en términos de objetivos.

La existencia de discrepancias significativas en los registros de cobranzas entre el área comercial y el departamento de tesorería de Corpoelec representa un problema con posibles consecuencias negativas. Por lo tanto, es esencial analizar y comprender las causas de esta brecha financiera, así como buscar soluciones para minimizar su impacto en el funcionamiento y desarrollo de la empresa.

El objetivo principal es identificar las causas subyacentes y desarrollar estrategias efectivas para hacer frente a la brecha. Se examinarán diversos aspectos relacionados con las cobranzas a los grandes usuarios y se evaluará la eficacia de los procedimientos existentes en CORPOELEC.

En resumen, se busca identificar y comprender las discrepancias existentes que aumentan significativamente la brecha financiera. El objetivo final es proponer soluciones concretas y efectivas para disminuir esta brecha, fortaleciendo la posición de CORPOELEC y asegurando una gestión eficiente.

**Fase I. El Problema y Sus Generalidades:** Está conformada por el planteamiento y delimitación del problema, objetivos de la investigación, general y específicos, la justificación de la investigación y el marco metodológico, el cual contempla dentro de él tanto el tipo como el nivel de investigación, la población y muestra, así mismo se incluyen las técnicas de recolección de información como lo son la entrevista no estructurada, observación directa y la revisión documental, además se proporciona también la información institucional.

**Fase II. Desarrollo del Estudio:** Esta fase contempla el desarrollo de los objetivos de la investigación, así como también se presentan los resultados obtenidos en el estudio en base a los objetivos planteados.

**Fase III. Conclusiones y Recomendaciones:** En esta fase se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, donde se resumen los resultados de la investigación y se enuncian las acciones que se aconsejan implementar o ejecutar, además contiene la Bibliografía utilizada para alcanzar los objetivos planteados.

## **FASE I**

### **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

El problema es la situación o fenómeno que se desea estudiar y comprender a través de la investigación. Es la interrogante que guía el estudio y que busca obtener respuestas o soluciones.

El planteamiento del problema está comprendido por, los objetivos a ser desarrollados, la justificación de la investigación, el tipo de investigación, las técnicas de recolección de dato utilizadas, además de la información referente a la organización como lo son, su origen, misión, visión y su estructura organizacional.

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las empresas son una unidad económica que produce bienes y/o servicios compuesta por capital humano, financiero y material. Cabe señalar que, sea la organización pública o privada, para lograr los objetivos propuestos, necesita recursos, sin embargo, en la mayoría de los casos de estas empresas, la obtención de recursos proviene de la realización de su actividad principal, es decir, la comercialización de los productos o servicios que ofrecen.

En consecuencia, los ingresos que perciben las empresas provienen de la realización de actividades propias del objeto social y/o de la reducción de sus pasivos. En cualquier organización es muy necesaria la intervención de recursos financieros y monetarios, pues las instituciones públicas, organismos que dependen del gobierno en cualquier nivel, juegan un papel

importante para la sociedad, por lo que por medio de ellas se gestionan los recursos obtenidos y se busca satisfacer las necesidades públicas.

Asimismo, la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec es una organización fundada con la visión de reorganizar y unificar la industria eléctrica venezolana para garantizar la entrega de servicio eléctrico confiable, integral y socialmente responsable. El servicio de energía eléctrica es uno de los factores claves en el desarrollo de cualquier sociedad; Como toda organización dependiente del Estado, su fuente de ingresos proviene de las actividades que realiza en el marco de su objeto social.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expresado, cada organización prestadora de servicios tiene interés en satisfacer las necesidades de sus usuarios generando ingresos a partir de los servicios prestados, ya que su expansión depende de los fondos recaudados.

No se puede negar la importancia de los ingresos dentro de una organización, ya que estos son necesarios para mantener la empresa operativa, sin ingresos el negocio no puede expandirse, contratar nuevos empleados o mejorar la calidad del servicio.

De este modo comprendiendo la importancia de la realización de recaudación de ingresos, la existencia de discrepancias entre los registros de estos puede representar un problema para la empresa, esta incompatibilidad en los registros es conocida como “brecha financiera”.

La brecha financiera se refiere a la diferencia o discrepancia entre los registros de las cobranzas realizadas a los grandes usuarios por el área comercial, y los registros en el área de finanzas, específicamente en el

departamento de tesorería. Esta discrepancia puede ser causada por diversos factores, como errores en la emisión de facturas, retrasos en los pagos, certificaciones y conciliaciones, codificación errónea, montos incorrectos que están por encima o debajo de los montos generados y cualquier otro problema relacionado con el proceso de cobranza o el registro y certificación de esta.

La existencia de una brecha financiera puede representar un efecto negativo para la empresa, pues evidencia la presencia de problemas en las áreas donde se realiza la cobranza y donde esta es verificada por medio de conciliaciones y certificaciones.

En el caso de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. CORPOELEC, el equipo de Gestión Comercial se encarga de realizar las cobranzas por concepto de recaudaciones diarias a los usuarios, donde existe una sub-división: grandes usuarios o usuarios corporativos, quienes tiene un consumo mayor a 50KVA (Kilo Voltios Amperios) y usuarios masivos o Pymes, los cuales tiene un consumo menor a 50KVA, los KVA son la unidad de medida de la potencia aparente en un sistema eléctrico, es una forma de medir la capacidad total de un sistema eléctrico para suministrar energía. El área comercial es la encargada de filtrar esta información a los distintos departamentos involucrados en el control de los mismos, principalmente al área de finanzas.

Los ingresos por concepto de servicios eléctricos para la empresa CORPOELEC están representados por recaudaciones diarias realizadas mediante transferencias bancarias y POS (Puntos de Venta). Es responsabilidad del área de finanzas, específicamente del departamento de tesorería, verificar a través de conciliaciones y certificaciones que todas las

recaudaciones estén correctamente registradas y depositadas en las cuentas bancarias. Sin embargo, existen determinantes que causan discrepancias entre los registros del área comercial y los del departamento de tesorería.

Al finalizar el mes, el departamento es responsable de medir la diferencia existente entre la recaudación total del área comercial y la registrada por el departamento de tesorería. Para esto, el área comercial envía un archivo denominado "canales presenciales y no presenciales" que muestra la recaudación mensual, mientras que el departamento de tesorería compara esta información con la recaudación registrada a lo largo del mes obtenido mediante conciliaciones y certificaciones. Al realizar la comparación, la brecha existente debería ser mínima y estar causada principalmente por comisiones y descuentos de impuestos de la entidad bancaria, recaudación no acreditada del mes y recaudación acreditada del mes anterior.

Sin embargo, se ha encontrado que la brecha es significativamente mayor. Para el mes de mayo de 2023, mostró una variación porcentual del 59%, lo que representa más de la mitad de la recaudación total.

A partir de lo anteriormente mencionado surge la necesidad de realizar un análisis de la brecha financiera en las cobranzas realizadas a los grandes usuarios de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, oficinas Maturín, Estado Monagas, para así detectar los problemas que puede generar en el desarrollo de la empresa, aportar soluciones y consejos los cuales beneficien a la organización. A raíz de ello, se debe dar respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los procedimientos administrativos y contables aplicados para los registros de cobranza y los pagos realizados por los grandes

usuarios utilizados por la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, Maturín, estado Monagas?

- ¿Cuál es la situación actual de la oficina de Tesorería de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, Maturín, estado Monagas?
- ¿Cuáles son las discrepancias y las causas subyacentes originadas entre los registros de cobranza de la empresa y los pagos realizados por los grandes usuarios de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, Maturín, estado Monagas?
- ¿Qué lineamientos se pueden establecer para optimizar el proceso de cobranza realizado a los grandes usuarios?

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio se realizó en la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, oficinas Maturín, Estado Monagas; en el área de finanzas, específicamente en el departamento de tesorería, periodo que tuvo inicio el 31 de Julio del 2023 y culminó el 01 de Diciembre del 2023, lapso el cual hace cumplir los cuatro (4) meses respectivos que duró el proceso de pasantías de grado.

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

Identificar y resolver las discrepancias existentes entre los registros de cobranza de los pagos realizados por los grandes usuarios y los registros del área financiera del departamento de tesorería en la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, Maturín, estado Monagas.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Describir los procedimientos administrativos y contables aplicados para los registros de cobranza y los pagos realizados por los grandes usuarios utilizados por la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, Maturín, estado Monagas.
- Señalar la situación actual de la oficina de Tesorería de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, Maturín, estado Monagas.
- Determinar las discrepancias y las causas subyacentes originadas entre los registros de cobranza de la empresa y los pagos realizados por los grandes usuarios de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, Maturín, estado Monagas.
- Establecer lineamientos que optimicen el proceso de cobranza realizado a los grandes usuarios.

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 A Nivel Empresarial**

Es relevante para empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, porque les permite la oportunidad de que se les aporte recomendaciones para fortalecer la gestión de cobranzas, identificar y resolver problemas y optimizar los procedimientos. Todos estos aspectos contribuirán a fortalecer la posición financiera y la reputación de la empresa.

### **1.4.2 A Nivel Académico**

Se suma otro proyecto de investigación a la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas, el cual servirá de guía a los futuros estudiantes cuyo tema de investigación sea el área de estudio relacionada con la brecha financiera. Servirá de orientación para cualquier persona que esté interesada en la temática estudiada. En este sentido, se convierte en un recurso bibliográfico para futuras investigaciones.

### **1.4.3 A Nivel Personal**

El presente trabajo de grado está dando cumplimiento a uno de los requisitos para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas, cuya exigencia consiste en demostrar las habilidades y capacidades adquiridas en las diferentes asignaciones; teniendo en consideración la importancia de maximizar los ingresos y asegurar la sostenibilidad financiera de la organización, ya que la brecha financiera puede tener un impacto significativo en la liquidez y la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones financieras. Por otro lado, la brecha financiera en las cobranzas a los grandes usuarios también puede revelar posibles deficiencias en los procedimientos de la organización.

## **1.5 MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico está representado por el conjunto de acciones y técnicas a implementar durante el desarrollo del trabajo de investigación con la finalidad de analizar, estudiar y describir la raíz del problema planteado,

buscando así dar respuesta a las interrogantes planteadas y maximizando el margen de consecución de los objetivos.

Para reforzar este concepto, se tiene que, Arias (2012) define el marco metodológico como: “El conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p. 16).

### **1.5.1 Tipo de investigación**

La investigación se realizó dentro de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, en el área de finanzas específicamente en el departamento de tesorería. Es un tipo de investigación de campo, ya que la información fue tomada directamente del sitio donde ocurren los hechos. El pasante estuvo en contacto con la realidad de la situación empresarial, donde pudo contar con documentos que aportaron información relacionada con la brecha financiera de las recaudaciones, así como información proporcionada por parte del personal que labora dentro de la organización.

Según el autor Santa Paella y Feliberto Martins (2012), define:

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho.(p.88)

### **1.5.2 Nivel de la investigación**

Debido a que las características de las variables de estudios fueron recogidas directamente de la realidad, tal como ellas se presentan y en este sentido no se manipulan en forma intencional, este trabajo estará orientado por las características de una investigación de tipo Descriptiva, ya que, a través de ella es posible proponer alternativas de solución a la problemática planteada.

De acuerdo a Palella y Martins (2012):

El propósito del estudio descriptivo es “interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos... hace énfasis sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. (p. 102).

### **1.5.3 Población objeto de estudio**

La Población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes notorias en un lugar y en un momento determinado.

Con respecto a esta definición, Arias (2012) señala:

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p.31)

Es así como la unidad de estudio está representada por todos los documentos (reportes, estados de cuentas, conciliaciones, certificaciones,

entre otros), los cuales serán analizados y revisados en su totalidad para obtener los datos necesarios para realizar la investigación, la cual se apoyará por una población referencial conformada con la totalidad de las personas que laboran en el departamento de finanzas de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, la cual está integrada por diez (10) empleados distribuidos por departamento, en el caso específico del departamento de tesorería se tiene a dos (2) trabajadores, el jefe de tesorería y la responsable de la gestión de los ingresos.

#### **1.5.4 Muestra**

Según Fidias G. Arias (2016), expresa que: “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). En la presente investigación no fue necesario aplicar técnicas de muestreo, en virtud de que a través de los documentos recopilados fue viable recabar la información necesaria.

#### **1.5.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Según Fidias G. Arias (2012), explica que: “Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”(p.67). En cualquier campo de investigación, elegir las técnicas de recolección de datos más adecuadas es fundamental para cubrir el objetivo y propósito de la misma. Las técnicas de recolección de datos son un conjunto de herramientas que permiten la recopilación de información de manera hábil y eficaz con fines de análisis. En este caso, las técnicas a utilizarse en esta investigación son: observación directa y entrevista no estructurada.

### **1.5.5.1 Observación directa participativa**

Según Hurtado (2008), explica que: “La observación directa es un proceso de atención, recopilación, selección y registro de información, para el cual el investigador se apoya en sus sentidos.” (P. 459). Esta técnica permitió la obtención de datos precisos y reales sobre los ingresos de la organización, lo que facilita la verificación de la brecha financiera. Al observar directamente las transacciones y registros financieros, se pudieron identificar las posibles desviaciones o discrepancias existentes.

### **1.5.5.2 Entrevista no estructurada**

Esta técnica consiste en hacer preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista. Este ese tipo de investigación que permite abordar preguntas abiertas y directas sin un orden preestablecido, dando como resultado una amplia variedad de posibles fuentes de datos para los fines propuestos, referentes a la obtención de información sobre el tema planteado.

Arias (2012) señala que:

En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por eso que le entrevistador debe tener una gran habilidad para formular interrogantes sin perder coherencia. Por tanto, la entrevista no estructurada es más que un simple interrogatorio es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (P.74).

