

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL DE LOS VALLES DEL TUY
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN, EQUIVALENCIA Y CONVALIDACIÓN
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN CONTADURÍA PÚBLICA



**MANUAL OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA: UNA
HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RELACIÓN CON EMPRENDEDORES DEL
INSTITUTO MUNICIPAL DE ECONOMÍA POPULAR (IMEP)**

TUTOR ACADÈMICO:

Dra. YRIS RIVAS

TUTOR TÉCNICO:

LICDA. MARÌA BEATRIZ SILVA

PARTICIPANTE:

Polis Madera

San Francisco de Yare, agosto 2025

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL DE LOS VALLES DEL TUY
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN, EQUIVALENCIA Y CONVALIDACIÓN
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN CONTADURÍA PÚBLICA



**MANUAL OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA: UNA
HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RELACIÓN CON EMPRENDEDORES DEL
INSTITUTO MUNICIPAL DE ECONOMÍA POPULAR (IMEP)
(Proyecto de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública)**

TUTOR ACADÈMICO:

Dra. YRIS RIVAS

TUTOR TÉCNICO:

LICDA. MARÌA BEATRIZ SILVA

PARTICIPANTE:

Polis Madera

San Francisco de Yare, agosto2025

**CERTIFICACIÓN DE QUE EL INFORME FINAL DE PROYECTO ESTÁ APTO
PARA LA PRESENTACIÓN**

Ocumare del Tuy, junio 2025

Señores:

Dirección de Acreditación, Equivalencia y Convalidación

Universidad Politécnica Territorial de los Valles del Tuy.

Presente.-

Por medio de la presente certifico que el Informe Final de Proyecto titulado: **MANUAL OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA: UNA HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RELACIÓN CON EMPRENDEDORES DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE ECONOMIA POPULAR (IMEP)**, realizado por el bachiller MADERA POLIS C.I: V-18.131.616, participante del Programa Nacional de Formación en Contaduría Pública, está culminado, consta de ciento cinco(105) páginas y responde a las exigencias pautadas para el Informe Final de Proyecto, en efecto está apto para ser presentado y valorado por el jurado del Proyecto calificados y autorizados por la universidad.

Solicito al Vicerrectorado Académico de la Universidad Politécnica Territorial de los Valles del Tuy, Municipio Tomás Lander, Estado Bolivariano de Miranda, y a la Dirección de Creación Intelectual y proyectos, Municipio Tomás Lander, Estado Bolivariano de Miranda, iniciar los procesos académicos y administrativos para su formal Presentación y Aprobación.

Atentamente,

Dra. YRIS RIVAS

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág.
Portada	i
Contraportada	ii
Certificado de aprobación por el tutor	iii
Índice general	iv
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN	1
COMPONENTE I. APROXIMACIÓN AL OBJETO DE ESTUDIO	5
DELIMITACIÓN DEL OBJETO/ SUJETO DE ESTUDIO	5
Acción social problematizada	5
Ámbito espacial geográfico	7
Dimensión temporal	8
Actores sociales	9
RECONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	9
Historia Local	9
Geohistoria	11
Preguntas generadoras	12
Perspectivas múltiple	12
DIRECCIONALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	15
Finalidad	16
Objetivos de acción	16
Plan de Acción	17
Cronograma de actividades	18

COMPONENTE II. SOPORTE EPISTEMOLÓGICO	19
Tejido Paradigmático	19
Campo Técnico	21
Definición de Objetivos Específicos del Campo Técnico	22
Reflexión de la Praxis Social Transformadora	24
Solución Técnica Planteada	25
Aportes de la Malla Curricular a la Experiencia Investigativa	25
Línea Potencial de Investigación	28
COMPONENTE III. CONTEXTO CONCEPTUAL	31
Valor Teórico del Contexto Conceptual	31
Estado del Arte	32
Definición de Términos	35
Vinculación con las Leyes de la República	36
COMPONENTE IV. SOPORTE METODOLÓGICO	43
Diseño de Investigación	43
Enfoque Metodológico de la Investigación	44
Tipo de Investigación	47
Técnica e instrumentos de recolección de datos	49
Resultados	51
SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIA	52
Reconstrucción de la acción transformadora	54
Experiencias victoriosas	55
Hallazgos	56
Sugerencias y recomendaciones	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS CONTENIDO	64
1 Manual Operativo para la Gestión de Crédito y Cobranza del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP)	65

AGRADECIMIENTO

La realización de este Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores del IMEP ha sido un viaje enriquecedor que se hizo posible gracias al apoyo de quienes creyeron en este proyecto.

En primer lugar quiero extender mi mayor agradecimiento a Dios Todopoderoso por darme la fortaleza necesaria para lograr esta meta.

Seguidamente a mi esposa e hija, quienes con su apoyo no permitieron que desistiera de continuar.

Mi más sincero agradecimiento al personal del IMEP por la confianza depositada en mí para desarrollar una herramienta tan vital para el crecimiento de los emprendedores. A mis profesores asesores y personalidades a quienes consulté en alguna ocasión y supieron orientarme; a todos gracias por compartir su sabiduría y experiencia, enriqueciendo cada capítulo de este manual.

Finalmente, extendiendo mi gratitud a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron con su tiempo y esfuerzo para hacer de este manual una realidad.

Polis Madera

DEDICATORIA

Principalmente a mis dos grandes amores.

Vaya también la dedicatoria de este manual a cada emprendedor que se atreve a soñar, a innovar y a construir. A aquellos que, con valentía y perseverancia, transforman ideas en realidades y desafíos en oportunidades. Que este compendio de conocimientos sea su aliado en el camino hacia la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible de sus proyectos. Es mi mayor deseo que encuentren en estas páginas la claridad y las herramientas necesarias para gestionar sus créditos y cobranzas con éxito, impulsando así el desarrollo y la prosperidad de sus emprendimientos y el crecimiento económico de esta rica y maravillosa región.

Polis Madera



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA TERRITORIAL DE LOS VALLES DEL TUY
DIRECCIÓN DE ACREDITACIÓN, EQUIVALENCIA Y CONVALIDACIÓN
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN EN CONTADURÍA PÚBLICA

MANUAL OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA: UNA HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR LA RELACIÓN CON EMPRENDEDORES DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE ECONOMÍA POPULAR (IMEP)

(Proyecto Especial de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública)

Participante	Cédula
Polis Madera	18.131.616

Facilitadora
Dra. Yris Rivas

San Francisco de Yare, julio 2025

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró al Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) ubicado en la Carretera Yare – Santa Teresa, al lado del Complejo Recreacional “Simón Bolívar” en San Francisco de Yare, municipio Simón Bolívar del Estado Miranda. Esta empresa se dedica a la realización de servicios: microcréditos y créditos por convenio con instituciones del sector público, servicios profesionales de contabilidad y administración, y otras actividades conexas. El presente proyecto de investigación tiene como finalidad “**Manual Operativo para la Gestión de Crédito y Cobranza: Una Herramienta para Optimizar la Relación con Emprendedores del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP)**” el cual va a permitir reducir la morosidad en esta institución financiera; el mismo se elaboró mediante el método cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de alcance descriptivo, diseño no experimental. El motivo por el cual se diseñó el manual de procedimientos de créditos y cobranzas, porque si bien es cierto la empresa tiene formas y criterios de evaluación de créditos, estas no se encontraban plasmadas en un manual de procedimientos de créditos y aún más la forma de cobranza de créditos vencidos no estaba funcionando a la perfección ya que el índice de morosidad y atraso en la cuota crediticia se incrementa. En conclusión, se obtuvo que un manual de procedimientos de créditos y cobranzas es de mucha importancia para la empresa ya que permitió un buen proceso de evaluación al cliente, dando como resultado disminución de créditos vencidos y por ende la disminución gradual de morosidad.

Palabras clave: Emprendedores, Gestión, Manual, Optimizar, Relación.



TERRITORIAL POLYTECHNIC UNIVERSITY OF THE TUY VALLEYS
ACCREDITATION, EQUIVALENCE AND VALIDATION DIRECTORATE
NATIONAL PUBLIC ACCOUNTING TRAINING PROGRAM

**OPERATING MANUAL FOR CREDIT AND COLLECTION MANAGEMENT: A
TOOL TO OPTIMIZE THE RELATIONSHIP WITH ENTREPRENEURS OF THE
MUNICIPAL INSTITUTE OF POPULAR ECONOMY (IMEP)**

(Special Degree Project to qualify for a Bachelor's Degree in Public Accounting)

Participant	ID Card
Polis Madera	18.131.616

Facilitator
Yris Rivas (Dr)

San Francisco de Yare, August
2025

ABSTRACT

This research project was conducted at the Municipal Institute of Popular Economy (IMEP), located on the Yare-Santa Teresa National Highway, next to the "Simón Bolívar" Recreational Complex in San Francisco de Yare, Simón Bolívar municipality, in the Bolivarian State of Miranda. This company provides microcredit and credit services through agreements with public sector institutions, professional accounting and administration services, and other related activities. The purpose of this research project is to "**Operational Manual for Credit and Collection Management: A Tool to Optimize the Relationship with Entrepreneurs of the Municipal Institute of Popular Economy (IMEP)**". This will help reduce delinquency at this financial institution. The project was conducted using a quantitative approach, applied research, descriptive scope, and non-experimental design. The reason why the credit and collection procedures manual was designed is because while it is true that the company has credit evaluation methods and criteria, these were not reflected in a credit procedures manual and even more so the method of collecting overdue loans was not working perfectly since the rate of delinquency and late payment of credit installments was increasing. In conclusion, it was determined that a credit and collection procedures manual is very important for the company since it allowed for a good customer evaluation process, resulting in a decrease in overdue loans and therefore a gradual decrease in delinquency.

Keywords: Entrepreneurs, Management, Manual, Optimize, Relationship.

INTRODUCCIÓN

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

En tal sentido, uno de los departamentos de las empresas la cual debe existir un control interno eficiente es el departamento de crédito y cobranza, puesto que el mismo es una de las áreas estratégicas en una empresa, algunas de sus funciones son evaluar a los clientes para asignarle una línea de crédito adecuada, realizar el seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, ejecutar las cobranzas y cumplir con las expectativas de los gerentes. Sin embargo, en Venezuela existen muchas empresas que no cuentan con estrategias que contribuyan a un eficiente control interno dentro del área de crédito y cobranza.

La dinámica económica contemporánea, caracterizada por su constante evolución y los desafíos inherentes a la globalización, ha puesto de manifiesto la vital importancia de una gestión financiera sólida para la sostenibilidad de cualquier emprendimiento. En este contexto, la economía popular, un motor fundamental del desarrollo local y un semillero de oportunidades, se enfrenta a particularidades que demandan herramientas adaptadas a su realidad. Los emprendedores, con su ingenio y esfuerzo, son el pulso de esta economía; sin embargo, a menudo carecen de acceso a conocimientos especializados y recursos didácticos que les permitan optimizar aspectos cruciales como el manejo del crédito y la cobranza. Esta brecha de conocimiento no solo limita su crecimiento individual, sino que también afecta la capacidad de resiliencia del tejido económico comunitario, impactando directamente en la estabilidad y el progreso de municipios como San Francisco de Yare, en el estado Bolivariano de Miranda.

La gestión del crédito y la cobranza, aunque a menudo percibida como un dominio exclusivo de las grandes corporaciones o del sector bancario formal, constituye un pilar esencial para la salud financiera de cualquier negocio, sin importar su escala. Para el emprendedor de la economía popular, la capacidad de otorgar crédito de manera responsable y,

al mismo tiempo, de recuperar eficazmente sus ventas a crédito, se traduce directamente en la disponibilidad de capital de trabajo y en la posibilidad de reinvertir en sus operaciones. Una deficiente administración en estas áreas puede derivar rápidamente en problemas de liquidez, poniendo en riesgo la continuidad del emprendimiento y, con ello, los sueños y el sustento de numerosas familias.

Conscientes de esta realidad imperante y de la necesidad de empoderar a nuestros emprendedores con saberes prácticos y aplicables, se ha concebido la iniciativa de desarrollar un Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores. Este documento, lejos de ser un compendio teórico, aspira a convertirse en una guía práctica y accesible, diseñada específicamente para las características y necesidades operativas de quienes impulsan la economía desde la base.

Este manual no nace en el vacío; su creación es el resultado de una visión compartida que reconoce el potencial transformador de la educación financiera aplicada. Su impacto trasciende la esfera individual de cada emprendedor, proyectándose hacia un fortalecimiento institucional clave: el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP). El IMEP, como brazo articulador y promotor del desarrollo económico local en San Francisco de Yare, desempeña un papel insustituible en el acompañamiento y la formalización de las iniciativas productivas de nuestra comunidad.

Al dotar a la Jefatura del IMEP de un manual estandarizado y pedagógico en materia de crédito y cobranza, se busca no solo optimizar sus procesos internos de capacitación y asesoría, sino también sentar las bases para la replicación y escalabilidad de programas formativos que aborden estas áreas críticas. Así, el manual se configura como una herramienta dual, beneficiando directamente al emprendedor en su operativa diaria y, simultáneamente, potenciando la capacidad de gestión y alcance del IMEP en su misión de impulsar un crecimiento económico inclusivo y sostenible en el municipio.

La concepción y el desarrollo de este manual se enmarcan en un campo técnico experimental dentro del programa de formación en Contaduría Pública. Este enfoque metodológico no es una elección casual, sino una decisión estratégica que persigue objetivos de aprendizaje profundos y significativos para los estudiantes. Va más allá de la mera adquisición de conocimientos teóricos, invitándolos a sumergirse en la complejidad de un problema real, a interactuar con los actores involucrados —los emprendedores y el propio IMEP— y a aplicar sus

saberes contables y financieros en la construcción de una solución tangible y de impacto social. Este laboratorio vivencial les permitirá no solo afianzar sus competencias técnicas en áreas como la gestión de riesgos, el análisis de flujos de efectivo y las estrategias de recuperación de cartera, sino también desarrollar habilidades blandas cruciales como el pensamiento crítico, la resolución de problemas, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, especialmente la capacidad de traducir conceptos complejos a un lenguaje claro y comprensible para públicos no especializados.

La colaboración entre la población objeto de estudio, representada por el estudiante investigador Polis Madera, docentes del programa de Contaduría Pública, y la institución municipal, a través de la Jefatura del IMEP, es un pilar fundamental de este proyecto. Esta sinergia interinstitucional es la garantía de que el manual no solo será académicamente riguroso, sino también eminentemente práctico, relevante y contextualizado a la realidad de San Francisco de Yare. Los estudiantes tendrán la invaluable oportunidad de aprender directamente de la experiencia de los emprendedores, comprendiendo sus desafíos, sus modelos de negocio y sus aspiraciones. Al mismo tiempo, el IMEP se beneficiará de la investigación, el análisis y la estructuración metodológica que los futuros contadores públicos aportarán, enriqueciendo así sus propias capacidades de acompañamiento y desarrollo. Este proceso de co-creación asegura que el producto final sea un recurso genuinamente adaptado y apropiable, tanto por los emprendedores en su día a día como por la institución que los apoya.

En última instancia, el desarrollo de este Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores representa una inversión estratégica en el capital humano y productivo de San Francisco de Yare. Es un acto de empoderamiento que busca transformar la incertidumbre financiera en conocimiento aplicable, el riesgo en oportunidad, y la informalidad en resiliencia económica.

Al proporcionar a los emprendedores las herramientas para gestionar sus flujos de efectivo con mayor eficiencia y al fortalecer la capacidad del IMEP para liderar esta transformación, estamos sentando las bases para una economía local más robusta, equitativa y con mayores perspectivas de crecimiento. Este proyecto es una demostración palpable de cómo la formación académica puede trascender las aulas para generar un impacto directo y positivo en la comunidad, consolidando un legado de conocimiento y desarrollo para las generaciones presentes y futuras de emprendedores en nuestro municipio. El camino hacia la prosperidad económica de la economía popular pasa, indudablemente, por la apropiación de

conocimientos financieros esenciales, y este manual es un paso firme y decidido en esa dirección.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo elaborar un manual de procedimientos para el área de crédito y cobranza para emprendedores del Municipio Simón Bolívar del Estado Bolivariano de Miranda.

Durante el periodo de desarrollo del presente trabajo de investigación y elaboración del manual de crédito y cobranza, se detectaron fallas que conllevó a efectuar el estudio necesario para realizar una propuesta lo que permitirá un mejor desempeño del área de crédito y cobranza.

Por otro lado, es necesario acotar que la investigación se encuentra estructurada de la siguiente forma: Componente 1 (**APROXIMACIÓN AL OBJETO DE ESTUDIO**) en el cual se delimita el objeto de estudio, se desarrolla la Acción Social Problematizada, el Ámbito espacial geográfico, la Dimensión temporal, los Actores sociales, Reconstrucción del objeto de estudio, Historia Local, Geohistoria, Técnicas e instrumentos de recolección de información, Preguntas generadoras, Perspectiva múltiple, Direccionalidad de la investigación, Finalidad, Objetivos de acción, Plan de Acción, Cronograma de actividades.

El Componente 2 (**SOPORTE EPISTEMOLÓGICO**) Tejido paradigmático, Diseño de investigación, Enfoque metodológico de la investigación, Técnicas de recolección de información, Tipo de investigación, Campo Técnico Experimental, Definición de objetivos específicos del campo experimental, Reflexión de la Praxis Social Transformadora, Solución técnica planteada, Aportes de la malla curricular a la experiencia investigativa, cerrando finalmente el componente con la Línea potencial de investigación.

Seguidamente, en el Componente 3 (**CONTEXTO CONCEPTUAL**), se puede apreciar el Valor teórico del contexto conceptual, Estado del arte, Ejes temáticos, Vinculación con las Leyes de la República, Valor teórico del contexto conceptual.

Posteriormente, el Componente 4 (**SOPORTE METODOLÓGICO**) incluye el Diseño de la Investigación (Diseño emergente) Enfoque Metodológico de la Investigación- Acción Participativa (IAP) Técnicas de Recolección de Información, Datos e Instrumentos Aplicados, para luego concluir con una Sistematización de Experiencia, la Reconstrucción de la acción transformadora, Experiencias Victoriosas, Hallazgos, Sugerencias y Recomendaciones, cada uno con su respectivo soporte de fuente de información.

COMPONENTE 1

APROXIMACIÓN AL OBJETO DE ESTUDIO

Delimitación del Objeto de Estudio / Sujeto de Estudio

Acción Social Problematizada

El primero en examinar el concepto de acción social fue el sociólogo alemán Max Weber (1864-1920) como elemento clave para establecer la causa de los comportamientos e interacciones. A tales efectos, la concibió como “la forma elemental de sociabilidad que permite a un individuo relacionarse y ser relacionado con los demás” (Lutz Bruno, 2010)

Según Rivera Jesús (2025), “La acción social problematizada es un enfoque que busca entender y transformar realidades sociales a través de la reflexión crítica y la participación activa de los involucrados”. Este enfoque se centra en la identificación de problemas sociales y en la búsqueda de soluciones mediante la colaboración de la comunidad y el uso de herramientas metodológicas adecuadas.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, la acción social es fundamental en el estudio de la sociología y la teoría social, por cuanto se refiere a cualquier acción llevada a cabo por individuos que está orientada hacia otros y que tiene en cuenta las acciones y reacciones de esos otros desde distintas perspectivas, ofreciendo definiciones y enfoques que enriquecen nuestra comprensión de la dinámica social.

Tomando en cuenta lo expresado y siendo consecuente con la presente investigación, en la actualidad un gran porcentaje de las instituciones o entes dedicadas al sector crediticio, tienen problemas financieros por una mala gestión de la información o recursos, lo que provocan dificultades de liquidez. Uno de los aspectos principales para poder mejorar, es el establecimiento de políticas dentro de la institución, sobre todo, aquellas que competen al área de crédito y cobranza. La responsabilidad de la administración de la cartera o postulados recae en la jefatura de crédito y cobranza, el cual se debe estructurar de acuerdo a las necesidades de cada negocio u emprendimiento, sin embargo, es responsabilidad de esta área definir perfectamente las políticas de crédito y cobranza y el otorgamiento de crédito a los emprendedores.

A través del tiempo, los responsables del área de seguimiento y cobro han presentado muchas limitantes ya que no contaban con un sistema de base de datos confiable y se realiza todo con formatos elaborados de manera manual, tampoco se poseía un contrato, en lugar de este se emitían recibos manuales para al otorgar el crédito, luego se registraban los abonos de los beneficiados en un libro de notas, lo que provocaba cierta confusión si se perdía el recibo o si no se registraba un abono y esto dificultaba la cobranza al deudor.

A medida que la tecnología se fue desarrollando, se empezó a implementar un sistema de base de datos para mejorar la gestión de los créditos y darle seguimiento al cliente, pero no se continuo por los altos costos que esto implicaba.

Esta institución cuenta con actores sociales integrados por nueve (09) trabajadores, donde se atiende mínimo a tres (03) emprendedores diarios, una media de quince (15) por semana. En el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) se tiene una cartera de deudores de aproximadamente veintiún (21) emprendedores; estos créditos son otorgados con el objetivo de mejorar la economía en el municipio y activar los negocios de los emprendedores eficaces; en contraposición, esto supone soportar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones adquiridas por los emprendedores, ya que el personal de la jefatura de crédito y cobranza no se toma el tiempo de evaluar la capacidad de endeudamiento de los deudores de crédito, sin tomar en cuenta los gastos básicos del emprendedor o las otras deudas que puede tener este. Es importante señalar que el en la institución pide un fiador para poder otorgar el crédito, pero comprometen esta vía de recuperación al no establecer un monto mínimo del salario que debería de tener el fiador en caso de que el cliente no cumpla con sus obligaciones y este tenga que hacerse cargo de la deuda.

Por otra parte, el contrato no establece claramente algunas de las políticas que deberían ser del conocimiento del beneficiado, lo que genera algunos inconvenientes en relación a establecer límites a la hora de reintegrar el dinero, los cuales se visualizan en los índices de morosidad por cuotas vencida y las correspondientes dificultades que se crean para su recuperación; generándose inclusive algunas cuentas incobrables, por lo que se tiene que se debería incurrir en gastos legales por cobranza judicial.

Entonces se evidencia la problemática ya que no se cuenta con un manual de crédito y cobranza para el mejor manejo de los ingresos y egresos, por lo que propone la creación de Dicho manual que presente la información a los trabajadores acerca de los parámetros y normativas existentes aplicables a esta área en específico, este manual debe contener

información sobre la clasificación de los beneficiados morosos por rango, los datos para elaborar los informes de mora por periodo, las listas de cobros, el informe de saldos generales, el informe de saldos a una fecha específica, con el fin de análisis de la situación actual del instituto.

Otra de las problemáticas que se ha podido observar es la falta de organización y el correcto análisis de la clasificación del emprendedor beneficiado lo que impide la interpretación objetiva de la situación actual de la recuperación de cartera y así conocer el riesgo que representan, es por ello que para saber orientarlo adecuadamente es necesario implementar indicadores financieros que permitan tanto el análisis de la cartera de beneficiados como la presentación de informes más cercanos a la realidad de la situación actual. Sin embargo, toda esta situación antes planteada puede controlarse implementando modificaciones en las políticas de crédito y cobranza lo que puede favorecer a disminuir las tasas de morosidad y mejorar la calidad de la cartera de crédito dentro del Instituto Municipal de Economía Popular.

Ámbito Espacial-Geográfico

El ámbito espacial geográfico ha sido objeto de análisis y estudio por parte de diferentes disciplinas, desde la geografía física hasta la economía y sociología. La delimitación de los espacios geográfico es fundamental para comprender la distribución de recursos, las interacciones humanas y ambientales, el desarrollo de las sociedades en su entorno, según Gómez (citado en Moreno Galindo Eliseo, 2018), la delimitación espacial o geográfica es necesario especificar el área o lugar geográfico en el que se llevara a cabo la investigación, delimitando espacio institucional, colonia, ciudad, municipio, estado, región, país, etcétera.

En concordancia con lo antes mencionado, el desarrollo de este proyecto se realizó específicamente en la Sede del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) ubicado en la Carretera Nacional Yare – Santa Teresa, al lado del Complejo Recreacional “Simón Bolívar”, entre las coordenadas 10.183845, -66.741251(10°11’1,842” Latitud Norte; -66°44’28,5” Longitud Oeste), a mano derecha del empalme entre la carretera nacional y la salida del pueblo de San Francisco de Yare. Su perímetro presenta los siguientes límites:

Norte: Manga de Coleo “Víctor Ríos”

Sur: Empalme entre la carretera nacional y la salida de San Francisco de Yare

Este: Terrenos

Oeste: Carretera nacional



Imagen 1: Vista aérea posición del IMEP en San Francisco de Yare. Fuente: Google Maps (2025).

Dimensión Temporal

Es un elemento esencial en el análisis de cualquier fenómeno, ya que el tiempo influye en sus características, evolución y resultados, permitiendo contextualizar los eventos históricos, identificar las tendencias, prever cambios futuros y establecer comparaciones entre distintos momentos. Rivera (2025), lo define como el “tiempo necesario para completar todas las actividades y alcanzar los objetivos establecidos”. Ante este concepto, la dimensión temporal no solo se limita a la duración del proyecto, sino que también abarca la planificación detallada de cada fase y actividad, asegurando que se cumplan los plazos y se optimicen los recursos disponibles, lo cual es fundamental para obtener los resultados esperados por relacionarse con el tiempo en el que ocurren los fenómenos, eventos o procesos, así como a las secuencias temporales y las transformaciones que experimentan a lo largo del tiempo.

Tomando en cuenta la definición anterior, cabe resaltar que el período en el que se desarrolló el proyecto de investigación estará comprendido de 2023-I a 2024-II para un total

de (4 Semestre, 2 Trayectos). En relación con esto, el proceso de investigación propuesto cuenta con un periodo aproximado de cuatro años (2020-2024) que está conformado de 4 trayectos y 8 semestres, los cuales se inicia desde el año 2020-II abordando a la comunidad para la ejecución de trabajo de campo y asesorías hasta el año 2024.

Actores Sociales

“Los actores sociales son personas o grupos que intervienen en los procesos sociales, impulsan cambios o defienden intereses propios en diferentes contextos. Pueden incluir grupos como movimientos sociales, organizaciones, instituciones o incluso individuos con poder o influencia en la sociedad” (Kiss Teresa, 2024).

Considerando lo anterior, los actores sociales tienen incidencia en diferentes ámbitos de la sociedad, manifestados a través de sus roles sociales sea por una función que la comunidad les asigne o que desempeñen por sí mismos. En este sentido, Karl Mark argumentaba que el concepto de sujeto social era fundamental para comprender la lucha de clases sociales y la dinámica del cambio social, definiendo sujeto social de la siguiente manera “se refiere a un individuo o grupo de individuos que comparten intereses, valores o situaciones comunes y que actúan colectivamente en la sociedad para lograr un objetivo común.

A los efectos de la presente investigación, los sujetos o actores sociales está conformada principalmente por la jefatura de seguimiento y cobranza del instituto. Partiendo de esta definición nos encontramos con el Jefe de Seguimiento y Cobranza, Promotora, presidente del Instituto, Administrador del Instituto y Emprendedores beneficiados.

RECONSTRUCCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Según Castrillo Diany (2025), “La reconstrucción del objeto de estudio es un proceso fundamental en la investigación que permite definir y delimitar el tema que se va a analizar”. Para el precitado autor, este proceso no solo implica la selección de un tema, sino también la construcción de un marco teórico y metodológico que gué la investigación.

Siendo el objeto de estudio la necesidad de implementar un Manual de Crédito y Cobranza para Préstamos a Emprendedores en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) como Herramienta para la Gestión Institucional y Optimización de Ingresos y Egresos, la reconstrucción del objeto de estudio implica la revisión constante de todos los pasos y procedimientos con la finalidad de optimizar los resultados esperados.

Historia Local

Acevedo (2021), al referirse a la historia local, expresa que “la historia local es historia pública de un singular colectivo no homogeneizado ni masificado; también es la posibilidad de ver la distinción, la divergencia de un grupo humano”. De acuerdo a esta expresión, la historia pública es el acercamiento de la disciplina a distintos públicos o sectores de la población, desde contextos propios o situados.

Reseña del IMEP

El Instituto Municipal de Economía Popular que se identifica con las siglas (IMEP), es un Organismo de carácter Público, de desarrollo económico, social y financiero, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, recursos financieros propios y también los provenientes del Fisco Municipal. Su misión es promover el desarrollo social, integral y endógeno del Municipio Simón Bolívar, bajo los criterios de eficacia, transparencia y participación. El mismo tiene por objeto impulsar planes, programas y proyectos que garanticen el desarrollo endógeno del Municipio Simón Bolívar del Estado Bolivariano de Miranda; destinados a fomentar y desarrollar las actividades económicas y afianzar el sistema crediticio público de acuerdo a lo establecido en el artículo 308 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Para ello, se Integrará con los diferentes Entes Gubernamentales, a fin de ejecutar los planes, proyectos, programas, actividades y acciones, para lograr de manera eficiente el desarrollo endógeno y la optimización de las políticas generadores de empleo que conlleven al fortalecimiento integral del Municipio Simón Bolívar.

Actualmente, de acuerdo al Organigrama Estructural, el IMEP cuenta con varios departamentos o jefaturas, entre las que destacan: **PRESIDENCIA**, (Lic. Polis Madera); **Contador Público; Director de Administración y Finanzas** (José Arteaga); **Abogado; Asistente Administrativo** (Angélica Cañizales); **Jefe de Formación** (Eduardo Pimentel); **Coordinación de Emprendimientos; Analista; Jefe de Crédito y Cobranza** (Jhonny García); **Coordinación de Atención al Ciudadano** (Dayerlis García); **Coordinador Agrícola** (Hellen Rodríguez); **Promotoras** (Aleyda Escobar y Norelkis Ovalles); y **Servicios Generales**.

Visión

Ser un instituto cimentado sobre un sistema microfinanciero de la más alta calidad con una infraestructura de atención a los Emprendedores, Unidad Productiva Familiar (UPF), Empresas de Producción Social (EPS), Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) y Comerciales que promueven un modelo sostenible de desarrollo productivo, económico y social en el municipio Simón Bolívar.

Misión

Ofrecer un servicio Microfinanciero eficiente que apoye y promueva el desarrollo económico productivo y social de los Emprendedores, Unidad Productiva Familiar (UPF), Empresas de Producción Social (EPS), Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) y Comerciales del municipio Simón Bolívar.

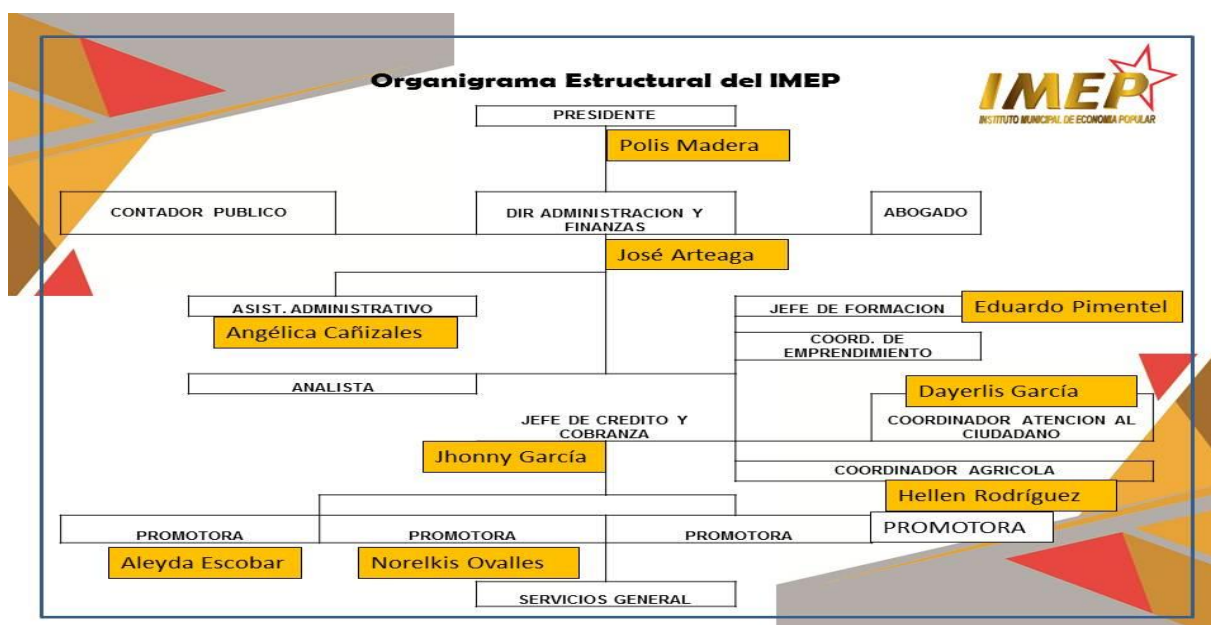


Figura 2. Estructura Organizativa del IMEP-Yare. Fuente: Presidencia IMEP (2025)

Geo-Historia

Tovar. R. (citado en Aponte Elizabeth, 2006) señala, “la Geohistoria es, en términos del conocimiento, una representación de la realidad a la cual tratamos de dar respuestadonde se integran, por una parte el espacio y por la otra el tiempo: las dos grandes variables del conocimiento científico social”. Tomando en cuenta lo señalado anteriormente, la geohistoria se puede considerar como la relación entre la geografía y la historia, donde lo geográfico necesita de la historia para explicarse el proceso de avance o progreso de un sistema.

En este contexto, el investigador encontró los consecutivos espacios relevantes en el IMEP:

- **Deportivo:** En las cercanías se cuenta con la cancha deportiva de la Escuela Básica Chacao (Johan García). De igual forma, la manga de Coleo “Víctor Ríos”.
- **Político:** Existe la sede de instituto donde, además, se encuentran las oficinas de la Dirección de Agricultura y Ambiente perteneciente a la Alcaldía Municipal.
- **Económico:** se encuentra el Complejo Recreacional “Simón Bolívar”, donde se realizan eventos que generan ingresos, así como algunas bodegas del sector donde adquieren productos de primera necesidad, además de una (01) licorería.
- **Cultural:** un (01) parador turístico donde, en ocasiones, los artesanos del municipio muestran sus productos y afines.
- **Educativo:** En las adyacencias se encuentra la Escuela Básica Nacional Chacao y la Aldea Universitaria “San Francisco de Yare” (Aldea Cacique Yare), en cuyas instalaciones funcionan diferentes centros universitarios, entre ellos la UPT Valles del Tuy.

Preguntas Generadoras

La pregunta de investigación es el primer paso en el desarrollo de un proyecto nuevo. Permite establecer claramente el problema a resolver, mantenerlo enfocado y con un propósito. Proporciona el marco dentro del cual se pretende abordar la solución (Enago Academy, 2025)

De igual forma, el uso de las preguntas generadoras constituyen una de las actividades más eficaces para facilitar y promover el desarrollo efectivo en un proyecto de investigación, debido a que pueden ser formuladas y utilizadas para propiciar situaciones y plantear una posible respuesta o solución.

En este sentido, el investigador se plantean las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son las políticas de asignación de créditos y cobranza que se aplica en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP)?
2. ¿Cómo incidirá el correcto manejo de políticas de asignación de créditos y cobranza en la recuperación de la morosidad, en el IMEP?
3. ¿Cómo ayudaría la implementación de un manual de crédito y cobranza, para controlar y reglamentar los procesos que se realizan en la jefatura de crédito y cobranza del IMEP?

Perspectivas Múltiples

Fiveable (2024) se refiere de las perspectivas múltiples como “la consideración de diferentes puntos de vista, experiencias e interpretaciones sobre un tema específico. Este enfoque enfatiza la importancia de reconocer la diversidad de opiniones y trasfondos para lograr una comprensión más integral de temas complejos”.

Cabe señalar que las principales perspectivas consideradas para el desarrollo de esta investigación fueron:

1. **La Perspectiva de la Jefatura**, por cuanto se tomaron en cuenta diferentes enfoques e ideas que sirvieran a la jefatura de crédito y cobranza, logrando un documento que considere y se adapte a los intereses y necesidades de todos los involucrados.
2. **La Perspectiva del Emprendedor**, donde se consideró la realidad de los emprendedores, aplicando en el manual un lenguaje que menos intimidante y más orientador, ofreciendo un plan de acción para el emprendedor en caso de dificultad, de tal forma que fomente una relación de confianza.
3. **La Perspectiva del IMEP**, alineando el manual con la misión del Instituto Municipal de Economía Popular, que es el fomento y apoyo al emprendimiento, tomando en cuenta que la gestión de crédito y cobranza no es solo un proceso financiero, sino una herramienta para que el instituto cumpla con su propósito social.

Dentro de las perspectivas múltiples, es importante destacar los testimonios de actores sociales que tributen a la investigación (Jefe de Seguimiento y Cobranza, Promotora, presidente del Instituto, Administrador del Instituto y Emprendedores beneficiados), lo que dicen autores sobre el tema investigado y flexibilidad de los investigadores.