### **1.5.5.3 Revisión documental**

Según Hurtado (2010) expresa que en la revisión documental: “Se recurre información escrita, ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido productos de mediciones hechas por otros o como textos que en sí mismo constituye los eventos de estudio”.(p.35). La revisión documental permite conocer la evolución y características de los proceso, y brinda información que sustenta o cuestiona las afirmaciones realizadas por el grupo entrevistado, permitiendo realizar comparaciones con la información recolectada durante las entrevistas. Para este trabajo de Investigación la información que permitió complementar el desarrollo del estudio se obtuvo de documentos, conciliaciones, certificaciones, estados de cuenta, así como también de tesis que fueron consultadas por el investigador.

## **1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **1.6.1 Ubicación**

Calle Mariño Edificio Nicamale Sector Centro.

### **1.6.2 Reseña histórica**

La Corporación Eléctrica Nacional S.A. (CORPOELEC), fue creada por el Gobierno, mediante decreto presidencial N° 5.330, en julio de 2007, donde el Presidente de la República, Hugo Rafael Chávez Frías, estableció la reorganización del sector eléctrico nacional con la finalidad de mejorar el servicio en todo el país. En el Artículo 2º del documento se define a CORPOELEC como una empresa operadora estatal encargada de la

realización de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de potencia y energía eléctrica.

La creciente demanda y las exigencias del Sistema Eléctrico Nacional SEN llevaron al Ejecutivo Nacional a anunciar la creación del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica, anunciada desde el Palacio de Miraflores por el Presidente de la República Hugo Rafael Chávez Frías, el 21 de octubre de 2009. La información fue publicada en la Gaceta Oficial número 39.294, Decreto 6.991, del miércoles 28 de octubre, y en ella se informa que el titular de esta cartera tendrá entre sus funciones ser la máxima autoridad de CORPOELEC. Se resolvió reorganizar el territorio nacional para el ejercicio de la actividad de distribución de potencia y energía eléctrica, lo cual quedó establecido en la publicación de la Resolución 190 del Menpet, en la Gaceta Oficial N° 38.785 del día 8 de octubre de 2007. A tales efectos se crean las siguientes regiones operativas:

1. Región Noroeste que comprende los estados Zulia, Falcón, Lara y Yaracuy.
2. Región Norcentral integrada por los estados Carabobo, Aragua, Miranda Vargas y Distrito Capital.
3. Región Oriental conformada por los estados Anzoátegui, Monagas, Sucre, Nueva Esparta y Delta Amacuro.
4. Región Central que comprende los estados Guárico, Cojedes, portuguesa, Barinas y Apure.
5. Región Andina compuesta por los estados Mérida, Trujillo y Táchira.
6. Región Sur integrada por los estados Bolívar y Amazonas.

CORPOELEC tiene como objetivo redistribuir las cargas de manera que cada empresa que la conforma (CADAFE, ENELBAR, ENELVEN, CALIFE,

La EDC, EDELCA, CVG, ENELCO, SENECA, ELEBOL, ELEGUA, ELEVAl, ENAGEN y CALEY) asuma el liderazgo en función de su potencial y fortalezas. El objetivo es reagruparnos como equipos de gestión bajo una gran Corporación aprovechando los valiosos equipos existentes en cada región.

La planificación, ejecución y acometida de las obras para fortalecer el Sistema Eléctrico Nacional permitirá la estabilización del sistema corto, mediano y largo plazo imprimiéndole un reimpulso al sector en pro de la calidad de servicio al pueblo de Venezuela.

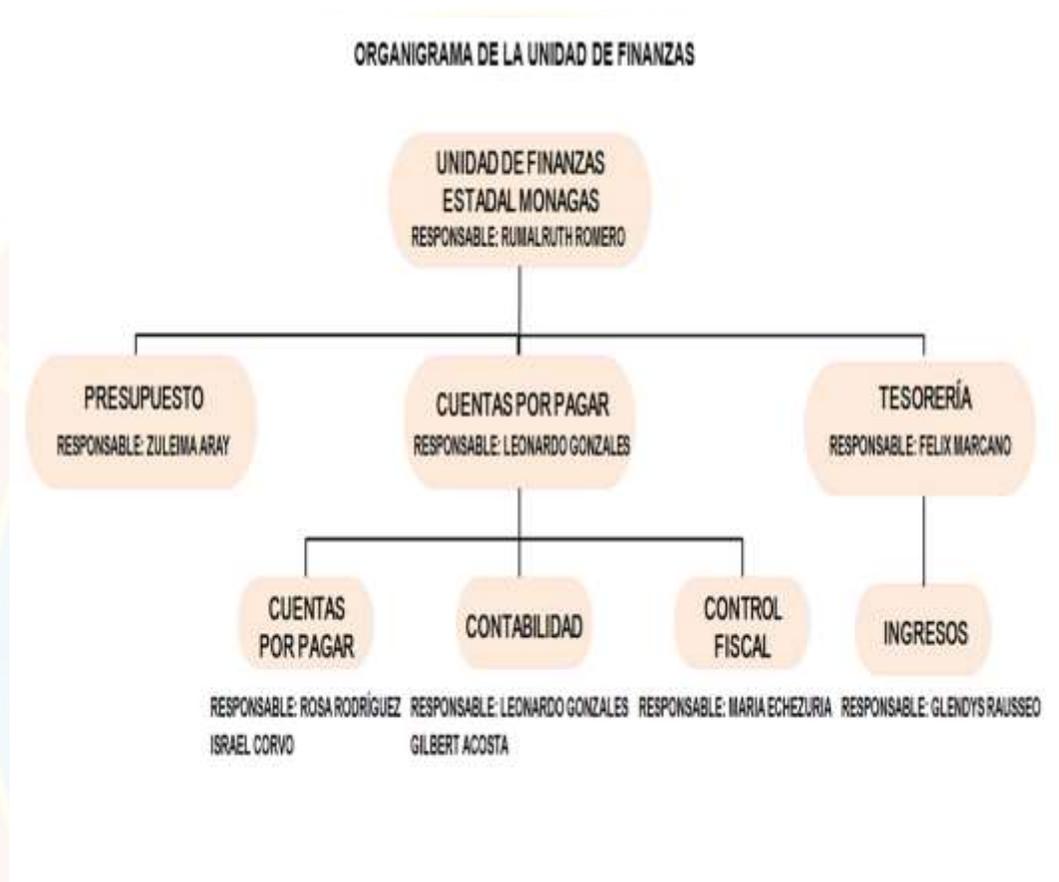
### **1.6.3 Misión**

Prestar un servicio público de energía eléctrica de calidad, con un personal comprometido en la gestión productiva, para satisfacer necesidades de los usuarios, hacer uso eficiente de los recursos, en una Gestión que garantice ingresos suficientes, necesarios a la sostenibilidad financiera de la organización y en concordancia con un Proyecto País expresado en políticas sociales y de desarrollo.

### **1.6.4 Visión**

Ser la corporación eléctrica, motor del desarrollo nacional y modelo de gestión en la prestación de servicio público, con ética socialista, ambiental y económicamente sustentable, con tecnologías innovadoras y talento humano altamente capacitado como garantes del uso racional y eficiente de la energía.

### 1.6.5 Estructura organizativa de la empresa



## **FASE II**

### **DESARROLLO DE ESTUDIO**

Esta fase contiene el desarrollo de la investigación obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, dando respuestas a las interrogantes establecidas en el planteamiento del problema.

#### **2.1 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES APLICADOS PARA LOS REGISTROS DE COBRANZA Y LOS PAGOS REALIZADOS POR LOS GRANDES USUARIOS UTILIZADOS POR LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL, S.A. CORPOELEC, MATURÍN, ESTADO MONAGAS.**

Argueta (2021) establece que:

Los consumidores son considerados grandes usuarios o usuarios corporativos cuando “supere el límite prescrito, el cual se establece como la demanda de potencia que exceda los 100Kw”.

Los grandes usuarios representan un sector de la población cuyo consumo de energía genera una demanda de potencia superior al límite básico, por ende generan una factura de energía elevada. Este grupo se encuentra conformado por las empresas básicas, residencias, comercios, hoteles, entre otros.

Los pagos realizados por los grandes usuarios constituyen una de las principales fuentes de ingresos para la empresa Corpoelec. Estos pagos

deben pasar por procedimientos administrativos y contables para que se registren correctamente. Es fundamental que estos procedimientos se realicen de manera segura y oportuna, con el fin de evitar errores que puedan generar discrepancias, lo cual provoque un aumento en la brecha financiera. A continuación se detallan los procedimientos mencionados.

### **2.1.1 Proceso de facturación**

El primer paso a realizar es tomar las lecturas de los grandes usuarios o usuarios corporativos para ver el consumo de energía que estos tuvieron en el periodo y de esta manera saber el monto que debe cancelar el usuario de acuerdo a su consumo.

Para esto los técnicos de la empresa se desplazan a las instalaciones de los clientes para leer los medidores de electricidad. Estos dispositivos registran la cantidad de energía consumida en un período específico y muestran la lectura en unidades de medida como kilovatios -hora (kWh). La lectura se registra con precisión para garantizar que el cliente sea facturado correctamente por su consumo real de energía

Una vez que se obtienen las lecturas de los medidores, los datos de consumo de cada gran usuario se ingresan en el sistema el cual almacena la información de consumo de todos los usuarios de la empresa y permite llevar un registro detallado de los consumos individuales. La precisión en el registro de estos datos es fundamental para garantizar una facturación exacta y evitar discrepancias con los usuarios.

Con los datos de consumo registrados en el sistema, se procede al cálculo del monto a facturar de cada usuario. Este cálculo se basa en las

tarifas establecidas por la empresa, que varían según el tipo de usuario, la cantidad de energía consumida. Además del consumo de energía, se incluyen en la factura otros cargos como impuestos, tasas reguladoras o costos adicionales por servicios específicos

Las facturas pueden ser impresas en papel o generadas en formato digital, dependiendo de las preferencias del cliente. Cada factura se emite a nombre del cliente correspondiente

Una vez realizada la factura, se establece un plazo de 17 días para realizar el pago. Por otro lado, si se detectan errores en la facturación, se procederá a realizar una retoma de lectura. Dependiendo de los resultados de esta, se determinará si la facturación fue errada. En caso de que se confirme el error, se anulará la factura previa y se generará una nueva, ya sea por sobre o debajo del monto anterior, de acuerdo a lo que arroje la inspección realizada en la retoma de lectura.

### **2.1.2 Envío de la factura**

Para llevar a cabo esta tarea, la empresa cuenta con un equipo de siete ejecutivos designados quienes se encargan de analizar y organizar la cartera de clientes o grandes usuarios de la empresa. Cada uno de estos ejecutivos realiza el trabajo de revisar y verificar la información de los clientes, asegurándose de que los datos de contacto sean correctos y actualizados. Una vez que se ha verificado la información, se procede al envío de las facturas por correo electrónico, WhatsApp o en físico.

En este, se incluye toda la información necesaria para que el cliente pueda realizar el pago de manera rápida y sencilla. Además del monto total a

pagar, se especifica también la fecha límite de pago y los métodos de pago. En este caso, los métodos de pago aceptados son por Biopago, transferencia bancaria o los puntos de venta (POS). De esta forma, los clientes reciben de manera oportuna y clara las facturas correspondientes a sus servicios adquiridos, así como las instrucciones precisas para realizar el pago.

Una vez que se emite la factura, se ingresan al Sistema Único de Cobranzas (SUC) como una deuda. Esto implica ingresar los detalles de la factura, como el monto adeudado, la fecha de vencimiento y los datos del cliente. Además, se asigna un Nic o número de factura único que servirá para identificar y rastrear el pago.

El registro de la factura en el sistema SUC permite una gestión más eficiente de las cuentas por cobrar, ya que se pueden realizar seguimientos y recordatorios automáticos de los pagos pendientes. Además, proporciona información actualizada sobre el estado de las cuentas por cobrar, lo que resulta fundamental para la toma de decisiones financieras.



**CORPOELEC**  
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 No. de Registro: 090011493218 No. Doc. Contable: 509800484473

**FACTURA**

No. de Cuenta Contrato / NEG  
100006550452.2  
NEGOCIE ESTE NÚMERO CUANDO SE CONSIGUE CONEXIONES

**Título del Contrato:**  
 PREPARADOS ALIMENTICIOS INTERNACIONALES PAICA C.A.  
 C/RIF: N/A J 21952800

**Dirección de Suministro:**  
 ESTADO MÓLAGAS MCPD MATURO PARR LAS COCUZAS 8001 88CT JUARCO AVENIDA RAUL LEON 5H  
 4879000

**Seguimiento:** 000006296

**No. Factura:** SERIE01C10000000231471315  
**Fecha de Emisión:** 07/10/2023  
**Hora de Emisión:** 12:47:58 AM

**Título de Pago, Dirección de Notificación Fiscal:**  
 PREPARADOS ALIMENTICIOS INTERNACIONALES  
 ESTADO MÓLAGAS MCPD MATURO PARR LAS COCUZAS 8001 88CT JUARCO AVENIDA RAUL LEON 5H  
 4879000 C/RIF: N/A J 21952800

**SERVICIO DE ELECTRICIDAD**

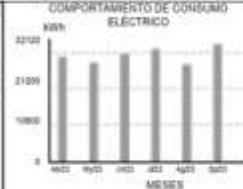
**Datos de Consumo:**

FACTURACIÓN POR CONSUMO 23 48239 kWh\*\*  
 23 48239 kWh\*\* x Bs. 0,33422894 / 33 = 23  
**CARGO POR AJUSTE COMBUSTIBLE Y ENERGÍA\*\*\***  
 23 48239 kWh\*\* x Bs. 0,33020203  
**FACTURACIÓN POR SERVIDAD**  
 80 kWh\*\* x Bs. 48,4824138 / 33 = 23  
 IVA (Base Imponible Bs. 13.822,3000000 @ Alícuota 16,00%)  
 2.211,57

**TOTAL CARGOS POR SERVICIO DE ELECTRICIDAD Bs. 16.033,87**

**4010 - Generación, Captación y Distribución de Energía Eléctrica**

**COMPORTAMIENTO DE CONSUMO ELECTRICIDAD**



| MES       | Consumo (kWh) |
|-----------|---------------|
| MAY 2023  | 21000         |
| JUN 2023  | 22000         |
| JUL 2023  | 22500         |
| AUG 2023  | 23000         |
| SEPT 2023 | 23500         |

**PERIODO DE FACTURACIÓN DE ENERGÍA**  
 08.09.2023 AL 06.10.2023

**Cuenta Contrato Colectiva:**  
 Documento Impresión Colectiva  
 Determinación de Cuenta Colectiva

**SUB-TOTAL Bs. 16.033,87**

**OTROS SERVICIOS**

|                                       |                             |                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| <b>ÁREO</b>                           | Servicio de Aseo Urbano Bs. | Servicio de Relleno Sanitario Bs. |
|                                       | Otros Cargos y Créditos Bs. | Otros Cargos y Créditos Bs.       |
|                                       | Total Base Imponible Bs.    | Total Base Imponible Bs.          |
|                                       | Total IVA Bs.               | Total IVA Bs.                     |
| <b>TOTAL ASEO Bs.</b>                 | <b>TOTAL RELLENO Bs.</b>    |                                   |
| <b>IMPUESTO INMOBILIARIO</b>          | <b>GAS</b>                  |                                   |
| Número de Identificación del Inmueble | Servicio de GAS Bs.         |                                   |
| Impuesto Inmobiliario Bs.             | Otros Cargos y Créditos Bs. |                                   |
| <b>TOTAL IMPUESTO Bs.</b>             | Total Base Imponible Bs.    |                                   |
|                                       | Total IVA Bs.               |                                   |
|                                       | <b>TOTAL GAS Bs.</b>        |                                   |

**FORMAS DE PAGO:**



Los cobros autorizados son a través de transferencias oficiales, no pagar a terceros por el servicio o por atender fallas.