Encuanto

alareflexividaddequieninvestigaproductodelanálisisdelinvestigadorsepudovislumbrarque

El Sr. **JHONNY GARCÍA** opina que implemenar un manual de crédito y cobranza a los emprendedores, hará que ellos tengan un control de sus pagos y saldos

La Sra. **ALEYDA ESCOBAR** expresa que el manual de crédito y cobranza es necesario ya que sirve como una guía para quienes laboran en la institución

La Sra. **ANGÉLICA CAÑIZALES** dice que sería bueno que otras instituciones tengan un manual que indique cómo realizar las actividades que les corresponde hacer cuando el responsable está ausente.

Según Sepúlveda (2020), “el enfoque narrativo múltiple es una combinación de varios narradores dentro de una novela o relato. La historia se cuenta desde diferentes personajes que van alternándose en el texto y ofrecen una versión personal de los hechos”. A tales efectos, en este enfoque, los distintos narradores, que no tienen por qué tener el mismo conocimiento de lo que se cuenta, narran los hechos por medio de su propia voz y ofrecen, como es lógico, puntos de vista diferentes de lo ocurrido. A esta técnica narrativa también se la conoce también como perspectiva múltiple o caleidoscopio.

La perspectiva múltiple es un enfoque que se utiliza en diversas disciplinas, como la psicología, la sociología y la filosofía, para analizar un fenómeno desde diferentes ángulos o puntos de vista. Este enfoque permite una comprensión más rica y completa de la realidad. En psicología, las perspectivas múltiples son vistas como complementarias, cada una contribuyendo a la comprensión de la mente humana desde varios ángulos y experiencias. Aunque a veces estas perspectivas teóricas concuerdan y se estimulan mutuamente, en otras ocasiones los partidarios de un enfoque cuestionan a sus pares y defienden sus puntos de vista. Sin embargo, los psicólogos coinciden en que el campo solo avanza cuando se agrega nueva evidencia que apoya o cuestiona las teorías existentes.

Aunque no existe un autor específico que haya escrito sobre la combinación de perspectivas múltiples y su relación con un manual de cobranza para emprendedores, se pueden tomar en cuenta algunas teorías que aproximan sus enunciados a este trabajo de investigación, cuyos autores son los siguientes:

Freeman R. Edward (1984), en su libro titulado “Strategic Management: A Stakeholder Approach” (Gestión estratégica: un enfoque desde las partes interesadas), enuncia su *Teoría de los Stakeholders o de los Grupos de Interés*, en la cual establece que las organizaciones deben gestionar sus operaciones considerando los intereses de todos los grupos de interesados (empleados, clientes, proveedores, comunidad). Esta teoría se relaciona a este trabajo al considerar al emprendedor como un interesado clave en el desarrollo del manual.

Don Norman y Stephen Draper (1986). Diseño de Sistemas Centrado en el Usuario (*User-Centered System Design*). Este enfoque, muy popular en el diseño de productos y

servicios, se basa en la idea de que la solución debe ser creada a partir de las necesidades y perspectivas del usuario final. En este caso, el manual debe ser diseñado pensando en el emprendedor para que sea fácil de entender a la par de útil.

Por último y no menos importante, **Kahneman Daniel y Tversky Amos (1979)**, publicaron la **Teoría prospectiva: un análisis de la decisión bajo riesgo** (*Prospect Theory: An Analysis of Decision Under Risk*), cuyo enfoque se centra en cómo las decisiones financieras son influenciadas por factores psicológicos. Esto es relevante si se considerase qué forma los emprendedores perciben la gestión de crédito y cobranza.

Cabe destacar las diferentes Aplicaciones de la Perspectiva Múltiple para cada uno de los ámbitos sociales tales como:

- Investigación Social: Permite a los investigadores considerar diferentes contextos culturales y sociales al estudiar un fenómeno.
- Educación: Fomenta un ambiente de aprendizaje inclusivo donde se valoran las diversas opiniones y experiencias de los estudiantes.
- Resolución de Conflictos: Ayuda a entender las diferentes posiciones de las partes involucradas, facilitando un diálogo más efectivo.

De igual forma, las perspectivas múltiples aportan una serie de beneficios entre los que se pueden mencionar:

- Enriquecimiento del Conocimiento: Al considerar múltiples perspectivas, se obtiene una visión más completa.
- Fomento de la Empatía: Comprender diferentes puntos de vista puede aumentar la empatía hacia los demás.
- Mejora en la Toma de Decisiones: Las decisiones informadas se benefician de una variedad de opiniones y datos.

Por lo antes expuesto, se puede establecer que la perspectiva múltiple es esencial para una comprensión profunda y matizada de cualquier tema al integrar puntos de vista de diferentes personas cuando se refieren a los mismos hechos, logrando un análisis más robusto y significativo en el tema objeto de estudio. En este sentido, las fuentes consultadas permitieron obtener gran parte de la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación.

DIRECCIONALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La direccionalidad de la investigación es definida por Sampieri (2006) como “la estrategia para obtener la información deseada”. En concordancia con esta definición, la direccionalidad de la investigación se refiere a la relación entre las variables que se están estudiando y cómo se establece su causalidad. En estudios correlacionales, la direccionalidad puede ser ambigua, mientras que en los experimentos, la manipulación de variables permite establecer relaciones causales más claras. En este sentido, dentro de esta direccionalidad se establece la finalidad del trabajo de investigación y los objetivos de acción contenidos dentro de un Plan de Acción y presentados por medio de un cronograma de actividades en un Diagrama de Gantt.

De igual forma, para Nieto et. al (2016), establecen que “la finalidad de la investigación es describir, interpretar y analizar fenómenos sociales y humanos en contextos reales”, tomando en cuenta que estas pueden y deben reivindicar la pertinencia social, científica y humana, invitar a reflexionar y poner en debate todos los temas concernientes a la elaboración de posibles alternativas económicas y sociales requeridas por la sociedad

Finalidad

Elaborar un Manual Operativo para la Gestión de Crédito y Cobranza: Una Herramienta para Optimizar la Relación con Emprendedores del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP)

Objetivos de Acción

1. Describir las políticas y procedimientos actuales de asignación de créditos y cobranza aplicados por el IMEP, identificando sus limitaciones y áreas de mejora.
2. Determinar el impacto potencial de la implementación de políticas de asignación de créditos y cobranza mejoradas en la reducción de la morosidad y la optimización de la recuperación de préstamos dentro del IMEP.
3. Implementar un manual de crédito y cobranza que contenga directrices claras y reglamente los procesos de la jefatura de crédito y cobranza del IMEP, con el fin de estandarizar operaciones, controlar eficientemente los riesgos y asegurar un manejo adecuado de los ingresos y egresos por créditos otorgados.

4. Evaluar la aplicación directa del manual en la gestión de crédito y cobranza del IMEP.

Tabla 1.

Plan de Acción

Finalidad:Elaborar un Manual Operativo para la Gestión de Crédito y Cobranza: Una Herramienta para Optimizar la Relación con Emprendedores del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP).

OBJETIVO DE ACCION	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
Describir las políticas y procedimientos actuales de asignación de créditos y cobranza aplicados por el IMEP, identificando sus limitaciones y áreas de mejora.	Revisión de las actividades administrativas que se realizan en el IMEP. Entrevistas con el personal y beneficiarios	Polis Madera	Humano: Autor, Tutor, Personal de IMEP Materiales: Grabadora, Lápices, Hojas Blancas, Cámara (Tlf) Económico: Financiamiento propio
Determinar el impacto potencial de la implementación de políticas de asignación de créditos y cobranza mejoradas en la reducción de la morosidad y la optimización de la recuperación de préstamos dentro del IMEP	Realizar informes de resultados y comparaciones con los períodos anteriores		
Implementar un manual de crédito y cobranza que contenga directrices claras y reglamente los procesos de la jefatura de crédito y cobranza del IMEP, con el fin de estandarizar operaciones, controlar eficientemente los riesgos y asegurar un manejo adecuado de los ingresos y egresos por créditos otorgados.	Proponer y presentar un modelo de Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores		
Evaluar la aplicación directa del manual en la gestión de crédito y cobranza del IMEP	Hacer seguimiento a los procedimientos establecidos en el manual		

Fuente: Madera (2025)

Tabla 2

Cronograma de Actividades

Proyecto:Elaboración de un Manual Operativo para la Gestión de Crédito y Cobranza: Una Herramienta para Optimizar la Relación con Emprendedores del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP).

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES POR SEMANAS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Diagnóstico operacional	■	■	■	■																
Entrevistas al personal IMEP			■	■	■															
Entrevistas a emprendedores				■	■	■														
Revisar gestión de créditos					■	■	■	■												
Realizar taller de gestión de crédito									■											
Revisar gestión de cobranza									■	■	■									
Realizar taller de gestión cobranza											■									
Revisión de las actividades												■	■	■						
Proponer un modelo de Manual													■	■						
Elaborar informe de Proyecto					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Revisión de Informe de proyecto																			■	■

Fuente: Madera (2025)

COMPONENTE II

SOPORTE EPISTEMOLÓGICO

El soporte epistemológico en una investigación se refiere a la base teórica y filosófica que fundamenta el estudio, incluyendo la forma en que el investigador entiende el conocimiento, la realidad y la relación entre ambos. En esencia, define la perspectiva desde la cual se aborda el problema de investigación y se construyen los resultados.

Se reafirma lo que señala Mires (citado en De Berríos & Briceño, 2009), refiriéndose a la relación existente entre la epistemología y la ontología, señala que tanto los empiristas como los racionalistas someten a la investigación crítica la inducción y la deducción para medir su alcance.

Tejido Paradigmático

En el contexto de la investigación, el tejido paradigmático se refiere a la integración de los elementos de un paradigma de investigación en la metodología y el análisis de un estudio. Implica la aplicación consistente de los principios ontológicos, epistemológicos y metodológicos del paradigma elegido a lo largo de todo el proceso investigativo.

En la versión platónica, según González Freddy (2005), “un paradigma es un modelo ejemplar, es decir, perfecto de tal modo que se ha de considerar digno de ser seguido e imitado”. Esta apreciación deja entrever que un paradigma no es un simple modelo, a modo de “copia”, “patrón” o “muestra” de algo que es real, sino, mucho más que eso.

A los efectos del presente trabajo de investigación, se pretende establecer nuevos parámetros para la aplicación efectiva de un manual de crédito y cobranza en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) del Municipio Simón Bolívar en el Estado Bolivariano de Miranda.

El paradigma socio-crítico tiene su fundamento principal en la teoría crítica. Ésta se inicia con la creación, en los años veinte, del Instituto de Investigaciones Sociales afiliado a la Universidad de Frankfurt y con la agrupación de pensadores alemanes como Max Horkheimer y Fredrich Pollock, quienes estaban interesados en entender las formas de dominación que acompañaban los cambios del capitalismo, cuyos estudios iniciales tuvieron como objetivo la economía capitalista y la historia del movimiento obrero.

Al respecto, Damiani (citado en González Freddy, 2005) comenta que “Un paradigma constituye un sistema de ideas que orientan y organizan la investigación científica de una disciplina, haciéndola comunicable y modificable al interior de una comunidad científica que utiliza el mismo lenguaje”

De esta manera se puede inferir que el tejido paradigmático es el conjunto de creencias, valores y normas compartidos por un grupo social determinado, que influyen en la forma en que los individuos interpretan y dan sentido a su realidad social. Así lo afirma Yáñez Henríquez, Raúl (2010) en su obra "La construcción social de la realidad", donde critica a Peter L. Berger y Thomas Luckmann quienes sostienen que la investigación socio crítica comienza de un concepto social y científico, pluralista e igualitaria que permite a los seres humanos ser creadores de su propia realidad a través de su experiencia, sus pensamientos y acción, concluyendo que la construcción de paradigmas constituye el resultado del significado individual y colectivo. Como consecuencia de estas expresiones, el tejido paradigmático se refiere a las actividades realizadas de forma constante y permanente.

Dicho de otra manera, este tejido reúne los procedimientos desarrollados por los investigadores, apegados al paradigma escogido y a los aspectos planteados en los propósitos establecidos, por lo que se destaca el enfoque epistemológico y metodológico a partir del abordaje de los diferentes lapsos ejecutados donde se incluye actores intervinientes en el proceso y las técnicas e instrumentos para la recolección de información.

En ese sentido, el mismo está orientado hacia el hallazgo e interpretación de los fenómenos sociales, dando prioridad al estudio de los significados e intenciones de las acciones humanas desde la perspectiva de los actores. Este enfoque interpretativo permite estudio del hecho sin segmentaciones, para de esta manera captar los aportes y experiencias de los sujetos para así brindarle sentido y orientación al fenómeno estudiado, ofreciéndole la posibilidad de construir conocimientos buscando la presentación de múltiples realidades con un carácter constructivo e interpretativo del conocimiento de la realidad investigada.

El paradigma socio-crítico, al enfocar economía desde una perspectiva social y crítica, busca comprender los riesgos como resultados de las condiciones sociales y económicas en las que se desarrolla el trabajo. En lugar de ver los procedimientos dentro de la organización como un problema individual, este enfoque se centra en la transformación de las estructuras y

procesos que generan riesgos administrativos, buscando la participación activa de los trabajadores en la identificación y solución de los problemas.

Para la realización de este proyecto el autor del presente trabajo de investigación propone elaborar un Manual de Crédito y Cobranza para Préstamos a Emprendedores en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) como herramienta para la Gestión Institucional y Optimización de Ingresos y Egresos el cual no solo se limita a la prevención de los riesgos que en materia de gestión de créditos y cobranzas se produzcan por desconocimiento o impericia en los procedimientos, sino que busca cambiar las condiciones que los producen, como la organización del trabajo, la distribución de poder y las relaciones laborales, todo esto con la participación activa de cada uno de los integrantes del Instituto ya que se considera que estos son los protagonistas del servicio prestado a la comunidad, y que su cooperación en la identificación de las causas probables de faltas y la búsqueda de soluciones es fundamental, buscando la conciencia y la reflexión crítica sobre las condiciones necesarias para el otorgamiento de beneficios económicos a la comunidad emprendedora y puedan tomar decisiones informadas y participar en la construcción de una cultura de pagos puntuales.

Como seguimiento de esta actividad se utiliza la metodología investigación-acción participativa, un proceso que combina la investigación con la acción social, para comprender los problemas y buscar soluciones en colaboración con la participación de los trabajadores.

El propósito de la Investigación en este periodo está basado en analizar los procesos de crédito y cobranza para emprendedores en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP), dado que la organización se encuentra con la necesidad de automatizar los procesos, normativas y la dinámica con respecto a este tipo de gestión con el objetivo de aportar nuevas ideas y formas para aprovechar la capacidad de pago de cada beneficiario.

Es por ello que el investigador, como parte integrante de la organización, logró evidenciar diversas problemáticas en los departamentos de crédito y cobranza; y al momento de realizar distintas interacciones con los trabajadores, dieron a conocer que la mayor problemática se presenta en la falta de conocimientos sólidos para el otorgamiento seguro de un beneficio económico a la comunidad emprendedora del municipio, indicando que no poseen los conceptos necesarios para ellos realizar las diferentes actividades.

Campo Técnico

Este es un proyecto con un gran potencial para San Francisco de Yare, Miranda, Venezuela, al apoyar directamente a los emprendedores de la economía popular y fortalecer la gestión del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP).

Un campo técnico experimental se refiere a un área o espacio, típicamente en un entorno controlado, donde se realizan experimentos o prácticas con el objetivo de investigar, analizar y aplicar conocimientos técnicos y científicos. Su propósito principal es la comprobación de teorías, el desarrollo de nuevas tecnologías o la mejora de procesos existentes a través de la manipulación de variables y la observación de resultados.

El “campo técnico” de una investigación se refiere al ámbito o área específica de conocimiento, disciplina o tecnología en la que se desarrolla la investigación. Es decir, el campo técnico define la naturaleza y el contexto técnico de los estudios e investigaciones. En otras palabras, el campo técnico es el espacio físico, social o cultural donde se lleva a cabo la investigación, permitiendo al investigador obtener datos primarios y comprender el contexto real del fenómeno de estudio.

Como se puede inferir, la investigación no debe considerar a los trabajadores y su entorno laboral como elementos aislados, sino como parte de un sistema interactivo. Esto es clave para la elaboración del manual de crédito, ya que no solo se trata de especificar si se debe o no otorgar el beneficio crediticio, sino de considerar las condiciones inseguras y riesgos para evitar el cometimiento de un acto inseguro que, ante la duda, puede ocasionar contratiempos que impacten en el rendimiento general del proceso general administrativo.

La Teoría del Campo aplicada al estudio del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) permite visualizar cómo los diferentes actores dentro de la institución interactúan con el entorno y cómo se pueden generar cambios a través de la implementación de prácticas reflexivas y de mejora continua en el manual de crédito y cobranza a emprendedores. Este enfoque asegura que la investigación no solo sea técnica, sino también profundamente humana y colaborativa, permitiendo al personal del instituto adquirir una mayor autonomía y comprensión del sistema crediticio.

En base a lo anterior, el objetivo es crear un Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores que, además de ser una herramienta para ellos, sirva como apoyo a la Gestión de la Jefatura del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP). Esto implica que el

manual debe ser práctico y didáctico para los emprendedores, pero también estructurado para que el IMEP pueda usarlo como base para sus programas o para estandarizar procesos.

Definición de Objetivos Específicos del Campo

El propósito principal es desarrollar un manual que sea una herramienta dual en el cual se pueda proporcionar a los Emprendedores guías claras y sencillas para la gestión de sus propios créditos (cuando otorgan a clientes) y la cobranza de sus ventas, ayudarles a minimizar riesgos y mejorar la liquidez de sus negocios y fomentar la cultura de la formalidad financiera desde etapas tempranas. Mientras que para la Jefatura del IMEP sirva como base y referencia estandarizada para futuras capacitaciones o programas de apoyo a emprendedores en materia de crédito y cobranza, ofrezca una estructura metodológica que el IMEP pueda replicar o adaptar y contribuya al fortalecimiento institucional del IMEP en su rol de acompañamiento a la economía popular.

Dentro de este campo técnico experimental, el equipo de trabajo está conformado por el estudiante de Contaduría Pública quien es el desarrollador clave. De igual forma, se puede organizar, dentro del instituto, un equipo de Investigación y Adaptación a Emprendedores, enfocado en entender las necesidades específicas de los emprendedores y traducir conceptos complejos a un lenguaje sencillo y aplicable; asimismo, otro equipo para Contenido Técnico y Estructura que esté centrado en las políticas, procedimientos y herramientas contables y financieras. Por último, con el apoyo de docentes/asesores: Profesores de contabilidad, finanzas, administración y posiblemente de mercadeo o comunicación, dado el público objetivo: los emprendedores, y establecer las responsabilidades de la presentación, diagramación y que el manual sea fácil de usar.

Es importante destacar que la Jefatura del Instituto Municipal de Economía Popular participe activamente. Pueden ser co-creadores, ofreciendo una perspectiva directa de las necesidades de los emprendedores que atienden y validando la pertinencia del contenido. Su participación asegura que el manual sea realmente útil para su gestión. A tales efectos, el manual debe tener un enfoque claro y su contenido, orientado directamente para Emprendedores, debe ser práctico, conciso y orientado a la acción.

Algunos temas esenciales a cubrir, pensados tanto para el emprendedor como para el IMEP, son:

1. Definición de Objetivos Específicos del Campo Experimental
2. Conformación del Equipo de Trabajo

3. Enfoque y Contenido del Manual para Emprendedores

4. Fases del Proyecto Experimental (Adaptadas)

a. Fase de Inmersión y Diagnóstico (con IMEP)

b. Fase de Investigación y Conceptualización

Definición de Capítulos y Secciones: Con base en la fase anterior y la asesoría del IMEP, estructurar el manual de forma articulada.

c. Fase de Prototipado y Validación Participativa

d. Fase de Consolidación y Presentación Final

5. Recursos y Herramientas Necesarias

6. Evaluación del Proyecto y su Impacto

Reflexión de la Praxis Social Transformadora

Paulo Freire (citado en Cruz Aguilar Eliseo, 2020) “¡La transformación social se hace con ciencia! Con conciencia, sensibilidad, humildad, creatividad y coraje. El voluntarismo nunca hizo ninguna revolución. Y el espontaneísmo tampoco. Implica la convivencia con las masas populares y no la distancia de ellas.”

El efecto de las palabras de Freire, ya deja percibir la importancia del pensamiento estratégico y la organización de las acciones, los métodos y las técnicas que se utilizaron, en función de determinados objetivos y finalidades. Este concepto, fundamental en la pedagogía de Paulo Freire, implica que la educación (orientación sobre higiene y seguridad industrial) no debe limitarse a la transmisión de conocimientos, sino que debe ser un proceso de liberación y transformación social, por lo tanto, La "praxis transformadora" se refiere a una práctica de reflexión y acción conjunta sobre la realidad, con el objetivo de transformarla para lograr una sociedad más justa.

En consecuencia, la descripción de políticas y procedimientos actuales de asignación de créditos y cobranza aplicados por el IMEP, permite identificar las limitaciones que presenta establecer cuáles áreas deben mejorar.

Por otra parte, la determinación del impacto potencial observado en la implementación de políticas de asignación de créditos y cobranza señalan las mejoras en la reducción de la morosidad y la optimización de la recuperación de préstamos dentro del IMEP, en comparación con resultados de períodos anteriores.

Asimismo, la implementación de un manual de crédito y cobranza que contenga directrices claras y reglamente los procesos de la jefatura de crédito y cobranza del IMEP, tiene como finalidad estandarizar operaciones, controlar eficientemente los riesgos y asegurar un manejo adecuado de los ingresos y egresos por créditos otorgados. Por ello la propuesta y presentación de un modelo de Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores fortalece la praxis y agiliza los procesos dentro de la institución.

Finalmente, la evaluación que se hace durante la aplicación directa del manual en la gestión de crédito y cobranza del IMEP, afianza la confianza entre usuarios y beneficiarios.

La praxis transformadora se basa en la idea de que la reflexión y la acción son inseparable, formando un todo indivisible. No se puede separar el pensamiento de la acción, ni viceversa. Su objetivo principal es la transformación de la realidad social, con el fin de crear un mundo más justo, igualitario y liberador.

En definitiva, quiere decir que los individuos con los que se llevará a cabo la intervención deberán siempre tener presente los objetivos a alcanzar para que la intervención no quede en un hecho aislado, de modo que ellos sean quienes realicen la transformación de su propia realidad, aunque siga existiendo la figura guía en todo el proceso, en este caso el profesional.

En vista a lo antes expuesto se plantea el diseño de un **Manual de crédito y cobranza para prestamos a emprendedores, que apoye a la jefatura al mejor manejo de los ingresos y egresos por créditos otorgados en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) en el Municipio Simón Bolívar del Estado Bolivariano de Miranda.** Por medio de la información recolectada con el intercambio de ideas con los distintos actores sociales se llegó a la conclusión que es de vital importancia la creación de dicho manual ya que a través de él se obtendrán los conocimientos necesarios para que se pueda realizar una mejor gestión en el área de otorgamiento de créditos y mucho mejor, la gestión de cobranza a emprendedores reconociendo los diferentes factores de riesgos que a nivel contable puedan presentarse y aplicar las posibles soluciones para minimizarlos. Como lo son:

El autor del presente trabajo de investigación, una vez diagnosticada la situación y analizando en conjunto con los operadores y supervisores del Instituto, se propone a realizar o trazar objetivos concretos, como lo especifican en sus objetivos de acción además de realizar, clasificar y priorizar los mecanismos más importantes para reducir los índices de morosidad y

retardo en los aportes y pagos de los montos crediticios otorgados a fin de mostrar a las autoridades administrativas un informe donde se puedan observar los cambios y progresos.

Solución Técnica Planteada

Empleando las palabras de Grunder Carranza & Castelu Ticona, (citados en Carlson & Torres, 2018) nos dicen que:

esta es una técnica estructurada que sigue el método general de resolución de problemas, utilizando todas las técnicas disponibles de redefinición, de generación y de evaluación de ideas, empezando por la búsqueda de hecho en torno al problema y acabando por la búsqueda de la aceptación de la solución encontrada.

Entonces se podría afirmar que la solución técnica del problema, es un método estructurado para enfrentar situaciones donde se busca aplicar conocimientos y creatividad para solucionar problemas o para generar ideas relacionadas con mejorar la práctica de profesional.

Al respecto, se indica los pasos a seguir en cada uno, para resolver un problema hay que contar con toda la información disponible y hacerla lo más explícita posible. La información debe incluir los datos, las operaciones y los objetivos. En esta investigación es necesario obtener opiniones y consejos de los propios sujetos de estudios, libros y material de apoyo consultados, así como contar con el apoyo de especialistas.

Es así como el autor del presente trabajo de investigación estableció y clasificó una serie de estrategias en función a elaborar y poner en práctica un Manual para la jefatura de crédito y cobranza que facilite la gestión de crédito y cobranza por concepto de créditos otorgados a través del IMEP en el Municipio Simón Bolívar.

Aportes de la Malla Curricular a la Experiencia Investigativa

La formación integral del futuro profesional encontraría debe estar cimentada en la credibilidad, confianza, principios morales y éticos, por dar fe pública sobre la actuación de las organizaciones con las cuales se relacionan en el ámbito económico y financiero. Al respecto, Pirela & Moncini (2022), establecen que “la formación del contador público adolece de elementos comunes como consecuencia de la crisis educativa y la falta de experiencia del personal docente, ante lo cual los entes gremiales han manifestado su preocupación”.

De allí la importancia de la malla curricular en contaduría pública como instrumento dinámico, susceptible de ser modificado en su estructura y contenidos para responder a los cambios en el perfil de egreso, el cual queda conformado por las exigencias del mercado laboral, lo que evidencia un esfuerzo por mejorar la calidad de la educación. Al respecto, Ortiz Maite (2025) expone:

La malla curricular es el conjunto de asignaturas y contenidos que conforman un plan de estudios en una carrera universitaria, técnica o escolar. Es como el mapa que guía el aprendizaje de los estudiantes a lo largo de su formación, organizando las materias por ciclos o semestres para garantizar una educación estructurada y progresiva.

En la malla curricular se incluyen cursos básicos, especializados y optativos, dependiendo del área de estudio. También pueden incorporarse prácticas profesionales, proyectos de investigación o talleres, según los requisitos de la institución educativa. Conocer la malla curricular de una carrera te permite visualizar el camino de tu formación y prepararte mejor para tu futuro académico y profesional.

Considerando lo expresado por Ortiz, la malla curricular debe adaptarse a los constantes cambios de la sociedad para que el perfil del egresado cumpla con las exigencias de la profesión, en base a ello, la Malla Curricular del PNF de Contaduría Pública de la Universidad Politécnica Territorial de los Valles del Tuy, ha sido diseñada para que todas las unidades curriculares contribuyan de manera significativa al desarrollo del Proyecto Socio Integrador, eje central de la formación profesional. A continuación, se destacan algunas de las unidades curriculares más relevantes y su aporte específico a este proyecto.

La malla curricular de Contaduría Pública es fundamental para la creación de un manual de crédito y cobranza en un instituto de economía popular, ya que proporciona los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para gestionar eficazmente los recursos financieros, evaluar el riesgo crediticio, y establecer políticas de crédito y cobranza sólida

Entre las principales unidades curriculares del PNF en Contaduría Pública, que brindaron mayor aporte al presente trabajo de investigación, se mencionan:

- Proyecto Socio Integrador: Aportó los aspectos conceptuales para el desarrollo de la investigación.
- Conocimientos contables: Principios contables, análisis financiero, y sistemas de información financiera, que son esenciales para llevar registros precisos de las transacciones, evaluar la salud financiera de los clientes y de la institución, y tomar decisiones informadas sobre el otorgamiento de créditos.

- Contabilidad I y Contabilidad II: Siendo las bases fundamentales del PNF, aportaron las técnicas, e información necesaria para el desarrollo de la investigación.
- Contabilidad de Costos: Esta unidad curricular facilitó la elaboración del diseño de la estructura de costos, aplicando los conocimientos adquiridos logrando resultados positivos.
- Herramientas Tecnológicas: Contribuyó en la elaboración del instrumento, ya que se aplicaron los conocimientos obtenidos en el uso de las herramientas ofimáticas.
- Gestión financiera: Aborda temas como la administración del capital de trabajo, la gestión de riesgos, y el análisis de inversiones, que son cruciales para establecer políticas de crédito y cobranza que minimicen el riesgo de impago y maximicen la recuperación de deudas.
- Marco legal y normativo: Incluye el estudio de la legislación fiscal y mercantil, así como las normas contables y de auditoría, lo que permite a los profesionales comprender el marco legal que rige las operaciones financieras y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes en el manejo del crédito y la cobranza.
- Análisis de riesgo crediticio: Evaluación de la capacidad de pago de los solicitantes de crédito, analizar sus historiales crediticios, y determinar la viabilidad de las operaciones de crédito, minimizando así el riesgo de pérdidas.
- Elaboración de políticas: Proporciona las herramientas necesarias para diseñar políticas de crédito y cobranza claras y efectivas, estableciendo plazos de pago, tasas de interés, y procedimientos de recuperación de deudas, que se ajusten a las necesidades y capacidades de la institución y sus clientes.

Línea Potencial de Investigación

Una línea de investigación según Celi (2018) “se entiende como un eje temático mono o interdisciplinario que incluye un conjunto de objetivos, políticas y metodologías científico-técnicas encaminados a la solución de uno o varios problemas identificados en las áreas y que permite generar nuevo conocimiento”. De acuerdo a lo expresado por el citado autor, las Líneas de Investigación pueden contener varias sublíneas y pueden modificarse, fortalecerse o eliminarse luego de un proceso evaluativo periódico y pertinente, dado que no son necesariamente permanentes.

Las líneas de investigación asociadas al PNFCEP, comprenden aquellos estudios que describen la realidad comunal, municipal, estatal, regional y nacional, así como la caracterización, cualitativa y cuantitativa, de las relaciones sociedad–recursos disponibles, a los fines de satisfacer las necesidades reales y sentidas a través de las diferentes formas asociativas que se traducen en relaciones económicas, sociales, de participación popular, en redes de cooperación e innovación y en nuevas formas de planificación, integración y manejo de recursos, entre otras en el ámbito contable y financiero.

En este sentido, el área para el desarrollo de la línea de investigación del presente proyecto es la Administración Pública Nacional, Empresas de Producción Social y Sector Privado de la Economía, en la cual el control, la supervisión y evaluación de los procesos administrativos, contables y financieros en los distintos tipos de entidades, conducentes a la eficiencia de la gestión de las mismas, debe abordarse desde un plano integral, que se corresponda con el manejo operativo de las entidades; ello implica la dilucidación de una actividad organizada tanto en el ámbito público y privado, en lo referido a lo económico, financiero, tributario, laboral, social entre otros, tomando en cuenta los nuevos modelos organizacionales (NMO), para lo cual interactúa un conjunto de recursos de manera dinámica, en lo interno y en lo externo, derivando en resultados complejos que impactan en la sociedad.

De allí la necesidad de integrar conocimientos orientados al estudio de la gestión de los procesos administrativos-contables, abarcando los aspectos fundamentales en el área, así como el desarrollo organizacional como mecanismo que permita ayudar a los miembros de las entidades a actuar conjuntamente en la prosecución de los objetivos que le son comunes y pertinentes con el entorno, con valores éticos y morales enmarcados en el Modelo Socialista, que fomenten la transparencia de los procesos, promuevan la elaboración de proyectos relacionados con la modernización y adaptación de los procesos contables en las EPS, orientados hacia la producción eficiente de bienes y servicios de calidad, desarrollando nuevos modelos de Gestión Contable y Financiera fundamentados en los principios de equidad, solidaridad, corresponsabilidad y justicia social, procurando un sistema tributario moderno y fortalecido que minimice la evasión de impuestos, y promueva la educación, conciencia y cultura tributaria, garantizando al Estado, los recursos necesarios para ejecutar los proyectos para el desarrollo nacional.

Por otra parte, el Programa Nacional de Formación en Contaduría Pública (PNFCP) promueve el establecimiento del nuevo modelo productivo socialista en cuanto a las formas de relación de los individuos con los demás, con la comunidad, con la naturaleza y con los medios de producción. En este sentido, el presente trabajo de investigación se basa en la **Línea de Investigación Número 1: Control Contable en las Entidades Públicas y Privadas**.

El Objetivo General de esta línea de investigación es desarrollar proyectos enmarcados en el Nuevo Modelo Económico, en los que se destaque la elaboración y presentación de Información Financiera que permita dar fe pública, fomentando la transparencia de los procesos, para la toma de decisiones, con contenido ético y moral, conforme a la normativa vigente; siendo sus Objetivos Específicos los siguientes:

1. Aplicar el marco legal y normativas nacionales e internacionales vigentes, relacionadas con la información financiera
2. Promover estrategias de control interno en el marco de los nuevos paradigmas sociales, aplicando las herramientas de la ciencia contable para fortalecer las entidades públicas y privadas.
3. Fomentar valores que conlleven a la moral colectiva en las entidades públicas y privadas mediante la lucha dialéctica, por la transformación material de la sociedad.
4. Ejecutar la nueva ética del hecho público, tomando al ciudadano como protagonista, participe y corresponsable de la vida pública.

En consecuencia, tomando en cuenta la vinculación Universidad-Comunidad en la Resolución de Problemas Educativos, en esta línea se analiza la importancia de la cooperación entre la UPTVT Sede Simón Bolívar y el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP), entendiéndola como el enlace que facilite el diseño e implementación de soluciones reales, destacando la participación activa del investigador quien desarrolla sus competencias profesionales, mientras que en la institución educativa se beneficia de la propuesta y practicadas aplicadas, fomentando un vínculo social y educativo que fortalece los valores éticos, de responsabilidad y compromiso comunitario.

COMPONENTE III

CONTEXTO CONCEPTUAL

Valor Teórico del Contexto Conceptual

Es el sistema de conceptos, supuestos, expectativas, creencias y teorías que respaldan e informan la investigación (Maxwell,1996). Como señala el autor se refiere a una perspectiva teórica y coherente que permite conocer en profundidad el fenómeno estudiado y generar un conocimiento significativo a propósito de ello, se señalan:

Teoría del Crédito

La teoría del crédito o teoría del crédito del dinero (en inglés Credit theory of money), también denominada teoría de la deuda del dinero, teoría monetaria del crédito circulante y teoría del crédito monetario, hace referencia a un conjunto de teorías económicas monetarias que tratan la relación entre el crédito y el dinero. Los defensores de estas teorías, como Alfred Mitchell-Innes, enfatizan que el dinero y el crédito/deuda son la misma cosa

Teoría de la Creación de Crédito en la Banca

El Banco de Inglaterra publicó recientemente un documento que reconoce la teoría de la creación de crédito en la banca como una teoría útil para comprender el proceso de creación de dinero (McLeay, Radia y Thomas, 2014).

La teoría de la creación de crédito en la banca propone que los bancos individuales pueden crear dinero, y que estos no solo prestan los depósitos que les han sido proporcionados. En cambio, el banco crea depósitos bancarios como consecuencia de los préstamos bancarios. En consecuencia, la cantidad de dinero que un banco puede crear no está limitada por sus actividades de captación de depósitos, y el acto de prestar crea un nuevo poder adquisitivo que antes no existía. El pago de la deuda existente destruye dinero, como consecuencia de la reducción de los préstamos bancarios (activo del balance) y los depósitos de los clientes (pasivo del balance).

Teoría del Dinero y del Crédito

El crédito es un concepto fundamental en la economía, y su funcionamiento y efectos han sido objeto de estudio por diversas escuelas de pensamiento a lo largo de la historia. No existe una "Teoría del Crédito" unificada, sino más bien diferentes enfoques que abordan distintos aspectos del crédito y su relación con el dinero, los precios, los ciclos económicos y el desarrollo.

Sin embargo, si debemos elegir una teoría clásica y seminal que aborda directamente la naturaleza del dinero y el crédito, una de las más influyentes y relevantes es: la "Teoría del Dinero y del Crédito" (Título original en alemán: *Theorie des Geldes und der Umlaufsmittel*) postulada en 1912 por Ludwig von Mises quien desarrolla una explicación integral del dinero y el crédito, arraigada en la acción humana individual y en una perspectiva de proceso.

Estado del Arte

Galeano Marín y Vélez Restrepo (2002) plantean que el estado del arte “es una investigación documental sobre la cual se recupera y trasciende reflexivamente el conocimiento acumulado sobre determinado objeto de estudio”. De acuerdo a este planteamiento, los antecedentes relacionan el problema con las investigaciones anteriores, referidas al mismo tema. De esta forma, el investigador se familiariza y estudia los hallazgos y documentos anteriores que, directa o indirectamente están relacionados con el problema de la investigación planteada. Por consiguiente, Arias (2006) define los antecedentes de una investigación como:

Todos los estudios previos de trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado. Es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio, por lo que no debe confundirse con la historia del objeto en cuestión (pág. 84).