**CORPOELEC**  
¡DILE NO AL FRÍO!  
 Teléfono Atención al Cliente: 800 160 160

**INFORMACIÓN COMERCIAL**

**4010 - Generación, Captación y Distribución de Energía Eléctrica**

Servicio de Electricidad Bs. 13.822,30  
 Otros Cargos y Créditos Bs. 8,00  
 Total Base Imponible (Bs. 13.822,30)  
 Monto Exento o Exonerado de IVA (Bs. 0,00)  
 Total IVA (alícuota 16,00%) Bs. 2.211,57  
**TOTAL ELECTRICIDAD Bs. 16.033,87**



**SALDO VEHICULO**

Electricidad, Saldo Vehículo Bs. 16.718,22

**TOTAL SALDO VEHICULO Bs. 16.718,22**

**MONTO TOTAL A PAGAR**

**Pague antes de: 23.10.2023**

**ENERGIA Bs. 16.033,87**  
**OTROS SERVICIOS Bs. 0,00**  
**TOTAL Bs. 16.033,87**

CONSERVE ESTA FACTURA. SU CANCELACIÓN NO PRUEBA EL PAGO DE LAS ANTERIORES

**PARA USO DE LA EMPRESA Y AGENTES DE RECALIDADACIÓN**

|         |                |           |
|---------|----------------|-----------|
| OFICINA | 090011493218   | 16.033,87 |
| BANCO   | 0800114821803  | 16.033,87 |
| CUENTA  | 100006550452.2 | 16.033,87 |

Esta factura es emitida conforme a lo dispuesto en la Resolución Administrativa N° 28472023-001 emitida en la Oficina Oficial N° 28.289 de fecha 09/05/2023 por CORPOELEC REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. Av. Vialmonte entre Caracas y Alameda del Centro Empresarial Caracas Piso 6 Of. 6, San Bernardino Caracas, Venezuela. Telf: (0212) 602.21.11

**Corporación Bolivariana de Venezuela** | **Ministerio del Poder Popular**  
 para el Poder Ciudadano | [www.mpp.gov.ve](http://www.mpp.gov.ve)

**Figura 1: Factura Digital**  
 Fuente: Departamento de Facturación del área comercial Corpoelec

### 2.1.3 Registro de cobranza

Cuando los grandes usuarios realizan su pago correspondiente al servicio eléctrico, ya sea por transferencia bancaria o por los puntos de venta, el personal encargado de la recepción de pagos recibe el monto correspondiente y emite un comprobante de pago al cliente.

Antes de proceder con el registro de la cobranza, se verifica que la información proporcionada por el cliente coincida con los datos registrados en el sistema, como el número de cuenta, nombre del cliente, monto pagado, fecha de pago, entre otros.

Una vez verificada la información, se procede a ingresar los detalles del pago en el Sistema Único de Cobranzas (SUC). Se registra el monto pagado, la fecha de pago, el número de factura correspondiente y los datos del usuario además de cualquier otra información relevante.

Posteriormente dicha información viaja al Sistema de Administración de Procesos (SAP) donde se registra como un ingreso, en el sistema se verifica que el monto esté en una transacción conocida como ZCOBRO, donde se visualiza si el pago fue realizado por Biopago, transferencia bancaria, tarjeta de crédito o débito. Esta información permite tener un registro claro de todas las transacciones realizadas y facilita el proceso de conciliación bancaria. Seguidamente, el monto pasa a los diferentes bancos en donde posteriormente se verifica que estén allí mediante la conciliación

#### **2.1.4 Seguimiento de pagos**

La empresa debe realiza un seguimiento regular de los pagos recibidos de los grandes usuarios. Esto implica conciliar para verificar que los montos pagados hayan sido depositados correctamente en las cuentas bancarias y que no existan discrepancias entre los registros contables con los movimientos bancarios.

Adicionalmente, la empresa debe mantener un constante monitoreo de las cuentas bancarias para identificar cualquier anomalía o movimiento inusual. Esto para detectar posibles fraudes o errores en los pagos recibidos.

#### **2.1.5 Gestión de cobranza**

En caso de retraso o falta de pago, la empresa puede tomar medidas para cobrar las deudas pendientes. Entre estas medidas encontramos que en caso de que el pago no se realice dentro de los 17 días establecidos, la empresa enviará una notificación recordando al usuario que debe realizar el pago dentro del plazo estipulado. En esta notificación se otorgará un plazo adicional de 72 horas para realizar el pago. Si el usuario no cumple con este, se enviará un aviso de corte del servicio eléctrico.

En caso de que se lleve a cabo el corte del servicio, el usuario corporativo deberá pagar un monto adicional por la reconexión. Dicho monto dependerá de si el usuario está instalado en una alta tensión o en baja tensión.

Si el usuario no realiza el pago y se procede al corte del servicio, una vez que haya realizado la cancelación de la deuda pendiente y el monto

adicional por reconexión, se programará una visita técnica para proceder a la reinstalación del suministro eléctrico. Este proceso puede tomar un tiempo adicional, por lo que es importante que el usuario realice el pago a tiempo para evitar inconvenientes y retrasos en la restitución del servicio.

### **2.1.6 Certificaciones y conciliaciones**

La empresa debe realizar certificaciones y conciliaciones diarias de los pagos recibidos con los registros bancarios correspondientes. Esto para asegura que no haya discrepancias o errores en los registros contables.

Las certificaciones dentro del departamento de tesorería se refieren a la validación de los montos relacionados a los ingresos en las cuentas bancarias por transferencias, con los registros de la cobranza.

Por otro lado las conciliaciones implican comparar los movimientos registrados en la cuenta bancaria de la empresa con los registros de las cobranzas realizadas mediante los puntos de venta (POS). Esto es para verificar que los montos registrados de las cobranzas realizadas a los grandes usuarios coincidan con los ingresos en la cuenta bancaria. Al llevar a cabo esta comparación, es posible identificar discrepancias como depósitos no registrados, errores en los montos, entre otros.

El área comercial envía un documento de Excel con los montos de transferencias bancarias que necesitan ser verificados. En este documento se incluye la fecha de transferencia, número de referencia, nombre del banco, monto, tipo de usuario GU (Grandes Usuarios) y nombre del usuario que realizó el pago.

**Figura 2: Archivo de montos para certificar**

| OLICITADO POR: MONAGAS 05/10/2023         |                |  |            |                 |                     |                 |
|---|----------------|--|------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| USUARIO Y PARA SOLICITUD DE CERTIFICACION |                |  |            | DATOS           |                     |                 |
| FECHA DE LA TRANSFERENCIA                 | REFERENCIA     | RECAUDADORA ( NOMBRE Y CTA. DEL BANCO) | MONTO      | TIPO DE USUARIO | NOMBRES DE USUARIOS | CUENTA CONTRATO |
| 29/09/2023                                | 3188784/203393 | PROVINCIAL 0604                        | 2.114,43   | GU              | PRECA               | 100006709430    |
| 04/10/2023                                | 1179618022     | BANPLUS 6632                           | 739,74     | GU              | EGIO DE INGENIE     | 100006554958    |
| 05/10/2023                                | 32781454820    | BANESCO 2145                           | 1.200,00   | GU              | MERCADO HNOS L      | 100009301980    |
| 05/10/2023                                | 10970290       | VENEZUELA 1185                         | 7.418,76   | GU              | PROINAMOCA          | 100009293354    |
| 05/10/2023                                | 3438792359     | BANESCO 2145                           | 114.457,69 | GU              | PASEO TIPURO        | 100009292261    |
| 05/10/2023                                | 3438761916     | BANESCO 2145                           | 7.995,17   | GU              | RIA MEDERERA L      | 100006708230    |
| 03/10/2023                                | 13328596       | VENEZUELA 1185                         | 9.782,58   | GU              | ORA CONDOMINIO      | 100006555883    |
| 03/10/2023                                | 13328650       | VENEZUELA 1185                         | 20.353,64  | GU              | ORA CONDOMINIO      | 100006555885    |
| 03/10/2023                                | 13328747       | VENEZUELA 1185                         | 38.842,40  | GU              | ORA CONDOMINIO      | 100006555884    |
| 05/10/2023                                | 590559936923   | VENEZUELA 1185                         | 2.000,00   | GU              | WENCO               | 100006556304    |
| 05/10/2023                                | 590559941848   | VENEZUELA 1185                         | 1.819,68   | GU              | WENCO               | 100006556304    |

**Fuente: Departamento de Tesorería de Corpolec Mongas, Maturín.**

El departamento de tesorería solicita los estados de cuenta a la unidad central de Caracas, los cuales son recibidos por correo electrónico en un documento de Excel en donde, cada banco se muestra identificado por su nombre o código en pestañas separadas. En el caso del Banco Venezuela 1185, se muestran las transacciones realizadas ordenadas por fecha. Cada transacción incluye detalles como el ítem, la referencia, concepto, monto, tipo de movimiento, RIF y el número de cuenta.

**Figura 3: Pestaña de estado de cuenta del Banco Venezuela**

| 1185 BOV |            |                |  |            |                 |            |                      |
|----------|------------|----------------|--|------------|-----------------|------------|----------------------|
| ITEM     | Fecha      | Referencia     | Concepto   | Monto      | Spolmovimiento  | rf         | NumeroCuenta         |
| 1        | 01/10/2023 | 0329207464047  | PAGO A PROVEEDORES J482345348 PROCESADORA DE AL  | 6.734,14   | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 2        | 01/10/2023 | 0329207470329  | PAGO A PROVEEDORES J5835775127 PIZZA POR METRO P | 4.000,00   | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 3        | 01/10/2023 | 0598110881260  | PAGO OTRAS CTAS JUR GUB                          | 3.599,23   | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 4        | 01/10/2023 | 0672857897470  | TRANSF RECIBIDA BOV V12920542 NANCYS GONZALEZ    | 3.387,67   | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 5        | 01/10/2023 | 0672858088775  | TRANSF RECIBIDA BOV V13744540 NORELYS CARVAJAL   | 480,44     | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| E        | 01/10/2023 | 0598557389685  | TRANSF RECIBIDA BOV V34292467 MIGUEL ANGEL BOL   | 33.406,49  | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 7        | 01/10/2023 | 0672858043277  | TRANSF RECIBIDA BOV V34735432 RODGER SECO        | 30.000,00  | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 8        | 01/10/2023 | 0672857909664  | TRANSF RECIBIDA BOV V18865213 ELIANYS MARCANO    | 1.800,00   | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 9        | 01/10/2023 | 0598557439407  | TRANSF RECIBIDA BOV V24865139 GEORGES CHAHOUID   | 3.500,00   | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 10       | 02/10/2023 | 0000000534254  | GUARENAS C/PAEZ                                  | 1.000,00   | Deposito        | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 11       | 02/10/2023 | 0000000538887  | GUARENAS C/PAEZ                                  | 20,00      | Deposito        | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 12       | 02/10/2023 | 0000025070659  | UNARE  | 22.788,03  | Deposito        | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 13       | 02/10/2023 | 0000229041235  | NOTA DE CREDITO                                  | 2.897,45   | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 14       | 02/10/2023 | 0000021361094  | NOTA DE CREDITO                                  | 11.385,52  | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 15       | 02/10/2023 | 0000016238194  | NOTA DE CREDITO                                  | 11.006,13  | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 16       | 02/10/2023 | 0329218340622  | PAGO A PROVEEDORES J085189777 DROGUERIA NENA C.  | 129.279,96 | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 17       | 02/10/2023 | 03292074895310 | PAGO A PROVEEDORES J990050483 INDUSTRIAS KEL C.  | 20.342,81  | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 18       | 02/10/2023 | 03292074895663 | PAGO A PROVEEDORES J990050483 INDUSTRIAS KEL C.  | 1.854,99   | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 19       | 02/10/2023 | 03292074895853 | PAGO A PROVEEDORES J990050483 INDUSTRIAS KEL C.  | 11.750,71  | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 20       | 02/10/2023 | 0329207522329  | PAGO A PROVEEDORES J297505830 ADMINISTRADORA DE  | 126.663,10 | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |
| 21       | 02/10/2023 | 03292074894908 | PAGO A PROVEEDORES J302963230 COVAPAN C.A.       | 30.293,70  | Nota de Crédito | 6200000141 | 00020552220000051185 |

**Fuente: Unidad central de Caracas.**

El siguiente paso es filtrar por fecha para buscar la transacción que necesita ser verificada. Esto permite detectar cualquier discrepancia o error que pueda haber ocurrido durante el proceso de registro o durante la propia transacción. Una vez realizada la identificación y que se confirme que todo esté bien, se anotan el número de referencia, la fecha en que la transacción ingresó en la cuenta, el monto correspondiente y la fecha en la que se realizó la certificación. En caso de encontrar algún problema, como podría ser un error en el monto o número de referencia esto se notifica en la columna de "observación".