Al efecto, Hoyos (citado en Guevara Patiño, Ragnhild, 2016) plantea que el estado del arte es una investigación documental que tiene un desarrollo propio, cuya finalidad esencial es dar cuenta de construcciones de sentido sobre bases de datos que apoyan un diagnóstico y un pronóstico en relación con el material documental sometido a análisis. Implica, además, una metodología mediante la cual se procede progresivamente por fases bien diferenciadas para el logro de unos objetivos delimitados que guardan relación con el resultado del proceso.

En concordancia con los precitados autores, el estado del arte es considerado como una investigación con desarrollo propio, cuyo fin es develar la interpretación de los autores sobre el fenómeno y hacer explícita la postura teórica y metodológica de los diferentes estudios, se trata de un paso fundamental en todo proceso de investigación y desarrollo que sirve para demostrar la novedad de los resultados de una investigación o proyecto. En la industria, abarca todo el conjunto de conocimientos y el grado más alto que se ha conseguido hasta la fecha

sobre el tema, método, tecnología o ingeniería de materiales sobre el que se investiga o se innova.

Además, el estado del arte implica el desarrollo de una metodología estructurada y resumida en cuatro pasos: contextualización, clasificación, categorización y análisis, razón por la cual se genera más de una alternativa de estudio y se adquiere un conocimiento que puede compararse con otros paralelos al mismo tiempo, ofreciendo diferentes posibilidades de comprensión del problema tratado.

Cabe mencionar, que de acuerdo a lo antes expuesto el autor del presente trabajo, encontró proyectos similares a éste, los cuales sirvieron de guía o vértice para este estudio. Entre ellos se pueden mencionar:

Un estudio realizado por Guevara Silvyamar (2024) en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico Rural “Gervasio Rubio” titulado “Concepción de los Emprendimientos a Partir de los Procesos de Gestión. Caso Comunidad El Pórtico del Municipio Junín”, tiene como objetivo generar un constructo sobre el emprendimiento a partir de las diferentes informaciones recabadas, orientadas hacia los procesos de gestión desarrollados por los emprendedores de la comunidad del Pórtico municipio Junín. En dicho trabajo se pudo evidenciar la falta de un plan de negocio; por lo cual se sugirió como propuesta establecer un plan de negocios como estrategia para lograr las metas planificadas en la búsqueda de la rentabilidad y éxito de la idea de negocio. Finalmente se logró determinar que todo proceso de emprendimiento se fortalece por medio de la formación y experiencia adquirida en el tiempo.

Por antes expuesto, se puede establecer una relación entre el trabajo de Guevara Hernández y la presente investigación en el sentido que la construcción de habilidades y destrezas sumadas al conocimiento adquirido durante una formación adecuada, son los pilares fundamentales para que un emprendimiento pueda dar los frutos esperados y sea ésta una motivación para continuar con el emprendimiento y, a la vez, una garantía para quienes puedan otorgarle un financiamiento en caso de ser requerido.

Por otra parte, Ramírez Carlos (2024, en su Informe Final de Pasantía del Trabajo de Grado denominado “Manual de procedimiento para el departamento de crédito y cobranza de la empresa CORIMON C.A.”, presentado ante la Escuela de Contaduría Pública en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad “José Antonio Páez” en San Diego, Estado

Carabobo, donde presenta como problema principal la necesidad de que no existe un manual estructurado que se le pueda facilitar a una persona nueva que este llegando al área, donde indique paso a paso los procedimientos del área, identificando cada una de las tareas que se realizan. El objetivo principal fue Proponer un manual de procedimiento para el departamento de crédito y cobranza de la empresa Corimon C.A.

El principal motivo para la realización del presente informe de pasantías es que en la empresa Corimon, C.A no existe un manual de procedimiento para los analistas del área de crédito y cobranzas y cuando se suma una persona nueva al área se hace un poco complicado explicar cada uno de los procedimientos y tareas del departamento, lo que trae como consecuencia que no exista una guía para facilitar la capacitación del personal que ya labora en la empresa, y a los de nuevo ingresos, dejando a libre criterio la realización de las actividades, pudiéndose generar duplicidad de tareas, u omisión de las mismas, por lo tanto, no se garantiza el cumplimiento de los mismos si no están previamente establecidos los procedimientos que se deben llevar a cabo, de acuerdo a las necesidades propias de la organización, ocasionando que no se logren los objetivos organizacionales de forma eficiente y eficaz, asimismo, conlleva a que el personal no tenga una herramienta adecuada para optimizar su desempeño laboral. En este sentido se propone diseñar un manual de procedimientos para los analistas de crédito y cobranzas.

Por otra parte, Castellanos y Lugo (citado en Ramirez Castillo, 2021) desarrollaron una investigación titulada “Manual de procedimientos para el área créditos del Banco Occidental de Descuento (BOD) Oficina Makro Naguanagua”. Trabajo de Grado presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. El estudio antes mencionado, se encuentra enmarcado dentro de un diseño metodológico de proyecto factible, y el tipo de investigación es de campo, con un nivel descriptivo, cuya población está compuesta por cinco (05) trabajadores del área antes mencionada. Se utilizó como técnica, la encuesta, para ella se aplicará como instrumento de recolección de datos bajo un cuestionario, con preguntas dicotómicas, conformada por diez (10) ítems.

Las autoras concluyen que, la institución objeto de estudio requiere del diseño de un conjunto de estrategias de mejoramiento para el control interno de los procedimientos en el área de crédito. De allí, que el estudio antes citado guarda relación con éste, porque brinda referente teórico sobre el diseño de un manual de procedimientos, al igual que se trata de una

investigación de campo bajo la modalidad de proyecto factible, a fin de brindar una herramienta que facilite y optimice procesos operativos institucionales.

Definición de Términos

Cobranza: Es el proceso de conseguir pagos de dinero u otro valor acordado adeudado a un acreedor. Los deudores pueden ser personas naturales o empresas. Una organización que se especializa en el cobro de deudas se conoce como agencia de cobranza o cobrador de deudas (Dlabay et. al, 2009)

Contabilidad: Es una disciplina que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio, la situación patrimonial, económica y financiera de una empresa u organización, con el fin de facilitar la toma de decisiones en el seno de la misma y el control externo, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas. (Fowler, 1992)

Crédito: La palabra crédito proviene del latín *credĭtum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. Es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido, además de pagar intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere, de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato de dicho préstamo (RAE, 2024)

Economía popular: Conjunto de actividades económicas y socioproductivas que son desarrolladas por individuos, familias y pequeñas comunidades, a menudo con recursos limitados y utilizando su propia fuerza de trabajo, habilidades y conocimientos tradicionales o adquiridos. Su principal objetivo es satisfacer las necesidades básicas (materiales y, en ocasiones, inmateriales) de los involucrados y de su entorno local, así como generar ingresos para el sustento y el desarrollo local.

Ecosistema Nacional de Emprendimiento: Red de personas, empresas, instituciones y redes comprometida con el fortalecimiento de las oportunidades socioeconómicas de los venezolanos, dispuesta a apoyar a los emprendedores en los retos que se tracen día a día para participar como ciudadanos plenos en la producción, intercambio u oferta de bienes y

servicios; tanto en el caso de iniciativas autónomas e individuales, como dentro de las organizaciones para las cuales trabajen (Ojeda & Rodríguez, 2012)

Emprendedora o emprendedor: Cantillon definió el término como “una persona que paga un cierto precio por un producto y lo revende por un precio incierto”, “tomar decisiones sobre la obtención y el uso de los recursos mientras asume los riesgos de la empresa” (Navale, Ashok Bhanudas, 2013)

Emprendimiento en Venezuela: alternativa al desempleo y subempleo en tanto ofrece oportunidades a las personas y ayuda para mitigar la crisis económica del país. González, et al., (citados en Monasterio-Pérez Johnny, Rodríguez Yeniny, Rodríguez Aysleen & Gutiérrez Alejandro, 2024).

Emprendimiento: La capacidad y voluntad de desarrollar y administrar la apertura de un nuevo negocio, junto con los riesgos que esto implica, con el fin de generar ganancias. (Yetizen et al. 2015)

Manual: Es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para llegar al objetivo. Belisario Silvymar (citado en Pérez Yesica, 2018).

Vinculación con las Leyes de la República

Antes de describir la vinculación existente entre el presente trabajo de investigación y la legislación venezolana relativa a créditos, es preciso destacar como punto crucial que el equipo legal y administrativo del IMEP revise periódicamente estas leyes y cualquier nueva normativa que pueda afectar su funcionamiento, garantizando siempre el cumplimiento de la legalidad venezolana.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo de 2000

Vínculo Principal: Es la norma suprema. Establece los principios fundamentales del Estado social de derecho y justicia, la promoción de la iniciativa privada, la economía social, el trabajo, el desarrollo humano integral y la rectoría del Estado en la economía. El IMEP, al fomentar la economía popular y el emprendimiento, contribuye a la materialización de estos principios

constitucionales (Art. 2, 3, 87, 112, 118, 299, 305, 306). Sin embargo, su vinculación con el presente Proyecto de Elaboración de un manual de crédito y cobranza para préstamos a emprendedores en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) es bastante estrecha y se da a través de varios principios y artículos constitucionales que promueven el desarrollo económico, social y la protección de los derechos de los ciudadanos, entre los cuales se cuentan los siguientes:

1. Principios de Justicia Social y Desarrollo Humano (Preámbulo y Art. 2, 3, 20):

La Constitución establece como fines esenciales del Estado la defensa y el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, la promoción de la prosperidad y bienestar del pueblo. Un manual de crédito y cobranza que fomente el emprendimiento contribuye directamente a estos fines al generar oportunidades económicas y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

2. Derecho al Trabajo y a la Promoción del Empleo (Art. 87, 88): La Constitución reconoce el trabajo como un hecho social y establece el deber del Estado de fomentar el empleo. Un manual que facilite el acceso a crédito para emprendedores impulsa la creación de nuevas empresas y, por ende, la generación de puestos de trabajo, lo que está en consonancia con este derecho fundamental.

3. Fomento de la Iniciativa Privada y la Economía Social (Art. 112, 118, 299): La Constitución promueve la iniciativa privada y la economía social, que incluye cooperativas, cajas de ahorro y otras formas asociativas. Un manual de crédito y cobranza para emprendedores, al brindar herramientas para la gestión financiera, fortalece la capacidad de estos actores para desarrollar sus proyectos y contribuir al desarrollo productivo del país. Cabe destacar que el artículo 299 establece que el régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar un desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. Facilitar el crédito a emprendedores es una vía para lograr este desarrollo humano integral.

4. Protección al Consumidor y Usuario (Art. 117): Aunque el manual sea para emprendedores (quienes son los que otorgan el crédito en algunos casos o lo reciben en otros), la Constitución establece la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Un manual bien estructurado, transparente y ético en sus prácticas de crédito y cobranza puede

contribuir a garantizar que los emprendedores, al interactuar con sus clientes, respeten estos derechos.

5. Educación Económica y Financiera (Implícito en Varios Artículos): Si bien no hay un artículo que hable directamente de "educación financiera", la Constitución promueve la educación en general (Art. 102) y el desarrollo integral de la persona. Un manual de crédito y cobranza es, en esencia, una herramienta de educación económica y financiera para los emprendedores, dotándolos de conocimientos y habilidades para gestionar sus finanzas y acceder al sistema crediticio de manera responsable.

6. Acceso a los Medios de Producción y Desarrollo Endógeno (Art. 305, 306): La Constitución establece que el Estado promoverá el desarrollo agrícola sustentable, la seguridad alimentaria y el desarrollo endógeno. El crédito es un motor fundamental para que los emprendedores, especialmente en áreas rurales o con proyectos de desarrollo local, puedan acceder a los medios de producción y potenciar sus iniciativas.

Plan de la Patria de las 7 Grandes Transformaciones 2025-2031
(Gaceta Oficial No. 6.907 Extraordinario del 24 de mayo de 2025)

El manual de crédito y cobranza del IMEP se vincularía con el Plan de la Patria de manera fundamental a los siguientes puntos:

1. Consolidación de la Independencia y Soberanía Económica. Alineación: El Plan de la Patria busca una Venezuela autónoma y menos dependiente de los modelos económicos externos. Al facilitar el financiamiento a emprendedores locales en San Francisco de Yare, el manual del IMEP contribuye directamente a fortalecer el aparato productivo interno y diversificar la economía, reduciendo la vulnerabilidad a los vaivenes del mercado internacional y fortaleciendo la soberanía productiva del país.

2. Profundización del Modelo Productivo Socialista y la Economía Popular. Alineación Clave: Este es el eje central de vinculación. Un futuro Plan de la Patria seguramente hará énfasis en el desarrollo de formas de propiedad social y el impulso de la economía comunal y popular. El manual del IMEP es una herramienta esencial para:

- **Democratizar el acceso al capital:** Al proporcionar un marco para el otorgamiento de microcréditos y la gestión eficiente de su recuperación, el manual permite que

los recursos lleguen directamente a las manos de quienes están construyendo la base productiva de la economía popular.

- **Fomentar el Desarrollo Endógeno:** Impulsa proyectos productivos que aprovechan los recursos, talentos y conocimientos locales de San Francisco de Yare, promoviendo cadenas de valor desde el propio territorio.
- **Generar Empleo y Autoempleo:** Contribuye a la creación de nuevas unidades productivas y la sostenibilidad de las existentes, generando puestos de trabajo y permitiendo a las comunidades ser protagonistas de su propio desarrollo económico.

3. Garantía de la Suprema Felicidad Social y el Buen Vivir. Alineación: El Plan de la Patria persigue el bienestar integral de la población. El manual, al apoyar financieramente emprendimientos que satisfacen necesidades básicas (alimentación, vestido, servicios locales) y que generan ingresos dignos, impacta directamente en la mejora de la calidad de vida de las familias y la reducción de la pobreza. Facilita la inclusión económica de sectores que tradicionalmente han tenido menos acceso a la banca formal.

4. Promoción de una Cultura Productiva y de Responsabilidad Social. Alineación: Más allá de la asignación de fondos, el Plan de la Patria busca transformar la conciencia y las prácticas productivas. El manual de crédito y cobranza, al establecer criterios claros y educativos, promueve entre los emprendedores:

- La disciplina financiera y el uso responsable de los recursos.
- La sostenibilidad de sus proyectos, lo que asegura que los fondos rotatorios del IMEP puedan seguir beneficiando a más emprendedores.
- Una ética de trabajo y cumplimiento que es fundamental para el éxito del modelo económico propuesto por el Plan.

En síntesis, la Propuesta de Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores en el IMEP en San Francisco de Yare bajo la visión de un Plan de la Patria 2025-2030, viene a ser un catalizador para la transformación social y económica desde lo local, materializando en el terreno los principios de independencia, socialismo productivo, desarrollo endógeno y bienestar colectivo que son la esencia de la planificación estratégica nacional.

Ley para el Fomento y Desarrollo de Nuevos Emprendimientos

(Gaceta Oficial No. 6.656 Extraordinario del 15 de octubre de 2021)

Artículo 1. Esta Ley tiene por objeto promover el desarrollo de nuevos emprendimientos y una cultura emprendedora orientada al aumento y diversificación de la producción de bienes y servicios, el despliegue de innovaciones y su incorporación al desarrollo económico y social de la Nación.

Artículo 2. Esta Ley tiene por finalidad: 1. Fomentar el emprendimiento mediante políticas dirigidas a la creación de un ecosistema favorable a su desarrollo. 2. Promover el desarrollo armónico de la economía nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica de la Nación. 3. Impulsar la iniciativa emprendedora, la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población. 4. Favorecer el ejercicio del derecho a dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en la Constitución y la ley.

Artículo 5. Se reconoce el derecho de toda persona a participar en la actividad económica, mediante la constitución de emprendimientos a los fines de contribuir con el desarrollo nacional y la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, sin más limitaciones que las previstas en la Constitución y la ley.

Artículo 15. El Registro Nacional de Emprendimientos es un registro público del órgano rector que tiene por objeto la inscripción de los nuevos emprendimientos, así como los actos y contratos relativos a los mismos. Su organización y funcionamiento será regulado por los reglamentos y resoluciones de esta Ley y se regirá por los principios previstos en la legislación en materia de registros y notarías, en cuanto le sean aplicables.

Ley Orgánica del Poder Público Municipal

(Gaceta Oficial No. 6.015 Extraordinario del 28 de diciembre de 2010)

Vínculo Principal: Esta ley es crucial, ya que el IMEP es una institución municipal. Define la autonomía de los municipios, sus competencias, la creación de institutos autónomos, fundaciones y empresas municipales para la gestión de sus servicios y el fomento del desarrollo local. El IMEP se ampara en esta ley para su creación, estructura, funcionamiento y

fiscalización por parte del Concejo Municipal y la Contraloría Municipal (Art. 56, 57, 58, 127 y subsiguientes sobre entes descentralizados).

**Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero
(Decreto No. 1.250. Gaceta Oficial No. 37.164 del 22 de marzo de 2001)**

Vínculo Principal: Esta ley regula las instituciones que otorgan microcréditos. Aunque el IMEP no sea un banco comercial, si otorga créditos a pequeños emprendedores, es probable que deba regirse por sus principios y, en parte, por sus definiciones y límites en cuanto a montos de microcréditos, condiciones y sujetos de crédito, para fomentar el desarrollo de la actividad microfinanciera y productiva. Es fundamental que el IMEP consulte si cae bajo el ámbito de aplicación de alguna de sus disposiciones.

**Ley de Instituciones del Sector Bancario
(Gaceta Oficial No. 6.015 Extraordinario del 28 de diciembre de 2010)**

Vínculo Principal: Si bien el IMEP no es una institución bancaria en el sentido tradicional, esta ley es importante porque define qué se considera una "institución financiera" y cuáles actividades son exclusivas de los bancos. El IMEP debe asegurarse de que sus operaciones de crédito no contravengan las exclusividades de la banca y de que cumpla con cualquier disposición que le sea aplicable indirectamente o que lo exima expresamente.

**Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y
del Sistema Nacional de Control Fiscal
(Gaceta Oficial No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010)**

Vínculo Principal: Como ente público municipal (o ente descentralizado funcionalmente), el IMEP está sujeto al control fiscal. Esta ley establece las normas para el control, la vigilancia y la fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos. Las operaciones de crédito y cobranza del IMEP deben ser transparentes y auditables conforme a esta ley.

**Ley de Contrataciones Públicas (Decreto No. 1.399)
(Gaceta Oficial No. 6.154 Extraordinario del 13 de noviembre de 2014)**

Vínculo Principal: Si el IMEP, en su funcionamiento, requiere adquirir bienes, servicios u obras (por ejemplo, para equipamiento, consultorías o sistemas informáticos), debe hacerlo a través de los procedimientos de contratación pública establecidos en esta ley, siendo de obligatorio cumplimiento cada uno de los procesos a los que se refiere esta ley, salvo las excepciones previstas en la misma.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (Decreto No. 2.174)

(Gaceta Oficial No. 6.210 Extraordinario del 30 de diciembre de 2015)

Vínculo Principal: Establece los principios y normas de la administración financiera del sector público, incluyendo el sistema de presupuesto, crédito público, tesorería y contabilidad. El IMEP, como parte del sector público, debe alinear sus procesos de gestión financiera con esta ley, así como también regula las operaciones de crédito público de la República.

Si bien el IMEP otorga microcréditos, es fundamental conocer esta ley en caso de que el IMEP mismo, en algún momento, acceda a fondos o financiamientos de otras instancias públicas que estén regulados por esta norma, o si sus operaciones, por su escala o naturaleza, pudieran enmarcarse en algún aspecto del crédito público.

Ordenanzas del Municipio de Simón Bolívar

Vínculo Principal: Además de las leyes nacionales, el IMEP estará sujeto a las Ordenanzas Locales emitidas por el Concejo Municipal de San Francisco de Yare en el Municipio Simón Bolívar del Estado Bolivariano de Miranda, al igual que con San Antonio de Yare, segunda Parroquia de este municipio. Estas ordenanzas pueden incluir la Ordenanza de Creación del IMEP, que define su misión, visión, estructura, patrimonio y facultades específicas, así como otras ordenanzas relacionadas con el fomento productivo o las finanzas municipales.

COMPONENTE IV

SOPORTE METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio, según Palella y Martins (2006); en este sentido, se establece el Diseño Emergente para la investigación.

El diseño emergente es aquel donde los componentes principales del diseño van generándose durante el proceso de investigación. En consecuencia, la realización de este estudio permite al investigador recolectar datos directamente de las personas involucradas en el caso permitiendo así explorar y hacer descripciones primera mano.

Desde la perspectiva del autor de la presente investigación queda claro el interés de los actores sociales en buscar estrategias que permitan el buen desarrollo social de sus habitantes, de aquí nace la idea de unificar criterios de investigación por parte de uno y otro que permitan la integración, cooperación y desarrollo de planes emergentes dentro de la misma.

Tal como afirma el investigador, reflexionando en las entrevistas que se llevaron a cabo en la comunidad objeto de estudio, es cuando surge la idea de tomar como tema de investigación el problema planteado por los actores sociales, desarrollando así el “Diseño Emergente”, ya que éste nace del seno de la comunidad, convirtiendo a los actores sociales en investigadores, críticos y constructores de una realidad para la transformación de la institución. Además, construye su mundo a través de relaciones intersubjetivas que expresa a través del lenguaje. En tanto, los componentes principales del diseño van generándose durante el proceso de investigación.

Se indica asimismo que la realización de este estudio permite al investigador recoger datos directamente de los individuos involucrados consintiendo así hacer descripciones a partir de datos de primera mano. Llama la atención la colaboración de los Consejos Comunales de Simón Bolívar, los cuales ofrecen la oportunidad de conocer a los emprendedores de la zona, oír sus inquietudes y necesidades y de esta manera formular estrategias para dar respuestas a las necesidades de estos.

Por lo antes descrito el participante investigador requiere establecer directrices para orientar su proceso de trabajo, teniendo en cuenta a Balestrini (2001) que define dicho proceso

como “un plan global organizado en función de los objetivos de investigación, de la recolección de datos y procesamientos de estos”. En este caso se seleccionó un diseño de ámbito cualitativo ya que este tipo de investigación surge como un paradigma emergente y novedoso capaz de describir y ofrecer soluciones ante la situación descrita.

Desde esta perspectiva Hernández Sampieri (ob. cit.) afirma “en la investigación cualitativa, la base de recolección es el investigador, los datos se revisan a profundidad, es holística, muy flexible y de riqueza interpretativa; no se prueban hipótesis, se generan”. En este sentido el participante investigador, interactuando con los emprendedores del lugar, realizó una serie de actividades y procedimientos a fin de conocer acerca de los procesos contables a los emprendedores del municipio Simón Bolívar.

Sin embargo, considerando que los investigadores buscan explorar fenómenos complejos, adaptarse a nuevos hallazgos y comprender la realidad desde la perspectiva de los participantes, la presente investigación presenta las características propias de una Investigación Emergente, la cual permite que los hallazgos y la retroalimentación de los participantes influyan en el diseño y los métodos de recolección de datos.

Según Morgan David (2024), “el diseño emergente implica procedimientos de recopilación y análisis de datos que pueden evolucionar a lo largo de un proyecto de investigación en respuesta a lo aprendido en las etapas iniciales del estudio”. En este sentido, el precitado autor deja entender que, “si las preguntas y los objetivos de la investigación cambian en respuesta a nueva información y perspectivas, el diseño de la investigación podría necesitar cambios en consecuencia”. Este enfoque flexible para la recopilación y el análisis de datos permite cambios continuos en el diseño de la investigación en función tanto de lo aprendido hasta el momento como de los objetivos futuros del estudio. En el marco más amplio de la investigación cualitativa, los procedimientos de diseño emergente están estrechamente relacionados con el objetivo general de la inducción, ya que el éxito en la generación de teorías e hipótesis a menudo depende de un uso flexible de los métodos de investigación.

Enfoque Metodológico

Ñaupas et al. (2018), señalan que “el enfoque de investigación son las formas en que el investigador se acerca al objeto o fenómeno que estudia; es la perspectiva sobre el tema que investiga y podrá cambiarlos o no según los resultados que desee obtener”.

Según el planteamiento anterior, un enfoque de investigación es la perspectiva teórica o metodológica que se utiliza para abordar un problema y están fuertemente asociados a los paradigmas y diseños de investigación; cada uno tiene sus propias características y herramientas metodológicas que se utilizan para recopilar y analizar información.

La metodología utilizada debe estar relacionada a la intención del investigador, el tema, asunto o problema, a los recursos, a la profundidad requerida, y al tipo de investigación que se desea desarrollar. El enfoque metodológico es por donde hay que empezar.

Así, T. Alberich (2006) señala que la Investigación-Acción Participativa (IAP) “es un método de estudio y acción de tipo cualitativo que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar”.

En concordancia con el autor, la IAP, es aquella que se orienta en un proceso de investigación que busca transformar la realidad a través de la participación activa de las comunidades involucradas es un método de investigación basado en una forma más democrática, cooperativa, transparente y eficaz de investigar y de intervenir en los cambios de la vida cotidiana, tratando de desvelar la complejidad de sus problemas mediante el diálogo y la colaboración.

La IAP es una investigación para el cambio social llevada a cabo por personas de una comunidad que buscan mejorar sus condiciones de vida y las de su entorno. La IAP es una estrategia de investigación que busca justamente ayudar a grupos de personas a desarrollar sus capacidades para identificar sus problemas y oportunidades y encontrar soluciones propias para mejorar su realidad.

En el caso de los emprendedores del Municipio Simón Bolívar, se conformó un equipo de acción social donde también intervino el estudiante del PNF Contaduría Pública de la UPTVT Sede Simón Bolívar y parte de la Comuna Fortaleza Yareense. Donde este grupo de personas describen detalladamente al investigador acerca de sus inquietudes, sus expectativas, dudas y problemáticas con respecto a las formas de solicitud de créditos asesorías para un

mejor aprovechamiento de sus emprendimientos, proponiendo ideas para mejorar su capacidad de pago y mejorar el control administrativo de cada una de las actividades que realizan.

La investigación-acción (IA) no es un método más de las ciencias sociales, sino una manera fundamentalmente distinta de realizar en conjunto investigación y acción para el cambio social. En la IA, la participación no tiene sólo un valor moral, sino que es esencial para el éxito del proceso, pues la complejidad de los problemas abordados requiere del conocimiento y la experiencia de un espectro amplio de actores.

Empleando las palabras de Greenwood, (2016) La IA no es ni un método ni una técnica: es una estrategia de vida que incluye la creación de espacios para el aprendizaje colaborativo y el diseño, ejecución y evaluación de acciones liberadoras. En concordancia con el precitado autor, el enfoque metodológico aplicado a la presente investigación se basó en la IAP, por cuanto se pudo evidenciar la participación activa de los actores sociales y sus aportes a través de ideas y sugerencias para la elaboración del Manual para Crédito y Cobranzas.

Sin embargo, durante el desarrollo de la investigación, se pudo observar cómo fueron tomando forma las características principales del Diseño Emergente, tales como su flexibilidad, ya que se adapta a medida que se desarrolla la investigación, permitiendo cambios en las preguntas, métodos y análisis; además, se valora la perspectiva de los participantes, cuyas experiencias y opiniones pueden generar nuevas líneas de investigación por medio de una interacción constante. De igual manera, su contextualización busca comprender el fenómeno en su contexto natural, evitando la reducción a variables aisladas, lo que permite un enfoque holístico al considerar el fenómeno sin divisiones en partes aisladas y buscando interpretar o comprender el significado que los participantes otorgan a sus experiencias.

Por lo antes expuesto, dentro de sus aplicaciones, enfocado en la Teoría Fundamentada, el diseño emergente permite que la teoría surja de los datos, en lugar de partir de una teoría preexistente. Además, considerando la investigación cualitativa, el mismo diseño se utiliza para explorar fenómenos complejos y poco entendidos, permitiendo que la investigación se adapte a la información emergente. Igualmente, en la investigación en entornos sociales presenta buena adaptabilidad a la investigación en entornos naturales, donde la interacción humana es fundamental.

En relación al presente trabajo, el enfoque metodológico sugerido para esta investigación es la Investigación Descriptiva de tipo Emergente. El enfoque de la presente investigación es de tipo Cualitativo, considerando que el grueso de la misma se fundamenta en la observación y revisión documental cuya combinación permite una visión más completa y robusta. Sin embargo, una vez puesto en práctica el contenido del manual, se podrá considerar involucrar el aspecto Cuantitativo, determinado por los valores estadísticos de frecuencia de solicitudes de crédito, cumplimiento y morosidad, con la intención de establecer los criterios apropiados para ser aplicados atendiendo cada uno de los aspectos donde se involucren los beneficiarios y fortalecer así la institución.

En este sentido, la parte cualitativa es funcional para entender las percepciones, experiencias, desafíos y expectativas de los emprendedores y del personal del IMEP; situación que se considera crucial para un manual útil y adaptable a la realidad.

En cuanto a lo cuantitativo, su importancia tendrá relevancia en la descripción de datos numéricos recopilados que permitan identificar patrones, prevalencias o necesidades específicas, como pueden ser: el porcentaje de emprendedores con acceso a crédito, los diferentes tipos de negocios, los niveles de educación financiera, la morosidad promedio y algún otro dato que se pueda considerar.

Este enfoque metodológico permite recopilar la información necesaria de manera sistemática, válida y confiable para desarrollar el manual de crédito y cobranza que sea no solo teóricamente sólido y legalmente ajustado, sino también práctico y relevante para los emprendedores del municipio Simón Bolívar para el complemento de la misión que tiene el IMEP.

A pesar de la importancia de la emergencia en la investigación cualitativa, no sería prudente sobreestimar el predominio del diseño emergente. Incluso el estudio cualitativo más flexible comienza con algunas ideas sobre qué observar, dónde encontrar fuentes de datos y cómo recopilar la información relevante. Las ideas y creencias previas que los investigadores aportan al campo se conocen a veces como “conceptos sensibilizantes”. Por lo tanto, ningún diseño de investigación puede ser total o completamente emergente; en cambio, el diseño emergente permite una reevaluación continua de cómo llevar a cabo la investigación con base en lo aprendido de la recopilación y el análisis de datos previos.

Tipo de Investigación

La investigación se puede clasificar de diversas maneras, según su enfoque, metodología y propósito. Algunas clasificaciones comunes incluyen investigación básica vs aplicada, cualitativa vs. cuantitativa, y exploratoria, descriptiva o explicativa. También se puede clasificar según el nivel de control de las variables (experimental, cuasi-experimental, no experimental).

Carlos et al (2023) explican que “la investigación aplicada recurre a los conocimientos ya alcanzados en la investigación básica para encaminarlos al cumplimiento de objetivos específicos”; de acuerdo con esta expresión, la investigación aplicada considera todo el conocimiento adquirido y existente para ser aplicado intentando solucionar problemas específicos.

En atención a lo descrito anteriormente, los precitados autores explican:

Investigación aplicada; Son trabajos originales destinados a la obtención de nuevos conocimientos enmarcados en la solución de un problema específico basados en los resultados de la investigación básica; estos se pueden obtener en un periodo más corto, y su impacto en la sociedad es más destacado.

En consecuencia, el tipo de investigación aplicada en esta investigación es emergente, de carácter cualitativa, no experimental, por cuanto se tomará en cuenta el entorno de la institución, sus actores sociales y el conocimiento existente para crear y establecer los mecanismos necesarios para lograr la meta propuesta.

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio, según Palella y Martins (2006); en este sentido, se establece el Diseño Emergente para la investigación.

El diseño emergente es aquel donde los componentes principales del diseño van generándose durante el proceso de investigación. En consecuencia, la realización de este estudio permite al investigador recolectar datos directamente de las personas involucradas en el caso permitiendo así explorar y hacer descripciones primera mano.

Desde la perspectiva del autor de la presente investigación queda claro el interés de los actores sociales en buscar estrategias que permitan el buen desarrollo social de sus habitantes, de aquí nace la idea de unificar criterios de investigación por parte de uno y otro que permitan la integración, cooperación y desarrollo de planes emergentes dentro de la misma.

Tal como afirma el investigador, reflexionando en las entrevistas que se llevaron a cabo en la comunidad objeto de estudio, es cuando surge la idea de tomar como tema de investigación el problema planteado por los actores sociales, desarrollando así el "Diseño Emergente", ya que este nace del seno de la comunidad y convierte a los actores sociales en investigadores, críticos y constructores de una realidad para la transformación de los emprendedores del sector. Además, construye su mundo a través de relaciones intersubjetivas que expresa a través del lenguaje. En tanto, los componentes principales del diseño van generándose durante el proceso de investigación.

Se indica asimismo que la realización de este estudio permite al investigador recoger datos directamente de los individuos involucrados consintiendo así hacer descripciones a partir de datos de primera mano. Llama la atención la colaboración de los Consejos Comunales de Simón Bolívar, los cuales ofrecen la oportunidad de conocer a los emprendedores de la zona, oír sus inquietudes y necesidades y de esta manera formular estrategias para dar respuestas a las necesidades de estos.

Por lo antes descrito el participante investigador requiere establecer directrices para orientar su proceso de trabajo, teniendo en cuenta a Balestrini (2001) que define dicho proceso como "un plan global organizado en función de los objetivos de investigación, de la recolección de datos y procesamientos de estos". En este caso se seleccionó un diseño de ámbito cualitativo ya que la investigación cualitativa surge como un paradigma emergente y novedoso capaz de describir y ofrecer soluciones ante la situación descrita.

Desde esta perspectiva Hernández Sampieri (ob. cit.) afirma "en la investigación cualitativa, la base de recolección es el investigador, los datos se revisan a profundidad, es holística, muy flexible y de riqueza interpretativa; no se prueban hipótesis, se generan". En este sentido el participante investigador, interactuando con los emprendedores del lugar, realizó una serie de actividades y procedimientos a fin de conocer acerca de los procesos contables a los emprendedores del municipio Simón Bolívar.

En consecuencia, el tipo de investigación aplicada en esta investigación es emergente, de carácter cualitativa, no experimental, por cuanto se tomará en cuenta el entorno de la institución, sus actores sociales y el conocimiento existente para crear y establecer los mecanismos necesarios para lograr la meta propuesta.

Técnicas de Recolección de Información, Datos e Instrumentos Aplicados

En toda investigación es necesario llevar a cabo la recolección de datos. El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta.

En consecuencia, las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Cada una de estas técnicas permite recopilar informaciones diferentes. Por este motivo, es importante conocer sus características y tener claros los objetivos para elegir aquellas técnicas que permitan recoger la información apropiada y asegurar el hecho empírico de la investigación, donde el método representa el camino a seguir en la investigación, las técnicas constituyen el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método, mientras que el instrumento incorpora el recurso o medio que ayuda a realizar la investigación, además el uso de técnicas de recolección de información es una etapa donde se inspecciona y se transforman los datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones y apoyo a la toma de decisiones.

En relación con las implicaciones es muy importante obtener la información necesaria, definir con claridad las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizaron, las cuales fueron: la observación participante, la entrevista y la entrevista no estructurada, cuyos resultados determinaron la factibilidad de la investigación.

Para Arias (1999): Las técnicas de recolección de datos “son las distintas formas o maneras de obtener la información son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenidos, etc.” (p. 53).

Por otra parte, Miquel, et al (citados en Signe, 2013), manifiestan que “la encuesta puede considerarse como una técnica o una estrategia entendida como un conjunto de procesos necesarios para obtener información de una población mediante entrevistas a una muestra representativa”.

Por lo antes expuesto, se puede considerar la encuesta como un método de recopilación de datos de primera línea porque la información es obtenida directamente de la fuente (actores sociales o comunidad) consideradas como una muestra representativa del objeto de estudio.

Asimismo, la encuesta tienen como instrumento el cuestionario, según lo señala Arias, (ob. cit.), el cual “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. Este consiste en una serie de preguntas permitiendo obtener información escrita de los respondientes. En el cuestionario se combinaron una serie de preguntas, abiertas, cerradas y mixtas.

Entre las técnicas aplicadas para el desarrollo de la investigación, el autor del presente trabajo consideró oportuno las siguientes:

a) Técnicas de Investigación Documental: en este sentido se realizó una amplia revisión bibliográfica presentadas en una lista de referencias, así como también la consulta a la normativa legal vigente en materia de economía y finanzas tales como Leyes (Constitución, LOPPM, Ley Sistema Microfinanciero, entre otros), ordenanzas municipales (especialmente la de creación del IMEP), documentos internos del IMEP (políticas o registros previos), libros y artículos sobre finanzas, microfinanzas, gestión de cobranza y emprendimiento.

b) Técnicas Cualitativas: estas técnicas están reflejadas en las entrevistas Semi-estructuradas realizadas a la población y a los actores sociales. Para lograr esta actividad, se utilizó como instrumento el guion de preguntas abiertas, dirigidas al Personal del IMEP (Directores, Administradores, Asesores de emprendedores), y a un grupo selecto de emprendedores con experiencia (positiva o negativa) en financiamiento. El objetivo de estas entrevistas estaba enfocado en comprender procesos actuales, desafíos, percepciones sobre el riesgo, necesidades específicas y experiencias, a fin de obtener los criterios aplicables al manual.