Una vez que todas las transacciones han sido confirmadas, se envía por correo electrónico la certificación al área comercial.

Figura 4: cuadro de certificaciones

| CERTIFICACIÓN DE PAGOS ESPECIALES |                 |                |            |                                |            |             |               |            |            |                     |
|-----------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------------------------------|------------|-------------|---------------|------------|------------|---------------------|
| N°                                | BANCO           | REFERENCIA     | FECHA      | USUARIO                        | MONTO      | OBSERVACIÓN | REFERENCIAL   | EN BANCO   | MONTO      | FECHA CERTIFICACIÓN |
| 1                                 | PROVINCIAL 0604 | 3188704/202393 | 29/09/2023 | PRECA                          | 2.114,43   |             | 0000103802    | 29/09/2023 | 2.114,43   | 05/10/2023          |
| 2                                 | BANPLUS 5632    | 1179618022     | 04/10/2023 | COLEGIO DE INGENIERO           | 739,74     |             | 1179618022    | 04/10/2023 | 739,74     | 05/10/2023          |
| 3                                 | BANESCO 2145    | 32781454820    | 05/10/2023 | SUPERMERCADO HMOS LUG 21       | 1.200,00   |             | 32781454820   | 05/10/2023 | 1.200,00   | 05/10/2023          |
| 4                                 | VENEZUELA 1185  | 18970290       | 05/10/2023 | PROCONAMCA                     | 7.418,76   |             | 18970290      | 05/10/2023 | 7.418,76   | 05/10/2023          |
| 5                                 | BANESCO 2145    | 3438792359     | 05/10/2023 | PASEO TIPUNDI                  | 114.457,69 |             | 3438792359    | 05/10/2023 | 114.457,69 | 05/10/2023          |
| 6                                 | BANESCO 2145    | 3438761916     | 05/10/2023 | INDUSTRIA LECHEERA LA ROCA     | 7.895,17   |             | 3438761916    | 05/10/2023 | 7.895,17   | 05/10/2023          |
| 7                                 | VENEZUELA 1185  | 13328596       | 03/10/2023 | ARRENDADORA CONDOMINIO MONAGAS | 9.782,58   |             | 0329207601959 | 03/10/2023 | 9.782,58   | 05/10/2023          |
| 8                                 | VENEZUELA 1185  | 13328650       | 03/10/2023 | ARRENDADORA CONDOMINIO MONAGAS | 28.353,64  |             | 0329207602027 | 03/10/2023 | 28.353,64  | 05/10/2023          |
| 9                                 | VENEZUELA 1185  | 13328747       | 03/10/2023 | ARRENDADORA CONDOMINIO MONAGAS | 38.842,40  |             | 0329207602181 | 03/10/2023 | 38.842,40  | 05/10/2023          |
| 10                                | VENEZUELA 1185  | 590559946923   | 05/10/2023 | INVENIO                        | 2.000,00   |             | 590559946923  | 05/10/2023 | 2.000,00   | 05/10/2023          |
| 11                                | VENEZUELA 1185  | 590559941848   | 05/10/2023 | INVENIO                        | 1.819,68   |             | 590559941848  | 05/10/2023 | 1.819,68   | 05/10/2023          |
| 12                                |                 |                |            |                                |            |             |               |            |            |                     |
| 13                                |                 |                |            |                                |            |             |               |            |            |                     |
| 14                                |                 |                |            |                                |            |             |               |            |            |                     |
| 15                                |                 |                |            |                                |            |             |               |            |            |                     |
| 16                                |                 |                |            |                                |            |             |               |            |            |                     |
| 17                                |                 |                |            |                                |            |             |               |            |            |                     |
| 18                                |                 |                |            |                                |            |             |               |            |            |                     |

**Fuente: Departamento de Tesorería, Monagas.**

Luego de esto se debe sumar el monto total de todas las certificaciones realizadas por día para posteriormente ser incluido en la Columna de BANCOS NACIONALES del Cuadro de Recaudación Diaria.

En el caso de las conciliaciones de POS, se lleva a cabo un procedimiento similar con una diferencia causada por las comisiones bancarias que deben ser restadas de los montos. Estas comisiones corresponden al 1% para los pagos con tarjeta de débito y al 2,5% para las tarjetas de crédito.

El área comercial envía un archivo con la recaudación diaria obtenida en los POS, en el cual se muestra el lugar donde se realizó la recaudación (Monagas), el Canal de Recaudación Presencial compuesto por las taquillas y los stands donde se realizan los pagos presenciales. El archivo incluye una columna donde se especifica el banco por el que se realizó el pago, el Código de Afiliación, el Número de Terminal, el Tipo de POS (alámbrico o

inalámbrico) y los días de la semana con la fecha debajo de estos. Además, se identifican las transacciones (número de transacciones realizadas), la recaudación (monto recaudado) y la recaudación SAP (indicando que el monto de la recaudación ya ha sido ingresado en el sistema SAP).

**Figura 5: Recaudación diaria perteneciente a los POS**

| ESTADO       | CÁMERA DE RECAUDACIÓN FISCAL | BANCO         | CODIGO DE APLICACION | MIS DE TERMINAL | TIPO DE POS (BALAMBRELO / BALAMBRELO) | MARTES        |                  |                    | MIÉRCOLES     |                  |                    | JUEVES        |                  |                    |
|--------------|------------------------------|---------------|----------------------|-----------------|---------------------------------------|---------------|------------------|--------------------|---------------|------------------|--------------------|---------------|------------------|--------------------|
|              |                              |               |                      |                 |                                       | 03/06/2023    |                  |                    | 03/06/2023    |                  |                    | 03/06/2023    |                  |                    |
|              |                              |               |                      |                 |                                       | TRANSACCIONES | RECAUDACION      | Recaudación de SAP | TRANSACCIONES | RECAUDACION      | Recaudación de SAP | TRANSACCIONES | RECAUDACION      | Recaudación de SAP |
| MONAGAS      | UNIBANCO MARIAGE             | NERCANTIL     | 0020100141030        | 6               | WALAMBRELO                            | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 0.00             | 0.00               |
| MONAGAS      | UNIBANCO MARIAGE             | PROVINCIAL    | 0020100141125        | 2               | WALAMBRELO                            | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 0.00             | 0.00               |
| MONAGAS      | STAND MONAGAS                | BANCAMIGA     | 80212950             | 2000            | WALAMBRELO                            | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 0.00             | 0.00               |
| MONAGAS      | TADUELA OLIVARENE            | BANCAMIGA     | 80212950             | 2000            | WALAMBRELO                            | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 0.00             | 0.00               |
| MONAGAS      | TADUELA OLIVARENE            | BNC           | 800939524            | 17139568        | WALAMBRELO                            | 4             | 800.00           | 800.00             | 10            | 11,890.00        | 11,890.00          | 8             | 2,094.00         | 2,094.00           |
| MONAGAS      | STAND MONAGAS                | BNC           | 800939524            | 17139568        | WALAMBRELO                            |               |                  |                    |               |                  |                    |               |                  |                    |
| MONAGAS      | CAJAS LANCARA                | BNC           | 800939524            | 17139567        | WALAMBRELO                            | 6             | 117.40           | 117.40             | 7             | 636.00           | 636.00             | 8             | 4,194.23         | 4,194.23           |
| MONAGAS      | CAJAS LANCARA DE VATORUN     | BNC           | 800939524            | 17139564        | WALAMBRELO                            | 7             | 804.00           | 804.00             | 8             | 804.00           | 804.00             | 8             | 804.00           | 804.00             |
| MONAGAS      | TADUELA MEDRO PRIMERO        | TRANSFERENCIA |                      | EFFECTIVO       |                                       |               |                  | 888.00             |               |                  | 1770.00            |               |                  | 11,628.00          |
| MONAGAS      | STAND MONAGAS                | BNC           | 800939524            | 17142148        | WALAMBRELO                            | 0             | 0.00             | 0.00               | 0             | 389.00           | 389.00             | 0             | 0                | 0                  |
| MONAGAS      | CAJA CARPE                   | BNC           | 800942113            | 17146998        | WALAMBRELO                            |               |                  |                    |               |                  |                    |               |                  |                    |
| MONAGAS      | CAJA CARPE                   | BNC           | 800939524            | 17139505        | WALAMBRELO                            | 4             | 3,735.77         | 3,735.77           | 4             | 771.00           | 771.00             | 2             | 110.00           | 110.00             |
| MONAGAS      | CAJA PUNTA DE MATA           | BNC           | 800939524            | 17139586        | WALAMBRELO                            | 0             | 1,454.01         | 1,454.01           | 13            | 13,413.50        | 13,413.50          | 9             | 3,195.51         | 3,195.51           |
| MONAGAS      | CAJA TOMBADOR                | BNC           | 800939524            | 17139565        | WALAMBRELO                            | 1             | 200.00           | 200.00             | 4             | 5,000.00         | 5,000.00           | 4             | 2,475.70         | 2,475.70           |
| MONAGAS      | STAND MONAGAS                | BNC           | 800942113            | 17146955        | WALAMBRELO                            |               |                  |                    |               |                  |                    |               |                  |                    |
| MONAGAS      | TADUELA MEDRO PRIMERO        | BNC           | 800942113            | 17146955        | WALAMBRELO                            | 17            | 7,862.11         | 7,862.11           | 23            | 41,707.00        | 41,707.00          | 20            | 8,738.70         | 8,738.70           |
| MONAGAS      | STAND MONAGAS                | BNC           | 800942113            | 17146958        | WALAMBRELO                            | 1             | 2,120.00         | 2,120.00           | 3             | 1,124.00         | 1,124.00           | 0             | 0.00             | 0.00               |
| MONAGAS      | STAND MONAGAS                | BNC           | 800942113            | 17146960        | WALAMBRELO                            | 1             | 4,879.00         | 4,879.00           | 3             | 3,185.00         | 3,185.00           | 3             | 2,576.70         | 2,576.70           |
| MONAGAS      | STAND MONAGAS                | BNC           | 800942113            | 17146956        | WALAMBRELO                            | 7             | 8,314.00         | 8,314.00           | 9             | 8,300.00         | 8,300.00           | 9             | 10,277.20        | 10,277.20          |
| MONAGAS      | SAN ANTONIO                  | BNC           | 800942113            | 17146967        | WALAMBRELO                            | 1             | 641.00           | 641.00             | 7             | 2,447.00         | 2,447.00           | 2             | 830.00           | 830.00             |
| MONAGAS      | STAND MONAGAS                | BNC           | 800942113            | 17146661        | WALAMBRELO                            | 8             | 14,555.00        | 14,555.00          | 9             | 0.00             | 0.00               | 10            | 20,315.00        | 20,315.00          |
| MONAGAS      | CAJA CARIBE                  | BNC           | 800942113            | 17146958        | WALAMBRELO                            |               |                  |                    | 3             | 487.70           | 487.70             | 0             | 0.00             | 0.00               |
| <b>TOTAL</b> |                              |               |                      |                 |                                       | <b>81</b>     | <b>41,896.27</b> | <b>50,461.11</b>   | <b>100</b>    | <b>30,140.00</b> | <b>137,851.00</b>  | <b>87</b>     | <b>38,078.14</b> | <b>71,827.90</b>   |

**Fuente: Área comercial, Monagas, Corpoelec.**

Para realizar la conciliación se deben localizar los montos en los bancos, en el caso del Banco Nacional de Crédito (BNC) se identifican los montos filtrando por el día posterior al que se realizó el pago, puesto que estos ingresan en la cuenta al día siguiente, al encontrar la cantidad se le resta la comisión que se muestra debajo, dicho procedimiento se realiza con

todos los demás montos y al finalizar se suman los resultados luego de haber restado sus respectivas comisiones, el monto obtenido representa la recaudación total del BNC de ese día. Existen ocasiones en que algunos de los montos no se localizan, esto puede deberse a que se encuentran fraccionados en dos o más partes, para buscarlos se filtra y se rastrea por el número de terminal del POS en el día correspondiente al pago, luego estos se suman y se verifica si el monto es igual al que se busca.

Figura 6: Estado de cuenta BNC

| Fecha / Hora | Clase   | Detalle                           | Monto  | Comisión | Resultado  |
|--------------|---------|-----------------------------------|--------|----------|------------|
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 3,25   | 0,00     | -3,25,91   |
| 01-09-2023   | COBECOM | Caixa Comision M Comision         | 1,23   | 48,74    | 0,00       |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 149    | 0,00     | -20,554,11 |
| 01-09-2023   | COBECOM | Caixa Comision M Comision         | 148    | 309,04   | 0,00       |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 147    | 0,00     | -18,513,31 |
| 01-09-2023   | COBECOM | Caixa Comision M Comision         | 147    | 445,13   | 0,00       |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 98     | 0,00     | -1,528,11  |
| 01-09-2023   | COBECOM | Caixa Comision M Comision         | 98     | 25,26    | 0,00       |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 129    | 0,00     | -464,18    |
| 01-09-2023   | COBECOM | Caixa Comision M Comision         | 125    | 0,00     | 56,460,20  |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 124    | 75,51    | 0,00       |
| 01-09-2023   | COBECOM | Caixa Comision M Comision         | 124    | 41,78    | 0,00       |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 124    | 0,00     | -198,74    |
| 01-09-2023   | COBECOM | Caixa Comision M Comision         | 124    | 4,46     | 0,00       |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 308,74 | 0,00     | -308,74    |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 111    | 0,00     | -26,201,07 |
| 01-09-2023   | COBECOM | Caixa Comision M Comision         | 111    | 361,01   | 0,00       |
| 01-09-2023   | ABOCOM  | Abono Comision por Tarjeta Débito | 128    | 0,00     | -2,811,89  |

Fuente: Unidad central de Caracas.