A los efectos del presente trabajo de investigación, se aplicó una encuesta al personal del instituto y se tomaron en cuenta, de igual forma, algunos emprendedores beneficiados por el IMEP.

Resultados

Según plantean Hernández, Fernández y Baptista (2010), los resultados de la investigación son producto del análisis de la información; incluye los datos recolectados, su descripción, el análisis y discusión de cada variable objeto de estudio. En este sentido, el investigador determina que los emprendedores de San Francisco de Yare en el municipio Simón Bolívar, presentan deficiencias en cuanto a la forma de estimar y calcular datos

crediticios y la metodología aplicada para minimizar los riesgos y establecer una cobranza fluida, haciéndose evidente la necesidad de proponer y establecer el diseño de un Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores tomando en consideración que este instrumento permite conocer los pasos y características que tienen cada emprendedor de manera particular, de tal forma que se puedan tomar decisiones correctas en ambas gestiones: crédito y cobranza.

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

La sistematización es aquella interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido en ellas: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo. La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora.

La sistematización de experiencia en este proyecto se concibe como un proceso reflexivo, analítico y participativo cuyo objetivo es reconstruir, interpretar críticamente y aprender de todo el camino recorrido durante la elaboración del Manual de Crédito y Cobranza para Emprendedores en el IMEP de San Francisco de Yare en el Municipio Simón Bolívar. Más allá de un mero informe final, busca transformar la experiencia práctica en conocimiento validado y transferible.

Este proceso permitirá comprender cómo se hizo el manual, por qué se hizo de esa manera, qué desafíos surgieron, cómo se abordaron y qué resultados (tangibles e intangibles) se obtuvieron. Esto es crucial para el IMEP, ya que le brindará lecciones aprendidas para futuros proyectos, la consolidación de sus procesos internos y la posibilidad de replicar o mejorar metodologías.

El Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP), es una institución financiera de funcionamiento en el municipio Simón Bolívar en el Estado Bolivariano de Miranda, cuya finalidad es la de beneficiar económicamente a la población requiriente de ayudas económicas o asesorías para sus emprendimientos. El instituto, además de brindar la asesoría pertinente, brinda la oportunidad de adquirir un crédito acorde al emprendimiento que esté ofertando para que exista una fluidez en la cobranza del mismo.

En consecuencia, pensando en la finalidad de la institución, su misión y visión, se pudo detectar una debilidad en la infraestructura administrativa debido a que en el mismo no se percibía un control por concepto de créditos y cobranza, especialmente este último término debido a la falta de actores responsables por cada procedimiento dentro del instituto, a pesar de la existencia de una estructura organizativa bien formada.

La realización del manual de crédito y cobranza para préstamos a emprendedores en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) como herramienta para favorecer la gestión

institucional y optimización de ingresos y egresos ha venido incorporando todos los aspectos necesarios para su desarrollo, desde la delimitación del objeto de estudio, la cual se basó en la falta de apoyo para la puesta en práctica de un proceso de crédito o de cobranza ante la ausencia temporal o permanente de quien deba realizar o responder por dicha acción.

De acuerdo a esta apreciación, el enfoque del manual busca, además de establecer las responsabilidades propias del cargo que se maneja por cualquier persona que lo ejerza, la integración de todo el personal de la institución, donde todos y cada uno conozca el procedimiento adecuado para el otorgamiento de crédito o la cobranza a emprendedores, estableciendo el debido registro de la transacción para futuras referencias y actos de memoria y cuenta.

A tales efectos, como acto para la delimitación del objeto de sistematización, se describe el proceso completo de diseño y elaboración del Manual de Crédito y Cobranza, desde la fase inicial de diagnóstico y contextualización, pasando por la recopilación de información, el análisis, la redacción, hasta la validación y presentación del documento final.

El Período de la Experiencia a Sistematizar abarca desde la puesta en funcionamiento del manual y tendrá una vigencia no mayor a dos (2) años, con posibilidades de realizar cambios o mejoras antes de la fecha tope de vigencia, previa consulta presentada a la junta directiva del IMEP para la posible modificación, presentando los argumentos necesarios para tales cambios.

Cabe señalar que gran parte de la información presentada en el desarrollo del presente proyecto provino de fuentes de Información por internet y otros métodos de recopilación como lo fue la entrevista personal, previo consentimiento, de los actores sociales.

La teoría descrita y el marco legal fueron articulados con la realidad y las necesidades de los emprendedores, haciendo un análisis de los instrumentos legales y comparándolos con otros para formar un análisis adecuado de la situación de cada emprendedor así como del IMEP

Entre los los aciertos y desaciertos metodológicos durante la investigación y la redacción del manual, se puede decir que el tipo de investigación hizo presumir dudas en cuanto a su determinación; sin embargo, las fuentes consultadas dieron las bases para seleccionar la mejor de las alternativas y finalmente se tomo como una investigación de diseño no experimental, debido a que las variables no pueden ser alteradas o modificadas.

En el caso de los nudos críticos, la adaptación de contenidos es la que presentó el mayor desafío; sin embargo, se pudo solventar la situación haciendo un análisis crítico de cada una de las actividades realizadas, con la colaboración igualmente de los actores sociales y emprendedores que se involucraron en el desarrollo del proyecto.

Es preciso destacar que la participación del personal del IMEP y de los emprendedores en el diseño del manual fue de gran importancia y relevancia, porque sus sugerencias e ideas aportadas, ampliaron la conceptualización que se utilizó al final.

Por otra parte, las lecciones aprendidas durante la gestión de proyectos generaron herramientas en el contenido de la economía popular, evidenciadas en la observación de debilidades que fueron transformándose en oportunidades y otras en fortalezas para blindar el contenido del manual en desarrollo.

De acuerdo a lo anterior y en consideración al tema objeto de estudio, el impacto potencial que se espera que tenga el manual antes de ser puesto en las operaciones del IMEP, es de la consolidación del sistema de crédito y cobranza para los emprendedores y que la forma como se maneje el sistema con el apoyo de dicho manual evite las faltas que se presentaron antes del mismo.

Finalmente, como Producto de la Sistematización se tiene un informe detallando críticamente los hallazgos y una innegable afirmación de lecciones recibidas que potencian el conocimiento adquirido en las aulas a través del Programa Nacional de Formación en Contaduría Pública impartido por la Universidad Politécnica Territorial de los Valles del Tuy (UPTVT) por cada uno de los profesionales de la contaduría pública y de otras unidades curriculares que tributen a este programa de formación. Se espera poder multiplicar y/o socializar esta información con el IMEP y los actores clave.

Reconstrucción de la Acción Transformadora

La investigación-acción se manifiesta como ciclos de acción reflexiva. Cada lapso se compone de una serie de pasos: planificación, acción y evaluación de la acción. Comienza con una idea general sobre un tema de interés sobre el que se elabora un plan de acción.

Dentro de este marco la actual investigación manifiesta tener acciones transformadoras, a través de la praxis la cual consiste en desplazarse de la teoría a la práctica y de la práctica a la teoría mejorando constantemente los procesos de aprendizaje,

transformando positivamente el entorno de una comunidad determinada, en este caso la de los emprendedores de San Francisco de Yare en el Municipio Simón Bolívar del Estado Bolivariano de Miranda.

Como seguimiento de esta actividad el progreso de los abordajes, en primer lugar, hubo una programación precedente de los abordajes y a quien serían dirigidos para poder cumplir con las pretensiones del trabajo realizado, luego se accionó según la problemática generada en estos y así hasta conseguir los objetivos propuestos.

Con esa finalidad se realizó una primera etapa diagnóstica de la comunidad donde se determinan los enlaces comunitarios, se interactúa con la comunidad y se implantan lazos de comunicación y afectividad entre el investigador y los sujetos sociales.

Más allá se procede a realizar estrategias y herramientas para mejorar la o las situaciones y problemáticas halladas en el lugar, en este caso en particular, se realizaron talleres informativos es acá donde se observa la coalición entre los sujetos de estudio y los investigadores evidenciándose la participación ciudadana. Se explora con los especialistas sobre el tema contable para emprendedores además los aprendizajes adquiridos en el PNF que ayudan a comprender y analizar las situaciones encontradas afín de cumplir con éxito los objetivos propuestos, en ese mismo orden de ideas se ajustan las bases legales que sustentan y apoyan los planteamientos mostrados.

En la perspectiva que aquí se adopta, la forma como se realiza la investigación, cómo los actores sociales construyen las problemáticas, y la búsqueda integral de las soluciones a través de la participación social, se establecen las evidencias de transformación en el ámbito estudiado, lo que responde perfectamente al método de Investigación-Acción Participativa (IAP), en ese mismo orden de argumentos se realiza un análisis sobre las técnicas e instrumentos de recolección de información más relevantes utilizadas para conseguir resultados más ajustados que realmente sean considerados como soluciones evaluadas y comprobadas, a través de la transformación del entorno comunitario evidenciado, es decir la forma como los emprendedores del sector que formaron parte de este proyecto maneja contablemente sus negocios mejorando su rentabilidad, y asumiendo con compromiso la ruta hacia el éxito.

Experiencia Victoriosa

Oscar Jara en su Guía Orientaciones teórico-Prácticas para la Sistematización de Experiencias señala: “La Sistematización de Experiencias produce conocimientos y aprendizajes significativos que posibilitan apropiarse de los sentidos de las experiencias, comprenderlas teóricamente y orientarlas hacia el futuro con una perspectiva transformadora”.

Lo esencial de la sistematización de experiencias reside en que se trata de un proceso de reflexión e interpretación crítica sobre la práctica y desde la práctica, que se realiza con base en la reconstrucción y ordenamiento de los factores objetivos y subjetivos que han intervenido en esa experiencia, para extraer aprendizajes y compartirlos. Por ello, la simple recuperación histórica, narración o documentación de una experiencia, aunque sean ejercicios necesarios para realizarla, no son propiamente una “sistematización de experiencias”. La sistematización de experiencias permite a los educadores apropiarse críticamente de sus experiencias, poniendo en diálogo crítico a los actores que intervienen en el proceso y extrayendo aprendizajes que contribuirán a mejorarlas.

Desde su punto de vista, el autor permite reflexionar sobre la práctica para aprender de ella a partir de su ordenamiento y reconstrucción organizado del proceso.

En el desarrollo de esta investigación se obtuvo diversas experiencias positivas, entre las que se pueden mencionar:

- 1) La gran receptividad obtenida desde el inicio del proyecto, lo que permitió ahondar fácilmente en la problemática e interactuar con los emprendedores de la zona.
- 2) Observar como la estructura de una normativa se convierte en una herramienta fundamental que permita fortalecer cada uno de los procedimientos.
- 3) La resolución de un problema complejo que amenazaba la viabilidad de un negocio en crecimiento.

Hallazgos

Se encontró en la Comunidad personas con diversos emprendimientos, sin embargo, a través de conversaciones con los emprendedores y el cuestionario aplicado se pudo constatar que los mismos carecen de formación contable para el registro de sus actividades, lo que perjudica su crecimiento económico.

Durante la investigación se pudo conocer que la mayoría de los emprendedores tienen más de un año con sus iniciativas, lo que llamó la atención del investigador, confirmando la

necesidad de una estructura de costo que garantice el crecimiento de sus negocios y se reduzca el riesgo por cobranza.

Sugerencias

Finalmente, se sugiere realizar una revisión periódica de los procedimientos establecidos en el manual, con la finalidad de mejorar y consolidar cada uno de los procesos descritos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Tarazona Álvaro (2021). **La historia local, la historia regional y la microhistoria como experiencia y posibilidad para la historia pública**. Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. [Documento en línea] Disponible: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/historia/article/view/24623/16911>
- Akcelrud Durão, Fabio. (2009). **Monologismo de lo múltiple. Tópicos del Seminario**. [Documento en línea] Disponible: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665 [Consulta: 2025, julio 01]
- Aponte Elizabeth (2006). **La geohistoria, un enfoque para el estudio del espacio venezolano desde una perspectiva interdisciplinaria**. Scripta Nova Revista Electrónica De Geografía Y Ciencias Sociales. Universidad de Barcelona. Vol. X, núm. 218 (08), 1 de agosto de 2006. [Documento en línea] Disponible: <https://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-218-08.htm>
- Arias, F (2006). **El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica**. (6ª Ed.) Caracas – Venezuela. Episteme.
- Azuero Azuero Ángel Enrique (2018). **Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación**. [Documento en línea] Disponible: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576861156005/>
- Benlloch Castellón, (2007). **Investigación - Acción Participativa y Mapas Sociales**. [Documento en línea] Disponible: <https://comprenderparticipando.com/wp-content/uploads/2016/04/Tomas-Alberich-Nistal-Investigacion-accion-participativa.pdf>
- Castrillo Diany (2025). **Reconstrucción del objeto de estudio**. [Documento en línea] Disponible: <https://www.studocu.com/latam/messages/question/13313597/reconstruccion-del-objeto-de-estudio>
- Castro Maldonado, John Jairo, Gómez Macho, Leidy Katherine, & Camargo Casallas, Esperanza. (2023). **La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI**. [Documento en línea] Disponible: <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

- Celi Ápolo Luis Alberto (2018). **Líneas y Áreas de Investigación.** [Documento en línea] Disponible: <https://webhistorico.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/11/%C3%81reas-y-L%C3%ADneas-de-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Chuca Alejandro (2015). **Ser múltiple. Friedrich Nietzsche y Bernard Lahire para pensar de otra manera el individuo.** [Documento en línea] Disponible: <https://critica.cl/filosofia/ser-multiple-friedrich-nietzsche-y-bernard-lahire-para-pensar-de-otra-manera-el-individuo>. [Consulta: 2025, julio 01]
- De Berríos, Omaira G.; Briceño de Gómez, María Ysabel (2009). **Enfoques epistemológicos que orientan la investigación de 4to. Nivel.** Visión Gerencial, junio, 2009, pp. 47-54. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. [Documento en línea] Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545882009.pdf>
- Dlabay, Les R.; Burrow, James L.; Brad, Brad (2009). **Intro to Business. Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.**[Enciclopedia en línea] Disponible: <https://es.wikipedia.org/wiki/Cobranza>
- Don Norman y Stephen Draper (1986).**Diseño de Sistemas Centrado en el Usuario (*User-Centered System Design*).** [Enciclopedia en línea] Disponible: https://es.wikipedia.org/wiki/Diseño_centrado_en_el_usuario
- Enago Academy (2025). **Como plantear una buena pregunta de investigación.** [Blog] Disponible: <https://www.enago.com/es/academy/how-to-develop-good-research-question-types-examples/>
- Espínola, Juan Pablo (2024). **Dialéctica.** Enciclopedia, Concepto. [Enciclopedia en línea] Disponible: <https://concepto.de/dialectica/>.
- Fiveable. (2024). **Multiple Perspectives.** [Documento en línea]. Disponible: <https://library.fiveable.me/key-terms/ap-seminar/multiple-perspectives?>
- Fowler Newton Enrique (1992). **Contabilidad Básica.** Definición de contabilidad. Ediciones Macchi. p. 22. [Enciclopedia en línea] Disponible: <https://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad>.
- Freeman R. Edward (1984). **La teoría del Stakeholder o de los grupos de interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad.** [Publicación en línea]

Disponible: <https://Dialnet-LaTeoriaDelStakeholderODeLosGruposDeInteresPiezaCI-3980299.pdf>

Gaceta Oficial (2000). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**. Gaceta Oficial No. 5.453 Extraordinario del 24 de marzo de 2000.

Gaceta Oficial (2001). **Ley de Creación, Estimulo, Promoción y Desarrollo del Sistema Microfinanciero**. Decreto No. 1.250. Gaceta Oficial No. 37.164 del 22 de marzo de 2001

Gaceta Oficial (2008). **Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público**. Gaceta Oficial No. 39.164 del 24 de abril de 2008.

Gaceta Oficial (2010). **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal**. Gaceta Oficial No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010.

Gaceta Oficial (2010). **Ley Orgánica del Poder Público Municipal**. Gaceta Oficial No. 6.015 Extraordinario del 28 de diciembre de 2010

Gaceta Oficial (2010). **Ley de Instituciones del Sector Bancario**. Gaceta Oficial No. 6.015 Extraordinario del 28 de diciembre de 2010

Gaceta Oficial (2014). **Ley de Contrataciones Públicas (Decreto No. 1.399)** Gaceta Oficial No. 6.154 Extraordinario del 13 de noviembre de 2014

Gaceta Oficial (2021). **Ley para el Fomento y Desarrollo de Nuevos Emprendimientos**. Gaceta Oficial No. 6.656 Extraordinario del 15 de octubre de 2021.