Posteriormente tanto los montos certificados de transferencia como los conciliados de los POS son ingresados el CUADRO DE RECAUDACION, este cuadro muestra el total de las recaudaciones diarias del mes conciliadas y certificadas; dicho cuadro cuenta con varia pestanas, en la pestaña “NETO” se ingresan los montos pertenecientes a las certificaciones de transferencias en la columna de Bancos Nacionales, se realiza el mismo procedimiento en las columnas correspondientes a los POS siendo estas BNC, Provincial y Bancamiga, también se introducen los montos correspondientes a Banca en Línea y Monedero Patria.

**Figura 7: Cuadro de Recaudación Diario NETO**

| BANCA EN LINEA  | BANCA MIGA       | BANCA PROVINCIAL | BANCA NACIONAL  | BANCA EN LINEA      | BANCA EN LINEA      | BANCA EN LINEA  | BANCA EN LINEA      | TOTAL               |
|-----------------|------------------|------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| RECAUDACIÓN POS | RECAUDACIÓN POS  | RECAUDACIÓN POS  | RECAUDACIÓN POS | RECAUDACIÓN POS     | BANCA EN LINEA      | BANCA EN LINEA  | BANCA EN LINEA      |                     |
|                 |                  |                  |                 | 78.787,88           | 48.287,86           | 811,01          |                     | 128.886,75          |
|                 |                  |                  |                 | 43497,8             | 12.237,58           | 9.218,88        |                     | 65.954,26           |
|                 |                  |                  |                 | 89.209,47           | 80.098,84           | 8.043,88        | 818.480,30          | 1.777.530,30        |
|                 |                  |                  |                 | 38.388,21           | 111.827,28          | 1.845,81        |                     | 152.061,30          |
|                 |                  |                  |                 | 87.175,28           | 28.750,80           | 14.818,15       |                     | 130.744,23          |
|                 |                  |                  |                 | 48.929,48           | 18.207,28           | 1.04,4          |                     | 67.141,16           |
|                 |                  |                  |                 |                     | 48.988,74           | 8.988,87        | 118.988,17          | 176.965,78          |
|                 |                  |                  |                 | 111.749,11          | 118.148,91          | 2.911,18        | 212.865,57          | 445.674,77          |
|                 |                  |                  |                 | 70.462,52           | 88.017,88           | 11.888,88       | 242.880,67          | 382.249,95          |
|                 |                  |                  |                 | 101.181,20          | 48.028,84           | 8.014,11        | 88.310,27           | 195.534,42          |
|                 | 188,88           |                  |                 | 72.783,37           | 88.208,81           | 8.888,81        | 118.208,79          | 289.089,78          |
|                 |                  |                  |                 | 84.448,82           | 18.180,88           | 8.888,88        |                     | 111.516,58          |
|                 |                  |                  |                 | 68.482,55           | 1.280,81            | 1.08,81         | 81.888,57           | 151.659,74          |
|                 |                  |                  |                 |                     | 12.048,87           | 8.128,07        | 241.911,81          | 262.088,75          |
|                 | 8.887,88         |                  |                 | 72.837,84           | 48.780,88           | 8.888,88        | 157.882,22          | 388.388,62          |
|                 |                  |                  |                 | 64.512,47           | 41.788,81           | 8.888,81        | 248.880,88          | 364.069,97          |
|                 |                  |                  |                 | 88.988,88           | 788,81              | 8.888,81        |                     | 100.665,50          |
|                 | 188,88           |                  |                 | 124.881,88          | 88.811,81           | 1.811,81        | 118.780,88          | 272.473,38          |
|                 |                  |                  |                 | 81.880,27           | 81.888,88           | 1.284,88        |                     | 165.054,03          |
|                 |                  |                  |                 | 41.848,88           | 12.180,81           |                 |                     | 54.029,69           |
|                 | 1.880,88         |                  |                 | 73.838,12           | 1.382,78            |                 | 423.882,88          | 500.033,78          |
|                 | 8.128,42         |                  |                 | 71.888,11           | 81.788,48           | 3.884,42        |                     | 157.560,41          |
|                 | 8.128,88         |                  |                 | 70.128,84           | 88.888,88           | 1.188,78        |                     | 160.206,50          |
|                 | 12.842,88        |                  |                 | 84.818,11           | 88.888,88           | 8.888,88        | 88.470,28           | 172.066,15          |
|                 |                  |                  |                 | 88.817,88           | 71.470,78           | 1.887,78        | 48.788,88           | 110.965,32          |
|                 |                  |                  |                 | 88.888,88           | 88.888,88           | 1.888,88        |                     | 179.666,64          |
|                 | 188,88           |                  |                 | 88.812,88           | 8.888,88            | 8.888,88        |                     | 106.590,64          |
|                 |                  |                  |                 |                     | 28.278,73           | 1.488,18        | 778.810,12          | 808.577,03          |
|                 |                  |                  |                 | 72.117,55           | 21.184,23           | 1.014,12        | 47.888,74           | 142.204,64          |
|                 | 8.871,11         |                  |                 | 84.887,34           | 28.084,12           | 884,00          | 88.888,78           | 142.749,03          |
|                 | 8.880,28         |                  |                 | 88.721,88           | 88.811,18           | 87,04           | 200.781,88          | 378.302,18          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>18.128,88</b> | <b>188,88</b>    | <b>188,88</b>   | <b>1.881.811,88</b> | <b>1.881.811,88</b> | <b>1.881,88</b> | <b>1.881.811,88</b> | <b>7.811.811,88</b> |

**Fuente: Departamento de Tesorería, Monagas.**

En la pestaña, “Con Comisión” se colocan los mismos montos pero se incluye una columna adicional de comisiones bancarias pertenecientes al BNC.

**Figura 8: Cuadro de Recaudación Diario con COMISIÓN.**

| CONCEPTO (CÓDIGO) | RECAUDACIÓN FEB     | CONCEPTO (CÓDIGO) | RECAUDACIÓN FEB     | CONCEPTO (CÓDIGO) | RECAUDACIÓN FEB     | TOTAL (CONTRIBUCIONES) |
|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|------------------------|
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 126.846,53             |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 40.411,6               |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 85.119,67              |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 86.848,68              |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 87.176,25              |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 86.800,49              |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 122.778,22             |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 76.490,82              |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 120,01                 |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 89.496,81              |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 89.492,55              |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 1.007,56               |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 1.022,28               |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 1.034,09               |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 1.050,07               |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 1.071,31               |
|                   |                 |                   |                 |                   |                 |                   |                     |                   |                     |                   |                     | 1.300,25               |
| <b>COR</b>        | <b>6.115,6</b>  | <b>0,06</b>       | <b>0,07</b>     | <b>0,00</b>       | <b>0,06</b>     | <b>0,06</b>       | <b>1.897.631,00</b> | <b>16.990,78</b>  | <b>1.286.671,94</b> | <b>194.743,21</b> | <b>4.446.907,48</b> | <b>1.005.343,13</b>    |

**Fuente: Departamento de Tesorería, Monagas.**

En la siguiente pestaña se muestran los “Indicadores de Gestión” donde, se observa el total por mes de cada columna junto con sus porcentaje y el total general que debe ser igual en las pestañas “NETO” y “Con Comisión”.

**Figura 9: Cuadro de Recaudación Diario, Indicadores de Gestión.**

| Porcentaje de la Recaudación Financiera por Canal (por Estado) |             |         |                |                   |                 |             |              |               |                |                |               |
|--|-------------|---------|----------------|-------------------|-----------------|-------------|--------------|---------------|----------------|----------------|---------------|
| Porcentaje de la Recaudación Financiera por Canal (Por Estado) |             |         |                |                   |                 |             |              |               |                |                |               |
| Meses  | Electrónico | Cheques | Transferencias | Pago por Tarjetas | Cuenta en Línea | Mercado Píe | Donación     | Pagos de Pago | Boleto de Pago | Banco Nacional | Total         |
| Enero  | 8.300,00    |         | 548.028,00     |                   | 53.268,99       |             | 378.481,32   |               | 1.555.321,00   |                | 2.537.528,44  |
|  | 8,30%       |         | 21,32%         |                   | 2,10%           |             | 32,72%       |               | 53,19%         |                | 100,00%       |
| Febrero  | 1.680,32    |         | 634.322,49     |                   | 68.783,67       |             | 894.774,07   |               | 1.869.875,47   |                | 3.089.732,72  |
|  | 0%          |         | 22%            |                   | 2%              |             | 28%          |               | 59%            |                | 100,00%       |
| Marzo  | 18.353,05   |         | 924.021,89     |                   | 82.299,98       |             | 909.098,42   |               | 1.834.978,82   |                | 3.975.761,25  |
|  | 0,51%       |         | 25,84%         |                   | 2,08%           |             | 0,75%        |               | 65,72%         |                | 100,00%       |
| Abril  |             |         | 964.481,73     |                   | 130.797,10      |             | 888.108,88   |               | 1.077.001,09   |                | 3.860.480,58  |
|  |             |         | 24%            |                   | 8%              |             | 22,42%       |               | 30%            |                | 100,00%       |
| Mayo   |             |         | 1.400.611,81   |                   | 114.872,42      |             | 1.340.148,94 |               | 1.360.838,24   |                | 4.296.471,22  |
|  |             |         | 88,84%         |                   | 0,71%           |             | 63,84%       |               | 32,51%         |                | 100,00%       |
| Junio  |             |         | 617.875,52     |                   | 72.188,70       |             | 1.094.401,12 |               | 1.828.214,72   |                | 3.872.280,08  |
|  |             |         | 15,99%         |                   | 1,87%           |             | 28,23%       |               | 47,16%         |                | 100,00%       |
| Julio  |             |         | 1.881.895,29   |                   | 126.916,31      |             | 1.735.716,98 |               | 2.499.833,80   |                | 6.404.481,78  |
|  |             |         | 24,22%         |                   | 0,26%           |             | 30,81%       |               | 43,00%         |                | 100,00%       |
| Agosto   |             |         | 2.098.677,04   |                   | 124.738,23      |             | 1.958.956,19 |               | 4.400.007,08   |                | 7.851.349,13  |
|  |             |         | 17,81%         |                   | 1,06%           |             | 34,87%       |               | 58,85%         |                | 100,00%       |
| Septiembre   |             |         |                |                   |                 |             |              |               |                |                |               |
| Octubre  |             |         |                |                   |                 |             |              |               |                |                |               |
| Noviembre  |             |         |                |                   |                 |             |              |               |                |                |               |
| Diciembre  |             |         |                |                   |                 |             |              |               |                |                |               |
|  |             |         | 28.634,87      |                   | 1.897.912,77    |             | 3.791.050,87 |               | 9.652.430,58   |                | 34.867.907,78 |

**Fuente: Departamento de Tesorería, Monagas.**

Dicho cuadro es verificado con el "formato semanal" que el departamento de tesorería debe enviar a la región. En este formato se detallan por día los pagos recibidos en los POS de los bancos BNC, Bancamiga y Provincial. El monto total al final de la semana debe coincidir con el total expresado en el cuadro de recaudación. En caso de encontrar alguna diferencia, se debe revisar detenidamente para identificar los errores y corregirlos.

**Figura 10: Formato Semanal**

División Nacional de Ingresos  
Gerencia Nacional De Ingresos  
Gerencia General de Finanzas

Estado : MONAGAS  
Fecha :

| ESTADO  | CIAU          | BANCO              | CUENTA                   | AFILIADO       | TERMINAL | TIPO DE POS | 01/08/2023 | 02/08/2023 | 03/08/2023 |
|---------|---------------|--------------------|--------------------------|----------------|----------|-------------|------------|------------|------------|
| MONAGAS | NEGRO PRIMERO | VENEZUELA/ BICRAGO | 0102-0613-82-0000046129  | 72574923       | 01       | ALAMBICO    |            |            |            |
| MONAGAS | PUNTO EXPRESS | MERCANTIL          | 01050120291120089506     | 60100100141040 | 06       | INALAMBICO  |            |            |            |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 8609421115     | 55       | INALAMBICO  | 12.269,23  | 7781,50    | 33570,91   |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 8609411115     | 56       | INALAMBICO  | 11.433,86  | 6261,21    | 6435       |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 8609421115     | 57       | INALAMBICO  | 1.144,32   | 537,77     | 2433,04    |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 8609411115     | 58       | INALAMBICO  | 468,18     |            | 463,02     |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 8609421115     | 59       | INALAMBICO  | 18.777,71  | 2168,73    | 1311,65    |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 8609411115     | 60       | INALAMBICO  | 12.854,46  | 4632,89    | 9243,08    |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 8609421115     | 61       | INALAMBICO  | 7.675,53   | 14410,39   |            |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 860939324      | 63       | INALAMBICO  | 990,00     | 198,00     | 4.950,00   |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 860939324      | 64       | INALAMBICO  | 425,70     | 925,55     | 850,01     |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 860939324      | 65       | INALAMBICO  | 823,56     | 3658,41    | 783,83     |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 860939324      | 66       | INALAMBICO  | 796,72     | 1.439,47   | 13279,64   |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 860939324      | 67       | INALAMBICO  | 458,04     | 512,28     | 630,51     |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 860939324      | 68       | INALAMBICO  | 10.660,37  | 891,00     | 14539,02   |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 860939324      | 46       | INALAMBICO  |            |            |            |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | BNC                | 0191-0001-49-2101034896  | 860939324      | 48       | INALAMBICO  |            |            | 940,16     |
| MONAGAS | GUARAPIQUE    | BANCA MIGA         | 0172-01-1076-1105181891  | 83212950       | 1003     | INALAMBICO  |            |            |            |
| MONAGAS | OPERATIVOS    | PROVINCIAL         | 0108-0027-79-01001295381 | 82932970       | 01       | INALAMBICO  |            |            |            |
| MONAGAS | TRANSFERENCIA | VENEZUELA          | 0102-0613-82-0000046129  |                |          |             |            |            |            |
|         |               |                    |                          |                |          |             | 78.797,68  | 43.457,60  | 89.209,47  |

**Fuente: Departamento de Tesorería, Monagas.**

### 2.1.7 Brecha Financiera

Al finalizar el mes el departamento de tesorería realiza la BRECHA FINANCIERA, la cual se utiliza para medir la diferencia existente entre los

registros de cobranza del área comercial con los registro del departamento de tesorería. Las discrepancias existentes pueden ocurrir por diversas razones, como el registro incorrecto de las transacciones comerciales, la falta de conciliaciones y certificaciones, entre otros lo cual da lugar a generar diferencias entre los montos obtenidos en ambas áreas.

Para realizar esta comparación, el área comercial envía un archivo denominado "Canales Presenciales y No Presenciales", el cual muestra el registro de los ingresos obtenidos en dicha área al final del mes. En los Canales Presenciales se detalla la recaudación total de cada punto de venta, donde posteriormente se suman para obtener el total general de los Canales Presenciales del mes.

**Figura 11: Canales Presenciales**

|                            |          | RECAUDACION CANALES PRESENCIALES |                     |                     |                     |                     |                     |
|----------------------------|----------|----------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| CANAL UTILIZADO            | SUCURSAL | ENERO                            | FEBRERO             | MARZO               | ABRIL               | MAYO                | JUNIO               |
|                            |          | MONTO Bs.                        | MONTO Bs.           | MONTO Bs.           | MONTO Bs.           | MONTO Bs.           | MONTO Bs.           |
| TAQUILLA GUARAPICHE        | MOS      | 39.674,84                        | 58.419,14           | 64.374,41           | 74.577,85           | 151.966,06          | 135.238,01          |
| TAQUILLA NEGRO PRIMERO     | MOW      | 96.237,65                        | 88.698,96           | 133.397,06          | 228.012,70          | 250.493,87          | 536.754,62          |
| TAQUILLA MONAGAS PLAZA     | MOV      | 3.862,36                         | 4.619,63            | 27.444,11           | 20.011,60           | 122.224,46          | 15.940,16           |
| TAQUILLA PUNTO EXPRESS     | MOX      | 319.668,35                       | 324.894,44          | 478.288,65          | 512.918,73          | 691.237,77          | 132.651,21          |
| CIAU PUNTA DE MATA         | MOJ      | 53.553,15                        | 63.313,24           | 93.938,15           | 75.647,31           | 84.215,82           | 99.289,21           |
| CIAU CARIPITO              | MOE      | 8.155,89                         | 3.430,08            |                     |                     | 1.302,62            |                     |
| STAND MONAGAS              | MOY*     | 23.315,84                        | 16.785,71           | 42.022,95           | 9.144,51            | 8.419,12            | 822.958,42          |
| CARIPE                     | MOD      | 37.931,22                        | 29.953,73           | 38.676,18           | 27.895,44           | 51.947,13           | 39.933,69           |
| ARAGUA                     | MOA*     | 20.072,04                        | 19.196,49           | 22.062,03           | 12.651,21           | 18.206,91           | 15.028,04           |
| TEMBLADOR                  | MOO*     |                                  |                     |                     | 16.584,77           | 42.879,24           | 38.662,26           |
| CAICARA                    | MOC*     |                                  |                     |                     | 17.497,80           | 12.567,04           | 13.719,73           |
| SAN ANTONIO                | MOM*     |                                  | 5.839,27            | 1.787,82            |                     |                     |                     |
| <b>TOTAL MASIVO</b>        |          | <b>602.471,34</b>                | <b>615.150,69</b>   | <b>901.991,36</b>   | <b>994.941,92</b>   | <b>1.435.460,04</b> | <b>1.850.175,35</b> |
| ATENCIÓN ESPECIALIZADA     | MOF      | 2.301.108,00                     | 2.734.139,06        | 5.452.337,43        | 4.403.875,90        | 6.926.902,66        | 6.328.264,73        |
|                            | MOG      | -                                |                     |                     |                     | 30.208,80           |                     |
| <b>TOTAL ESPECIALIZADA</b> |          | <b>2.301.108,00</b>              | <b>2.734.139,06</b> | <b>5.452.337,43</b> | <b>4.403.875,90</b> | <b>6.957.111,46</b> | <b>6.328.264,73</b> |
| <b>TOTAL</b>               |          | <b>2.903.579,34</b>              | <b>3.349.289,75</b> | <b>6.354.328,79</b> | <b>5.398.817,82</b> | <b>8.392.571,50</b> | <b>8.178.440,08</b> |

**Fuente: Área comercial, Monagas, Corpoelec.**

En el caso de los Canales No Presenciales se muestra la recaudación total mensual perteneciente a las transferencias realizadas en cada uno de los bancos.

**Figura 12: Canales No Presenciales**

| CANAL UTILIZADO           | CODIGO | RECAUDACION CANALES NO PRESENCIALES |                   |                     |                     |                     |                     |
|---------------------------|--------|-------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|                           |        | ENERO                               | FEBRERO           | MARZO               | ABRIL               | MAYO                | JUNIO               |
|                           |        | MONTO Bs.                           | MONTO Bs.         | MONTO Bs.           | MONTO Bs.           | MONTO Bs.           | MONTO Bs.           |
| VENEZUELA                 | 102    | 265.795,50                          | 256.888,17        | 349.687,70          | 377.595,51          | 604.537,73          | 658.914,29          |
| VENEZOLANO DE CREDITO     | 104    | 990,07                              | 2.341,67          | 4.476,25            | 2.770,58            | 8.383,50            | 6.353,24            |
| MERCANTIL                 | 105    | 97.135,09                           | 128.250,56        | 163.855,38          | 190.371,49          | 288.375,46          | 200.081,00          |
| PROVINCIAL                | 108    | 26.297,95                           | 18.144,79         | 41.137,96           | 25.876,86           | 35.102,91           | 37.234,77           |
| BANCARIBE                 | 114    | 1395,64                             | 1.718,22          | 2.651,37            | 2.532,38            | 3.473,79            | 2.636,49            |
| FONDO COMUN               | 151    | 323,71                              | 284,55            | 764,65              | 1.130,11            | 1.216,76            | 352,14              |
| BICENTENARIO              | 175    | 882,77                              | 768,88            | 1.192,30            | 1.718,93            | 1.723,47            | 2.278,07            |
| BANESCO                   | 134    | 147.370,53                          | 222.399,40        | 353.471,90          | 349.859,62          | 464.545,61          | 384.318,49          |
| TESORO                    | 163    | 14,46                               | 477,54            | 4.119,56            | 1.276,80            | 1.132,09            | 217,42              |
| BANPLUS                   | 174    | 5820,78                             | 3.048,71          | 2.407,27            | 6.568,54            | 1.372,56            | 3.041,64            |
| NACIONAL DE CREDITO (BNC) | 191    |                                     |                   | 257,64              | 4.780,91            | 10.747,73           | 37.024,78           |
| MONEDERO PATRIA           | 178    | 53.368,59                           | 68.783,67         | 88.899,98           | 130.797,19          | 114.972,43          | 113.020,94          |
| <b>TOTAL</b>              |        | <b>599.395,09</b>                   | <b>703.106,16</b> | <b>1.012.921,96</b> | <b>1.095.278,92</b> | <b>1.535.584,04</b> | <b>1.445.473,27</b> |

**Fuente: Área comercial, Monagas, Corpoelec.**

En el archivo también se incluyen la recaudación de los Canales Presenciales de Otras Sucursales en donde se puede visualizar los montos pertenecientes a las demás sucursales.

Figura 13: Canales presenciales otras sucursales

| RECAUDACION CANALES PRESENCIALES OTRAS SUCURSALES |          |                  |                   |                   |                   |                   |                   |           |
|---|----------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|
| CANAL UTILIZADO                                   | SUCURSAL | ENERO            | FEBRERO           | MARZO             | ABRIL             | MAYO              | JUNIO             | JULIO     |
|   |          | MONTO Bs.        | MONTO Bs.         | MONTO Bs.         | MONTO Bs.         | MONTO Bs.         | MONTO Bs.         | MONTO Bs. |
| GUANARE   | POH      | 78.94            |                   |                   |                   |                   |                   | 254.71    |
| SAN BERNARDINO                                    | SBN      | 17.31            |                   |                   |                   |                   |                   |           |
| ANACO   | AZA      | 14.00            |                   |                   |                   | 592.06            | 366.12            | 128.39    |
| BARCELONA I                                       | AZC      | 996.25           |                   | 76.19             | 31.46             |                   |                   | 123.12    |
| BARCELONA II                                      | AZD      |                  |                   |                   | 19.30             | 2,284.51          |                   | 372.25    |
| CIAU LA VICTORIA                                  | ADJ      |                  |                   | 29.39             |                   |                   |                   |           |
| EL MORRO  | AZJ      | 75.62            |                   | 2,997.27          | 227.21            | 770.76            |                   | 1,208.30  |
| EL TIGRITO  | AZL      |                  |                   |                   | 45.86             |                   |                   | 134.15    |
| STAND ANZOATEGUI                                  | AZI      |                  |                   | 7.00              | 133.43            |                   |                   | 317.21    |
| EL TIGRE  | AZK      | 149.85           |                   | 37.86             | 167.96            | 83.90             |                   | 250.72    |
| PURTO LA CRUZ                                     | AZH      | 96.57            |                   | 176.98            | 116.23            | 368.22            |                   | 78.46     |
| CUA   | MIC      | 17.64            |                   | 33.77             |                   |                   |                   |           |
| BARINA  | BAA      | 40.76            |                   | 133.96            |                   |                   |                   |           |
| CIUDAD BOLIVAR                                    | BOB      |                  |                   |                   | 37.99             |                   |                   |           |
| FTO ORDAZ   | BOO      |                  |                   | 159.88            |                   | 331.89            |                   |           |
| SAN FELIX II                                      | BOR      |                  |                   |                   | 128.46            |                   |                   | 4,430.06  |
| SAN FELIX I                                       | BOQ      |                  |                   |                   |                   | 1,435.71          |                   | 310.59    |
| SAN FELIX   | BOX      | 19.22            |                   | 177.13            | 848.79            | 245.73            |                   |           |
| STAND BOLIVAR                                     | BOZ      |                  |                   | 6.53              |                   |                   |                   |           |
| CIAU LA PARROQUIA                                 | MRO      |                  |                   | 108.00            |                   |                   |                   |           |
| SANTA TERESA                                      | MIJ      |                  |                   |                   |                   | 59.10             |                   | 29.16     |
| CHARALLAVE  | MIB      |                  | 65.28             |                   |                   |                   |                   |           |
| EL MARQUEZ  | MIZ      | 2,942.42         | 4,614.00          | 491.83            | 82.30             | 156.86            |                   | 882.98    |
| PAMPATAR  | NEG      |                  |                   | 39.20             |                   | 104.86            |                   |           |
| LA ASUNCION                                       | NEF      |                  |                   |                   | 130.07            |                   |                   | 50.67     |
| PAR LA VELA                                       | NEL      |                  |                   |                   |                   | 168.18            |                   |           |
| PORLAMAR  | NEH      | 7.47             | 81.23             |                   |                   | 59.11             |                   | 28.74     |
| SECTOR PUBLICO NACIONAL                           | SPN      |                  | 32,553.50         | 52,186.59         | 3,342.11          | 18,434.63         |                   | 8,739.72  |
| MARGUITAR   | SUQ      |                  |                   | 32.10             |                   | 87.11             |                   |           |
| CIAU CARUPANO II                                  | SUE      |                  |                   | 39.03             |                   | 255.99            |                   |           |
| CARUPANO  | SUD      |                  | 102.92            |                   |                   |                   |                   | 110.50    |
| CUMANANA  | SUG      | 43.47            | 104.59            | 44.63             | 67.28             | 96.80             |                   | 252.10    |
| CUMANANA II                                       | SUH      | 81.76            | 14.47             | 6.53              | 14.00             | 626.60            |                   | 160.42    |
| CUMANANA III                                      | SUI      |                  |                   |                   |                   | 59.11             |                   | 202.64    |
| TARIIBA   | TAU      |                  |                   | 32.52             |                   |                   |                   |           |
| CAJA SECA   | TRD      |                  |                   | 140.21            |                   |                   |                   | 447.11    |
| CIAU COLON  | TAC      |                  |                   | 32.50             |                   |                   |                   |           |
| SANTA FE  | SUS      |                  |                   |                   | 35.04             |                   |                   |           |
| CIAU CUMANACOA                                    | SUK      |                  |                   |                   | 145.44            | 359.73            |                   |           |
| PORTUGUESA  | POF      |                  |                   |                   | 6,480.42          |                   |                   |           |
| ACARIGUA  | POA      |                  |                   |                   | 38.09             |                   |                   | 88.69     |
| CIAU MERIDA II                                    | MRL      |                  |                   |                   |                   |                   |                   | 68.06     |
| SAN CRISTOBAL                                     | TAS      |                  | 21.47             | 6.53              | 36.23             |                   |                   | 159.70    |
| <b>TOTAL</b>                                      |          | <b>57,054.35</b> | <b>178,336.21</b> | <b>422,219.66</b> | <b>308,677.09</b> | <b>411,973.64</b> | <b>655,254.55</b> |           |

Fuente: Área comercial, Monagas, Corpoelec.

Al contar con los montos pertenecientes a cada uno de los canales, estos se suman para obtener el total mensual de la recaudación perteneciente al área comercial.

Figura 14: Total general de los Canales Presenciales y No Presenciales

| TOTAL GENERAL | ENERO        | FEBRERO      | MARZO        | ABRIL        | MAYO          | JUNIO         |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
|               | MONTO Bs.     | MONTO Bs.     |
|               | 3.560.028,78 | 4.230.732,12 | 7.789.470,41 | 6.802.773,83 | 10.340.129,18 | 10.279.167,90 |

Fuente: Área comercial, Monagas, Corpoelec.

El total de la recaudación comercial así como el de la recaudación financiera del departamento de tesorería que se muestra en el Cuadro de Recaudación Diaria deberían coincidir, pero esto no suele ocurrir por lo cual se debe verificar que tan grande es la diferencia entre ambas, lo cual se realiza mediante la brecha financiera.

Para esto se realiza un resumen en donde se muestra una serie de columnas que exponen el Periodo (en meses), la Recaudación Comercial (cobranza registrada en el sistema comercial por el servicio eléctrico) y la Recaudación Financiera (ingresos de la recaudación financiera), la Brecha de Ingresos (diferencia entre los montos de la recaudación comercial y financiera), Deducciones y Retenciones (montos retenidos y/o debitados de la cobranza o cuentas bancarias derivados a conceptos atribuidos a disposiciones legales de orden fiscal-tributario y/o comisiones bancarias) recaudación de Banca en línea, Recaudación Monedero Patria, Recaudación Acreditada del Mes Anterior, Recaudación en Otros Estados y la Brecha Neta (brecha de ingresos que no se encuentra explicada por determinantes casuísticos).

**Figura 15: Resumen Brecha Financiera**

| PERIODO    | RECAUDACION COMERCIAL (1) | RECAUDACION FINANCIERA (2) | BRECHA INGRESOS (3) | DEDUCCIONES Y RETENCIONES (4) | RECAUDACION MONEDERO PATRIA (5) | RECAUDACION ACREDITADA DEL MES ANTERIOR (6) | RECAUDACION EN OTROS ESTADOS (7) | RECAUDACION BANCA EN LINEA (8) | RECAUDACION A CREDITADA DEL MES ANTERIOR (9) | RECAUDACION MONEDERO PATRIA (10) | BRECHA NETA (11) |
|------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|----------------------------------|--------------------------------|--|----------------------------------|------------------|
| ENERO      | 396030.18                 | 337133.49                  | 58896.69            |                               |                                 | 23881.02                                    |                                  | 588.00                         | 542206.83                                    | 33385.00                         | 19449.05         |
| FEBRERO    | 425020.03                 | 319270.23                  | 105749.80           |                               |                                 | 24866.75                                    |                                  | 5794.02                        | 554322.49                                    | 38302.02                         | 188204.72        |
| MARZO      | 528620.41                 | 327073.23                  | 201547.18           |                               |                                 | 24602.88                                    |                                  | 8391.41                        | 554321.90                                    | 38300.00                         | 483327.44        |
| ABRIL      | 680770.83                 | 336466.09                  | 344304.74           |                               |                                 | 24700.81                                    |                                  | 7495.41                        | 564867.23                                    | 38371.13                         | 580252.70        |
| MAYO       | 558121.08                 | 422621.22                  | 135500.86           |                               |                                 | 23307.76                                    |                                  | 12233.67                       | 542611.81                                    | 34023.42                         | 227264.59        |
| JUNIO      | 527131.36                 | 430307.88                  | 83223.52            |                               |                                 | 26866.02                                    |                                  | 11379.63                       | 520422.03                                    | 33307.56                         | 624029.03        |
| JULIO      | 640774.41                 | 504481.73                  | 136292.68           |                               |                                 | 14346.00                                    |                                  | 18211.58                       | 521355.26                                    | 33382.51                         | 574201.87        |
| AGOSTO     | 527014.00                 | 528138.23                  | 71124.23            |                               |                                 | 22342.23                                    |                                  | 18296.79                       | 528389.84                                    | 14870.22                         | 600125.11        |
| SEPTIEMBRE | 511490.00                 | 596704.00                  | 85501.00            |                               |                                 | 18204.00                                    |                                  | 18271.28                       | 520446.72                                    | 33381.02                         | 587334.98        |
| OCTUBRE    | 72389372.25               | 5412237.47                 | 67277034.78         |                               |                                 | 26288.00                                    |                                  | 18202.11                       | 54051041                                     | 33381.02                         | 23821347         |
| NOVIEMBRE  | 13359328.84               | 18366101.07                | 4966722.23          |                               |                                 | 71233.00                                    |                                  | 22403.21                       | 5233402.00                                   | 33381.02                         | 47661186         |
| DICIEMBRE  | 13302424.77               | 18491611.48                | 5189186.71          |                               |                                 | 70702.88                                    |                                  | 18271.00                       | 5403323.91                                   | 33381.02                         | 42667024         |
| TOTAL      | 7816124.00                | 7816124.00                 | 0.00                |                               |                                 | 26880.02                                    |                                  | 18602.88                       | 71300271.88                                  | 133710.00                        | 5200487.00       |

**Fuente: Departamento de Tesorería, Monagas.**

Posteriormente se realiza un cuadro para visualizar la diferencia existente en forma de porcentaje, lo cual facilita la comparación y de esta manera visualizar si la brecha ha tenido un aumento o disminución en comparación con el mes anterior.

**Figura 16: Resumen Brecha Financiera, Porcentajes.**

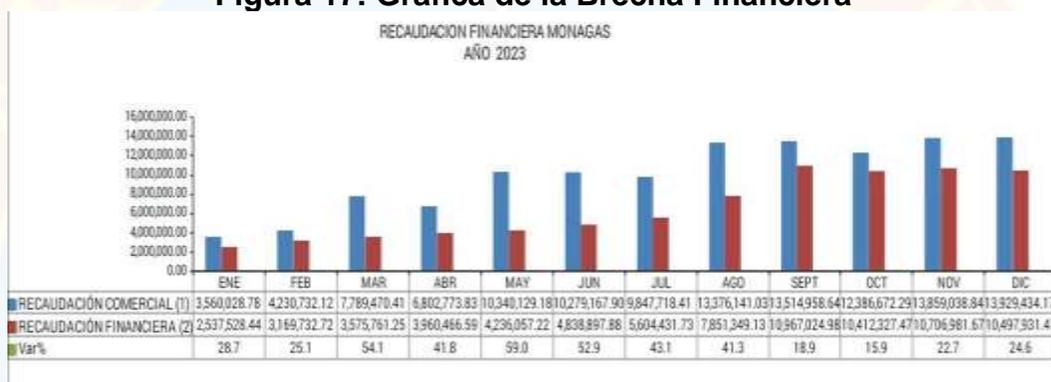
| <b>RESUMEN BRECHA FINANCIERA 2023</b> |                                  |                                   |               |
|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>MESES</b>                          | <b>RECAUDACIÓN COMERCIAL (1)</b> | <b>RECAUDACIÓN FINANCIERA (2)</b> | <b>Var%</b>   |
| ENE                                   | 3,560,028.78                     | 2,537,528.44                      | 28.7          |
| FEB                                   | 4,230,732.12                     | 3,169,732.72                      | 25.1          |
| MAR                                   | 7,789,470.41                     | 3,575,761.25                      | 54.1          |
| ABR                                   | 6,802,773.83                     | 3,960,466.59                      | 41.8          |
| MAY                                   | 10,340,129.18                    | 4,236,057.22                      | 59.0          |
| JUN                                   | 10,279,167.90                    | 4,838,897.88                      | 52.9          |
| JUL                                   | 9,847,718.41                     | 5,604,431.73                      | 43.1          |
| AGO                                   | 13,376,141.03                    | 7,851,349.13                      | 41.3          |
| SEPT                                  | 13,514,958.64                    | 10,967,024.98                     | 18.9          |
| OCT                                   | 12,386,672.29                    | 10,412,327.47                     | 15.9          |
| NOV                                   | 13,859,038.84                    | 10,706,981.67                     | 22.7          |
| DIC                                   | 13,929,434.17                    | 10,497,931.41                     | 24.6          |
| <b>TOTALES</b>                        | <b>119,916,265.60</b>            | <b>78,358,490.49</b>              | <b>-428.2</b> |

**Fuente: Departamento de Tesorería, Monagas.**

De igual forma, los datos proporcionados son expuestos mediante una gráfica con el fin de visualizar de manera más clara las variaciones que han ocurrido a lo largo de los meses transcurridos. Esta representación visual facilita la identificación de patrones, tendencias y coyunturas en la

información recolectada. Adicionalmente, permite comparar y contrastar los datos de manera más rápida y eficiente, lo que resulta en un análisis más preciso y fundamentado. Las columnas de color azul representa la recaudación obtenida por el área comercial, mientras que las naranjas son equivalentes a la recaudación registrada en el departamento de tesorería.

**Figura 17: Grafica de la Brecha Financiera**



**Fuente: Departamento de Tesorería, Monagas.**

La brecha existente debería ser mínima y estar causada principalmente por transferencias realizadas por usuarios al final del mes, las cuales se reflejan en el mes siguiente. Otras causas de la brecha incluyen comisiones y descuentos de impuestos de la entidad bancaria. Sin embargo como se puede observar la brecha es significativamente mayor alcanzando un pico el mes de Mayo mostrando una variación porcentual del 59%.

### 2.1.8 Retención de IVA

Los Grandes Usuarios o Usuarios Corporativos son considerados Agentes de Retención, por lo tanto, al ser contribuyentes especiales, tienen la obligación de retener el 75% del IVA presente en la factura correspondiente a su servicio eléctrico. Estas retenciones se deben efectuar

de manera quincenal, para cumplir con esta obligación, se deben regir por el calendario de contribuyentes especiales publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 42.782, de fecha 20 de diciembre de 2023. En dicho calendario se especifica que las retenciones que se efectúen entre el 01 y el 15 de cada mes, se deben declarar entre el 16 y los últimos días de dicho mes; mientras que las retenciones que se efectúen entre el 16 y el último día del mes se deben declarar entre el 01 y el 15 del mes siguiente.

En el artículo 1 de este calendario se establece que las declaraciones, pagos y demás obligaciones de los Sujetos Pasivos Especiales (SPE) en relación al Impuesto al Valor Agregado (IVA) deben efectuarse según el último dígito del número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) y en las fechas de vencimiento específicas que se establecen en el mismo.

Los Agentes de Retención deben generar los comprobantes que acreditan la retención del IVA, los comprobantes se entregan al área comercial de la empresa donde posteriormente se envían al área de finanzas, allí se realiza una conciliación entre las retenciones efectuadas y los comprobantes recibidos en el sistema, luego de la conciliación se generan reportes que detallan las retenciones realizadas en un periodo específico.

Los reportes se envían a la unidad central ubicada en Caracas a través de correo electrónico, en donde deben confirmar la recepción de la información y notificar al área de finanzas cualquier duda o discrepancia que puedan encontrar. Los datos recibidos son revisados y procesados por la unidad central en donde luego de confirmar que todo este correcto se realiza la elaboración de la declaración de IVA correspondiente.

## **2.2 SEÑALAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICIA DE TESORERÍA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL, S.A. CORPOELEC, MATURÍN, ESTADO MONAGAS**

El departamento de tesorería desempeña una función vital en la organización, ya que se encarga de múltiples tareas como llevar un registro de las recaudaciones, conciliar los pagos, verificar los estados de cuenta bancarios y notificar sobre el estado de los puntos de venta.

Sin embargo, la situación actual de la oficina de Tesorería de Corpoelec en Maturín, estado Monagas, se caracteriza por diversos desafíos tanto operativos como de escasez de personal, lo cual ha aumentado la carga de trabajo para los dos empleados que permanecen en el departamento, promoviendo de esta manera a una mayor probabilidad de errores y retrasos dada la gran cantidad de trabajo que se presenta en el departamento, uno de los principales problemas causados por esto es la falta de cumplimiento de todas las conciliaciones y certificaciones diarias que se deberían realizar, los trabajadores en momentos se ven desbordados por la cantidad de tareas que deben cumplir lo cual no solo aumenta el riesgo de errores que se pueden cometer sino que también influir tanto física como mentalmente a quienes deben de efectuar estas labores, el exceso de trabajo puede terminar afectando negativamente la salud de quienes se ven envuelto por este.

Otro aspecto relevante es la falta de actualización en los procedimientos y tecnologías utilizadas en la oficina de Tesorería. A pesar de los avances tecnológicos en el campo financiero, el departamento ha mostrado rezago en la implementación de sistemas más eficientes y automatizados. Esto ha provocado una mayor dependencia de procesos manuales y una mayor propensión a errores humanos. Aunque se realiza la

digitalización de la información diaria, no existe un respaldo de la misma que permita su recuperación en tiempo real en el momento en que se presente cualquier eventualidad. La falta de una infraestructura tecnológica adecuada dificulta la realización de tareas básicas.

Del mismo modo, los fallos tecnológicos provocados por lo viejo de los equipos utilizados generan retrasos en la ejecución de las labores. Debido a que estos equipos son antiguos, suelen presentar problemas tales como la lentitud del sistema para trabajar, errores al introducir datos, guardar archivos, entre otros. Todas estas dificultades ocasionan demoras en la realización de las tareas. Estas demoras tienen un impacto significativo en la productividad de los empleados, ya que se ven obligados a detener su trabajo y esperar a que se resuelvan los problemas técnicos. Además, los fallos tecnológicos también ocasionan la pérdida de datos importantes y la necesidad de realizar tareas adicionales para recuperar la información pérdida.

Se han identificado también dificultades en la comunicación entre el área comercial y el departamento de tesorería debido a la distancia física, ya que ambas partes están localizadas en diferentes lugares. La falta de canales claros y efectivos de comunicación ha generado confusiones y retrasos en las conciliaciones y certificaciones de pagos. Esta falta de comunicación efectiva ha afectado la colaboración y coordinación entre los diferentes departamentos, lo que impide un flujo eficiente de información y la toma de decisiones fundamentadas.

Añadido a los desafíos mencionados anteriormente, la falta de capacitación del personal de la oficina de Tesorería también representa limitaciones. Los empleados pueden no estar totalmente familiarizados con

las tecnologías utilizadas ni con algunos de los procesos financieros, lo que dificulta su capacidad para realizar eficientemente algunas tareas. Esto se traduce en errores y retrasos en las operaciones diarias que pueden afectar la calidad del servicio prestado por el departamento.

En resumen, la oficina de Tesorería de Corpoelec enfrenta una situación desafiante debido a dificultades señaladas y son estos factores los que contribuyen a los desafíos operativos que posee el departamento. Es necesario abordar estos problemas para mejorar la eficiencia y calidad del servicio prestado.

### **2.3 DETERMINAR LAS DISCREPANCIAS Y LAS CAUSAS SUBYACENTES ORIGINADAS ENTRE LOS REGISTROS DE COBRANZA DE LA EMPRESA Y LOS PAGOS REALIZADOS POR LOS GRANDES USUARIOS DE LA EMPRESA CORPORACIÓN ELÉCTRICA NACIONAL, S.A. CORPOELEC, MATURÍN, ESTADO MONAGAS**

En el análisis de las discrepancias existentes entre los registros de cobranza de la empresa Corpoelec y los pagos realizados por los grandes usuarios en Maturín, estado Monagas, se identificaron diversas causas subyacentes que podrían explicar estas discrepancias.

Uno de los problemas más comunes ocurre en la digitación de datos debido a los errores humanos. Los seres humanos pueden cometer errores al escribir o al teclear información, lo que lleva a discrepancias en los montos facturados. Cuando un empleado ingresa incorrectamente algún número o un símbolo en el sistema, puede resultar en un monto facturado incorrecto. Estos errores pueden ser causados por diversos factores, como distracciones, falta de atención, fatiga, falta de entrenamiento o experiencia,

entre otros. Los errores en la digitación de datos ocasionan consecuencias negativas, como la generación de facturas incorrectas, la pérdida de ingresos o la generación de informes inexactos.

También se presentan problemas en la comunicación de los pagos. En la mayoría de los casos, esto se debía a que los grandes usuarios no reportaban haber realizado sus pagos. El área comercial cuenta con un personal capacitado de 7 ejecutivos, quienes se encargan de las carteras de clientes. Cada uno de estos se encarga de una cantidad de usuarios a quienes se les recuerda realizar su pago correspondiente. Sin embargo, en ocasiones, estos usuarios han realizado los pagos sin informar de esto al ejecutivo, lo que da lugar a que se presente el caso en donde el usuario paga, pero dentro del sistema este continúa teniendo su deuda debido a que no reportó el pago.

De igual manera, el retraso en los pagos genera un aumento en las discrepancias. La empresa establece un plazo para la realización del pago, pero cuando este no es realizado, dicho plazo se extiende para darle la oportunidad al usuario de efectuarlo. Sin embargo, pueden ocurrir dos situaciones. En primer lugar, pueden no pagar sus facturas a tiempo, lo que significa que se están retrasando en el pago de las mismas. En segundo lugar, pueden hacer pagos parciales, es decir, pagar solo una parte del monto total adeudado. Esto ocasiona problemas en los registros de cobranza, ya que existe una discrepancia entre el importe esperado y el importe real que se recibe.

También se encontraron retrasos en el envío de los estados de cuenta suministrados por el corporativo de Caracas. Estos retrasos en el envío ocasionan confusiones y demoras en el proceso de conciliaciones y

certificaciones dentro del tiempo estipulado, lo que contribuye a la aparición de discrepancias.

En resumen, se identificaron varias causas subyacentes para las discrepancias entre los registros de cobranza y los pagos realizados por los grandes usuarios en Maturín. Estas causas incluyen errores en:

- La digitación de datos,
- problemas en la comunicación de los pagos,
- retrasos en los pagos y retrasos en el envío de los estados de cuenta.

Estos problemas generan facturas incorrectas, pérdida de ingresos y demoras en el proceso de conciliación y certificación.

#### **2.4 ESTABLECER LINEAMIENTOS QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE COBRANZA REALIZADO A LOS GRANDES USUARIOS.**

Es necesario establecer lineamientos que optimicen el proceso de cobranza realizado a los grandes usuarios para garantizar una gestión eficiente, efectiva y transparente, que beneficie tanto a la empresa como a sus clientes. Para esto se presentan las siguientes:

- Establecer un plan de cobranza personalizado para cada gran usuario: Para lograr una cobranza efectiva, es fundamental analizar el historial de pagos de cada gran usuario, su situación financiera actual y sus necesidades específicas. Esto permitirá diseñar un plan de cobranza adaptado a cada cliente, estableciendo plazos de pago flexibles, ofreciendo opciones de pago personalizadas y brindando un

seguimiento cercano para garantizar el cumplimiento de los compromisos financieros.

- Implementar incentivos para fomentar el pago oportuno: Ofrecer incentivos como descuentos por pronto pago o bonificaciones por pagos adelantados puede motivar a los grandes usuarios a cumplir con sus obligaciones financieras de manera puntual. Estos incentivos pueden ser una herramienta efectiva para promover la cultura del pago oportuno y reducir la morosidad en el segmento de grandes usuarios.
- Realizar capacitaciones periódicas al equipo de cobranza: La capacitación continua del equipo de cobranza es esencial para mejorar sus habilidades en la negociación, comunicación y gestión de conflictos. Organizar sesiones de formación periódicas sobre las mejores prácticas en cobranza, técnica de negociación efectivas y manejo de situaciones difíciles permitirá al personal estar preparado para enfrentar los desafíos del proceso de cobranza y mejorar su desempeño en la recuperación de pagos.
- Negociación proactiva: Contar con un equipo especializado en la negociación con grandes usuarios morosos es clave para llegar a acuerdos beneficiosos para ambas partes y evitar la suspensión del servicio eléctrico. Este equipo debe estar capacitado en técnicas de negociación, empatía y resolución de conflictos, con el objetivo de establecer acuerdos flexibles que permitan a los clientes cumplir con sus obligaciones financieras sin afectar su relación con la empresa.
- Monitoreo y análisis de datos: Realizar un seguimiento continuo de los indicadores clave de desempeño del proceso de cobranza, como el índice de morosidad, el tiempo promedio de cobro y la efectividad de las estrategias implementadas, es fundamental para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario. Utilizar

herramientas de análisis de datos permitirá identificar tendencias, patrones de comportamiento y oportunidades de mejora en el proceso de cobranza, contribuyendo a optimizar la gestión financiera de la empresa.

- Implementar un sistema de gestión de riesgos: Evaluar el riesgo de morosidad de cada usuario y tomar medidas para mitigar este riesgo es fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera de la empresa. Implementar un sistema de gestión de riesgos que permita identificar los clientes con mayor probabilidad de impago, establecer políticas de seguimiento personalizado y aplicar medidas preventivas para reducir la morosidad será clave para proteger los intereses financieros de la empresa y mantener una cartera de clientes saludable.
- Actualización de equipos: Actualizar los equipos de cobranza con tecnología avanzada y herramientas de software especializadas en la gestión de deudas, permitirá agilizar el proceso de cobranza, mejorar la comunicación con los clientes y automatizar tareas repetitivas. Esto facilitará la identificación de los grandes usuarios morosos, el seguimiento de los pagos pendientes, la generación de reportes detallados sobre el estado de la cartera de clientes y la personalización de las estrategias de cobranza.

## **FASE III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En esta fase, en relación a los objetivos formulados, se resumen las principales conclusiones, se originan los resultados y se emiten las recomendaciones para el desarrollo futuro de la investigación desarrollada.

#### **3.1 CONCLUSIONES:**

- Existen fallos que impiden el cumplimiento adecuado de los procedimientos administrativos y contables, estos fallos se reflejan al observar los resultados que la brecha financiera presenta cada mes, las incidencias se encuentran expresados mayormente por la falta de conciliaciones y certificaciones diarias además de problemas en el proceso de facturación.
- La oficina de Tesorería enfrenta múltiples desafíos operativos que van desde la escasez de personal hasta la falta de actualización en los procedimientos y tecnologías utilizadas. Estos desafíos contribuyen a errores, retrasos y dificultades en la realización de las tareas diarias, lo que afecta la productividad y la calidad del servicio prestado por el departamento. Es necesario abordar estos problemas para garantizar un flujo eficiente de información y una toma de decisiones fundamentada.
- La existencia de discrepancias contribuyen abiertamente a la ampliación de la brecha financiera dado que; los errores en la digitación de datos, problemas en la comunicación de los pagos, retrasos en los pagos y en el envío de los estados de cuenta, pueden causar facturas incorrectas, pérdida de ingresos y demoras en el proceso de

conciliación y certificación. Es importante abordar estos problemas para mejorar la eficiencia además de la precisión en los registros financieros y garantizar una gestión adecuada de los pagos por parte de los grandes usuarios.

- Establecer lineamientos que optimicen el proceso de cobranza a los grandes usuarios es esencial para garantizar una gestión eficiente, efectiva y transparente que beneficie a la empresa y a sus clientes. Planes de cobranza personalizados, incentivos para el pago oportuno, capacitación del equipo de cobranza, negociación proactiva, monitoreo y análisis de datos, gestión de riesgos y actualización de equipos son algunas de las estrategias clave que pueden contribuir al éxito de la gestión financiera de la empresa y a mantener una cartera de clientes saludable.

### **3.2 RECOMENDACIONES**

- Implementar un sistema de seguimiento y control para verificar y supervisar el cumplimiento de los procedimientos administrativos y contables, así como corregir posibles errores o desviaciones a tiempo.
- Se sugiere contratar personal adicional mediante un proceso de reclutamiento exhaustivo, brindar capacitación en tecnologías, implementar estrategias de motivación, actualizar equipos además de automatizar procesos, digitalizar información y establecer canales de comunicación efectivos, también es necesario desarrollar un plan de acción detallado con indicadores de rendimiento y realizar un seguimiento continuo.
- Se recomienda implementar medidas para minimizar errores humanos en la digitación de datos, mejorar la comunicación entre los ejecutivos

de cobranza y los grandes usuarios, Implementar estrategias para que los usuarios cumplan con los plazos de pago y agilizar el proceso de envío de estados de cuenta desde el corporativo de Caracas.



## BIBLIOGRAFÍA

Corporación Eléctrica Nacional. (S/F). *Filosofía de Gestión*. (Documento en línea). Disponible en: <http://intranet.corpoelec.com.ve/filosofia>

Arias, F. G. (2006). *Elaboración de un ante-proyecto 2 (4to y 5to año)*. Editorial Episteme.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. 6ta Ed. Editorial Episteme.

Santa, P y Feliberto, M. (2012) *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

Hurtado, J. (2010). *El Proyecto de Investigación comprensión holística de la investigación y la metodología*. SYPAL.

## HOJAS METADATOS

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

|               |   |
|---------------|---|
| <b>Título</b> | <b>La brecha financiera en las cobranzas realizadas a los grandes usuarios de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. CORPOELEC</b> |
|---------------|---|

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

### Autor(es)

| <b>Apellidos y Nombres</b>  | <b>Código ORCID / e-mail</b> |                           |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Hernández Contreras Michell | <b>ORCID</b>                 | C.I. 27964272             |
| Nazareth                    | <b>e-mail</b>                | mishihernandezc@gmail.com |
|                             | <b>ORCID</b>                 |                           |
|                             | <b>e-mail</b>                |                           |

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

### Palabras o frases clave:

|                   |
|-------------------|
| brecha financiera |
| ingresos          |
| discrepancias     |
|                   |
|                   |

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 brecha financiera se encarga de medir las discrepancias entre los registros de recaudación comercial y financiera. Al observar los resultados que esta arroja, se puede notar que la brecha es significativamente mayor, evidenciando la existencia de problemas internos. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo general identificar y resolver las discrepancias existentes entre los registros de cobranza de los pagos realizados por los grandes usuarios y los registros del área financiera del departamento de tesorería en la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec. Ligado a ello, se establecieron como objetivos específicos: describir los procedimientos administrativos y contables aplicados para los registros de cobranza y los pagos realizados por los grandes usuarios utilizados por la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, señalar la situación actual de la oficina de Tesorería de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec, determinar las discrepancias y las causas subyacentes originadas entre los registros de cobranza de la empresa y los pagos realizados por los grandes usuarios de la empresa Corporación Eléctrica Nacional, S.A. Corpoelec y establecer lineamientos que optimicen el proceso de cobranza realizado a los grandes usuarios. Dentro de la metodología utilizada se empleó una investigación de campo con un nivel de investigación descriptivo, apoyándose en técnicas de recolección de información como la observación directa, entrevista no estructurada y revisión documental. Seguidamente se desarrollaron los objetivos específicos, que generaron como conclusión que las discrepancias existentes son ocasionadas por problemas en el proceso de facturación, retrasos en la realización de conciliaciones y certificaciones, los cuales a su vez son ocasionadas por la falta de personal, falta de actualización tecnológica además de una comunicación deficiente.

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

### Contribuidores:

| Apellidos y Nombres | Código CVLAC / e-mail |  |
|---------------------|-----------------------|--|
| MSc. Luis Rosas     | <b>ROL</b>            | CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/> |
|                     | <b>ORCID</b>          | <b>C.I. 14858502</b>   |
|                     | <b>e-mail</b>         | lrosas.udomonagas@gmail.com  |
| MSc. Emir Rodriguez | <b>ROL</b>            | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
|                     | <b>ORCID</b>          | <b>C.I. 11968044</b>   |
|                     | <b>e-mail</b>         | emirnicolasr@gmail.com   |
| MSc. Eglis Lisboa   | <b>ROL</b>            | CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/> |
|                     | <b>ORCID</b>          | <b>C.I. 10832308</b>   |
|                     | <b>e-mail</b>         | Eglysvirginia09@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 | 05  | 29  |

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

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

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

### Archivo(s):

|                          |
|--------------------------|
| <b>Nombre de archivo</b> |
| NMOPTG_HCMN2024          |

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:

✓ Temporal:

### 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

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

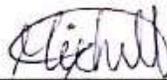
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

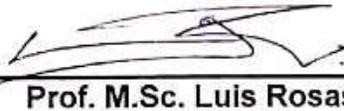


---

**Br.: Hernández C., Michell N.**

**C.I: 27.964.272**

**Autor**



---

**Prof. M.Sc. Luis Rosas**

**C.I: 14.858.502**

**Asesor**