Gaceta Oficial (2025). **Plan de la Patria de las 7 Grandes Transformaciones 2025-2031**. Gaceta Oficial No. 6.907 Extraordinario del 24 de mayo de 2025

González, Fredy. (2025). **¿Qué Es Un Paradigma? Análisis Teórico, Conceptual Y Psicolingüístico Del Término**. [Documento en línea] Disponible: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872005000100002

Hernández Sampieri Roberto (2006). **Metodología de la investigación**. Cuarta edición. [Libro en línea] Disponible: <http://187.191.86.244/rceis/registro/>

Hernández, Fernández y Baptista (2010). **Metodología de Investigación Científica** [Libro en línea] Disponible: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.pdf>

- Jara, Oscar Alforja, (2011). **Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias.** [Documento en línea] Disponible: <https://centroderecursos.alboan.org/sistematizacion/es/registros/6793>
- Kahneman Daniel y Tversky Amos (1979). **La teoría prospectiva sostiene que las personas tienden a dar mayor importancia al potencial de pérdida que a la probabilidad de ganancia al elegir entre opciones.** [Documento en línea] Disponible: <https://www.investopedia.com/terms/p/prospecttheory.asp>
- Kiss, Teresa (25 de diciembre de 2024). **Actores sociales.** Enciclopedia Concepto. Recuperado el 9 de julio de 2025 de <https://concepto.de/actores-sociales/>.
- Lutz Bruno, (2010). **La acción social en la teoría sociológica: Una aproximación.** [Documento en línea] Disponible: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187.
- Monasterio-Pérez Johnny, Rodríguez Yeniny, Rodríguez Aysleen & Gutiérrez Alejandro (2024). **Marco referencial para el desarrollo del emprendimiento en Venezuela, año 2023** [Revista en línea] Disponible: <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/774/1708#>:
- Moreno Galindo Eliseo, (2018) **Delimitación Espacial en una Tesis.** [Blog] Disponible: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/03/delimitacion-espacial-en-una.html>
- Morgan David L. (2024). **Diseño Emergente.** Enciclopedia SAGE de Métodos de Investigación Cualitativa. [Documento en línea] Disponible: <https://methods.sagepub.com/ency/edvol/sage-encyc-qualitative-research-methods/chpt/emergent-design>
- Navale, Ashok Bhanudas (2013). **Developing Entrepreneur Skills for Corporate Work (Desarrollo de habilidades empresariales para el trabajo corporativo).** [Enciclopedia en línea] Disponible: <https://es.wikipedia.org/wiki/Emprendimiento>
- Nieto Súa, D. L., Gómez Velasco, N. Y., & Eslava, S. (2016). **Significado psicológico del concepto investigación en investigadores.** Diversitas: Perspectivas en Psicología, 12(1), 109-121. [Documento en línea] Disponible: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67945904008>
- Ñaupas Paitán Humberto, Valdivia Dueñas Marcelino Raúl, Palacios Vilela Jesús Josefa, Romero Delgado Hugo Eusebio (2018). **Metodología de la investigación Cuantitativa –**

- Cualitativa y Redacción de la Tesis.** [Libro en línea] Disponible: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf
- Ojeda G. Edwin y Rodríguez O. Aramis (2012). **El Ecosistema Nacional de Emprendimiento.** Revista DEBATES IESA, Volumen XVI, Número 4. [Documento en línea] Disponible: <http://virtual.iesa.edu.ve/servicios/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/xvi-4central06.pdf>
- Pérez Márquez Yesica Paola (2018). **Manual de normas y procedimientos para el control de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CVG. Alucasa.** [Documento en línea] Disponible: <https://riujap.ujap.edu.ve/server/api/core/bitstreams/2a54e7d8-73f5-4acd-8174-f755b6422534/content>.
- Pirela Espina, W. A. & Moncini Marrufo, R. (2022). **Formación integral: consideraciones de los estudiantes de contaduría pública en Venezuela.** [Documento en línea] Disponible: <https://pdfs.semanticscholar.org/014a/c00e77fbfa7ec817ab8c7a3e6efa3da486a6.pdf>
- RAE (2024). **Crédito.** [Definición en línea] Disponible: <https://dle.rae.es/crédito>
- Ramírez Castillo Carlos Javier (2021). **Manual de procedimiento para el departamento de crédito y cobranzas de la empresa Corimon C.A.** [Documento en línea] Disponible: <https://riujap.ujap.edu.ve/server/api/core/bitstreams/92b9e9a5-e63c-4ee7-a0f0-4c5467561b14/content>
- Rivera Andrés (2025). **Dimensión temporal concepto de proyecto.** [Documento en línea] Disponible: <https://www.studocu.com/latam/messages/question/13147968/dimension-temporal-concepto-de-proyecto>
- Rivera Jesús (2025). **Acción social problematizada preguntas generadoras teoría socio crítico perspectiva múltiple instrumentos de recolección de datos I.A.P.** [Documento en línea] Disponible: <https://www.studocu.com/latam/messages/question/12694938/accion-social-problematizada-preguntas-generadoras-teoria-socio-critico-perspectiva-multiple>
- Romero Gesvin (2019). **Preguntas generadoras.** [Blog] Disponible: <https://educar21.com/inicio/2019/01/22/preguntas-generadoras/>

- Sepúlveda Álvarez, Sonia (2020). **Guía de autoaprendizaje: Perspectivas Múltiples. El enfoque narrativo múltiple.** [Documento en línea] Disponible: <https://www.amanecer-temuco.cl/wp-content/uploads/2020/05/Guía-lenguaje-IV%C2%B0-medio-semana-II.pdf>.
- Signes Juan Ignacio (2013). **La recogida de información en las investigaciones sociales (I): la encuesta.** Publicaciones Didacticas.com N° 40 noviembre 2013. [Documento en línea] Disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/235863558.pdf>
- Smith Batson Maria de la Caridad, Gamboa Graus Michel Enrique & Alonso Hernández Elvira (2022). **Ejes Temáticos-Organizadores del Currículo Necesarios en la Formación del Profesor de Lenguas Extranjeras.** [Revista en línea] Disponible: <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1329>
- Tamayo, Tamayo, (2008, pág:24) **Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información LA ENCUESTA,** (Documento en línea) Disponible: [https://www.redalyc.org/journal/5530/55306609700\(2008\)](https://www.redalyc.org/journal/5530/55306609700(2008))
- Yetisen Ali K., Volpatti Lisa R., Coskun Ahmet F., Cho Sangyeon, Kamrani Ehsan, Butt Haider, Khademhosseinidfgh Ali & Yun Seok Hyun (2015). **Entrepreneurship (Emprendimiento).** Lab Chip 15 (18): 3638-3660. [Enciclopedia en línea] Disponible: <https://es.wikipedia.org/wiki/Emprendimiento>.
- Zapata Florencia y Rondán Vidal (2016). **La Investigación - Acción Participativa. Guía conceptual y metodológica del Instituto de Montaña.** [Documento en línea] Disponible: <https://mountain.pe/recursos/attachments/article/168/Investigacion-Accion-Participativa-IAP-Zapata-y-Rondan.pdf>.

ANEXOS

[ANEXO 1]

**MANUAL OPERATIVO PARA LA JEFATURA DE CRÉDITO Y COBRANZA DEL
INSTITUTO MUNICIPAL DE ECONOMIA POPULAR (IMEP)**



**MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA
PRÉSTAMOS A EMPREENDEDORES OTORGADOS EN EL
INSTITUTO MUNICIPAL DE ECONOMÍA POPULAR
(IMEP)**

AUTOR:

POLIS MADERA

San Francisco de Yare, agosto 2025

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁG
PORTADA	1
ÍNDICE GENERAL	2
INTRODUCCIÓN	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
Interrogantes	7
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	9
Objetivo General	9
Objetivos específicos	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
CRÉDITO	9
Importancia del crédito	10
Elementos principales del crédito	11
Clasificación del crédito	12
POLÍTICAS DE CRÉDITO	13
Origen de las políticas de crédito	13
Importancia de las políticas de crédito	14
Proceso para formular una política de crédito	15
Diseño de las políticas de crédito	15
Políticas de crédito	15
Riesgo crediticio	18
Sanciones	19

Técnicas de análisis para la aceptación del crédito	19
Evaluación Crediticia	19
Cartera de crédito	20
Importancia en el análisis de la cartera de crédito	20
GESTIÓN DE COBRO	21
Principios generales de la cobranza	21
Diversos tipos de políticas de Cobranza	22
Cobranza efectiva	22
Funciones y responsabilidades del ejecutivo de cobranza	23
Tipos de cobranza	23
Políticas de Cobranza	24
MOROSIDAD	25
Formas de resolver la morosidad	26
Cálculo de la Morosidad	26
SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN	27
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
MATERIAL COMPLEMENTARIO	31
Anexo 1 Estructura del IMEP-Simón Bolívar	32
Anexo 2	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como propósito determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la cartera en mora del Instituto Municipal de Economía Popular del Municipio Simón Bolívar en el Estado Bolivariano de Miranda durante el primer semestre del año 2025.

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil.

Por lo tanto, considerando que el crédito es un conjunto de pasos ordenados y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero de la empresa, necesita de políticas para que estas se encausen sobre objetivos específicos.

Para identificar la propuesta anterior, es importante hacer la pregunta siguiente, ¿Qué se quiere alcanzar en los objetivos?, por lo cual se debe aplicar políticas de crédito y cobranza para poder cumplir con éstos, lo que darán una pauta de cómo actuar para lograrlo.

Por ende, se dio a la tarea de buscar información necesaria que esté relacionada con los temas de políticas de crédito y cobranza. El marco teórico consta de siete partes: Reseña histórica del área de crédito y cobranza, Crédito, Políticas de crédito, Cobranza, Políticas de cobranza, Riesgo crediticio y Mora.

Es indispensable dar una explicación acerca de las políticas de crédito que actualmente utiliza el IMEP, el cual se enfoca en brindarles ayuda los emprendedores con créditos a bajas tasas de interés.

Para la elaboración del diseño metodológico, el enfoque a seguir es cualitativo debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos y pretende describir las posibles debilidades en el proceso de otorgamiento y recuperación de los créditos, para tratar de darle solución proponiendo nuevas políticas.

Mediante los resultados obtenidos se conocerá si las políticas de crédito y cobranza son correctamente aplicadas.

Para darle fin a la investigación se elaborará una propuesta de manual de políticas de crédito y cobranza que puede llegar a mejorar la situación que se plantea en los resultados de la investigación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día un gran porcentaje de las empresas dedicadas al sector comercio, tienen problemas financieros por una mala gestión de la información o recursos, lo que provocan problemas de liquidez. Uno de los aspectos principales para poder mejorarla, es el establecimiento de políticas dentro de la empresa, sobre todo, aquellas que competen al área de crédito y cobranza.

La responsabilidad de la administración de la cartera recae en el departamento de crédito y cobranza, el cual se debe estructurar de acuerdo a las necesidades de cada negocio, sin embargo, es responsabilidad de esta área definir perfectamente las políticas de crédito y cobranza y el otorgamiento de crédito a los clientes.

En sus inicios los responsables del área de cartera y cobro tuvieron muchas limitantes ya que no contaban con un sistema de base de datos y se hacía todo con formatos elaborados de manera manual, tampoco se poseía un contrato, en lugar de este se emitían pagarés para otorgar el crédito, luego se registraban los abonos de los clientes en un libro de notas, lo que provocaba cierta confusión si se perdía el pagaré o si no se registraba un abono y esto dificultaba la cobranza al cliente.

A medida que la tecnología se fue desarrollando, se empezó a implementar un sistema de base de datos para mejorar la gestión de los créditos y darle seguimiento al cliente, pero no fue hasta 2005 que se terminó de reformar y se completó su programación hasta 2018.

Algunas de las funciones que realiza este sistema de manera automática es la clasificación de los clientes morosos por rango, los datos para elaborar los informes de moraporperiodo, las listas de cobros, el informe de saldos generales, el informe de saldos a una fecha y los informes saneados.

Dicho sistema facilita el análisis de la situación actual de la empresa, aunque cuenta con ciertos errores de diseño que pueden ocasionar una distorsión en los resultados reales en los informes.

Además de las constantes reformas del sistema, se han venido implementando ciertas políticas de crédito y cobranza que se definieron para la apertura de esta área y que hasta la actualidad se siguen utilizando, ya que estas no han sido modificadas por

completo y si bien se han realizado algunas modificaciones, estas no son reflejadas en el manual de crédito, el cual según la gerente general nos expuso que: “Es un manual en general, no hay un manual precisamente para el área de crédito y cobranza” (Rubio, 2022).

El Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) posee una cartera de créditos fija; estos créditos son otorgados con el objetivo de incrementar el poder adquisitivo de los beneficiarios, quienes en su mayoría son emprendedores iniciales; en contraposición, esto supone soportar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones adquiridas por los clientes, ya que la institución no se toma el tiempo de evaluar la capacidad de endeudamiento de los sujetos de crédito y los aprueban con un monto salarial mínimo, sin tomar en cuenta los gastos básicos del cliente o las otras deudas que puede tener éste.

Es importante señalar que el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) eventualmente pide un fiador para poder otorgar el crédito, pero comprometen esta vía de recuperación al no establecer un monto mínimo del salario que debería de tener el fiador en caso de que el cliente no cumpla con sus obligaciones y éste tenga que hacerse cargo de la deuda.

Por otra parte, el contrato no establece claramente algunas de las políticas que deberían ser del conocimiento del cliente, lo que genera algunos inconvenientes en relación a establecer límites de compras y pagos puntuales, los cuales se visualizan en los índices de cartera vencida y las correspondientes dificultades que se crean para su recuperación; generándose inclusive algunas cuentas incobrables, por lo que se tiene que incurrir en gastos legales por cobranza judicial. Dicho manual no pudo ser analizado debido a que no se encontró dentro de las instalaciones del instituto, ni tampoco cuentan con una copia o respaldo en digital, lo cual representa una dificultad al momento de querer consultar alguna política establecida en el mismo, lo que ocasiona la falta de información de los trabajadores acerca de los parámetros y normativas existentes aplicables a esta área en específico.

Otra de las problemáticas es la falta de organización y el correcto análisis de la clasificación de cartera lo que impide la interpretación objetiva de la situación actual de la recuperación de cartera y así conocer el riesgo que representan, es por

ello que para saber orientarlo adecuadamente es necesario implementar indicadores financieros que permitan tanto el análisis de la cartera como la presentación de informes más cercanos a la realidad de la situación actual.

Sin embargo, toda esta situación antes planteada puede controlarse implementando modificaciones en las políticas de crédito y cobranza lo que puede favorecer a disminuir las tasas de morosidad y mejorar la calidad de la cartera de crédito de SUSESA, cabe señalar que esta investigación puede ser útil para identificar las variables externas e internas que pueden estar afectando a la cartera de crédito.

Interrogantes

- ¿Cuáles la Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del IMEP?
- ¿Cuáles son las políticas de crédito y cobranza que aplica el IMEP?
- ¿Cómo inciden la correcta aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera en mora del IMEP?
- ¿Cómo ayudaría la implementación de un Manual de Crédito y Cobranza para Préstamos a Emprendedores, que Apoye a la Jefatura al Mejor Manejo de los Ingresos y Egresos por Créditos Otorgados en El Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) en el Municipio Simón Bolívar del Estado Bolivariano de Miranda para controlar y reglamentar los procesos que se realizan en el área de crédito y cobranza?

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de tesis tiene como propósito determinar el buen funcionamiento del área de crédito y cobranza del IMEP en el Municipio Simón Bolívar **durante el segundo semestre del año 2025**, cumpliendo con los objetivos para el fortalecimiento de las políticas y así poder mejorar y erradicar algunas de las problemáticas que se presentan en dicha empresa.

Por lo tanto, la presente investigación es importante porque permite revisar la problemática que se mantiene en el IMEP en el proceso de otorgamiento de

créditos y cómo afecta a la cartera vencida, demostrando que una correcta administración de cartera se basa en la buena aplicación de las políticas y la comunicación claras de los límites y obligaciones del cliente al adquirir esta responsabilidad con la empresa.

El estudio es novedoso, ya que no se ha actualizado el proceso de crédito en el IMEP y se pretende mejorar este proceso mediante una propuesta de simplificación en sus procesos, seguida de una correcta aplicación de las políticas en cada una de las tareas asignadas para el otorgamiento y cobranza de los créditos mediante la representación de un flujograma de procesos lo que permitirá identificar, entender y conocer los procesos de otorgamiento de crédito y cobranza existentes y los posibles errores que se están cometiendo para así poder definir los futuros otorgamientos, con el objetivo de mejorar la aplicación de las políticas y así la calidad de la cartera de crédito, evitando la morosidad, mejorando la gestión de la cartera y optimizando el análisis de los créditos para que el IMEP no tenga que recurrir a gastos legales en donde asume las pérdidas y desperdician recursos valiosos para la empresa.

El interés por el que se realizó la investigación es para mejorar las evaluaciones en la concesión de un crédito y por ende obtener una cobranza efectiva que disminuya los índices de morosidad que puedan presentarse con los emprendedores y otros beneficiarios de créditos.

La investigación es factible porque se cuenta con la confianza por parte de la gerencia del área de crédito y cobranza para la revisión de su actual proceso de otorgamiento de créditos y están sumamente interesados en resolver su problemática mejorando las políticas de crédito y cobranza a partir de un análisis de sus principales cuentas en la cartera vencida.

Los principales beneficiarios son emprendedores, pequeños y medianos empresarios, comerciantes, accionistas, empleados, clientes, proveedores y acreedores de la empresa que verán una disminución de los impagos y un mejor servicio.

La implementación de un proceso bien definido para el otorgamiento de crédito, como instrumento de gestión crediticia propone reducir la cartera vencida por ende bajar los niveles de morosidad, además que es importante que las políticas de crédito y cobranza estén en constante actualización de acuerdo a los

objetivos de corto y mediano plazo que se establezca el área antes mencionada.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la aplicación de las políticas de Crédito y Cobranza para Préstamos a Emprendedores en el IMEP en el Municipio Simón Bolívar, durante el segundo semestre del año 2025.

Objetivos Específicos

- Describir las políticas de crédito y cobranza que aplica el IMEP en el Municipio Simón Bolívar.
- Analizar el efecto de la utilización y actualización de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del IMEP.
- Proponer un Manual de Crédito y Cobranza para Préstamos a Emprendedores, que apoye a la Jefatura al Mejor Manejo de los Ingresos y Egresos por Créditos Otorgados en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) en el Municipio Simón Bolívar del Estado Bolivariano de Miranda.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La fundamentación teórica de este manual se basa en desarrollar los conceptos relacionados con los factores contenidos en el mismo como lo son crédito, cobranza, riesgo, entre otros.

CRÉDITO

La palabra crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, que significa tener confianza; sin embargo, no existe una sola definición por lo cual podemos generalizar y definirlo como “un monto de dinero que un acreedor otorga a un deudor, con el compromiso de que, en un determinado tiempo el deudor pague o responda con el total la deuda concedida, además de pagar un adicional conocido como interés” (Montes, 2020). Por lo antes expuesto, se puede definir el crédito como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a

cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado; donde se puede apreciar que cuando se otorga un crédito, existe confianza de quien lo otorga respecto al que lo recibe.

En este sentido, la operación de crédito se basa en la entrega de valor presente de la confianza, ya sea dinero, bienes o servicios, a cambio del mismo valor esperado en el futuro, pudiendo también haber intereses pactados; sin embargo, aún ante la excesiva muestra de confianza y fe entre ambos participantes, en todos los créditos, debe existir un contrato oral o escrito que cubre una serie de obligaciones, y el cumplimiento de estas descritas en las cláusulas de dicho compromiso de pago, donde se plantea que se obtiene temporalmente una determinada cantidad de dinero de otra persona a cambio de una remuneración, se establece un monto fijo y un valor máximo en el monto del crédito, y se puede usar un porcentaje requerido, esto a medida que se establece una conexión legal entre el acreedor y el deudor. Por un lado, el deudor está obligado a pagar; por otro lado, el acreedor tiene derecho a exigir el pago.

También, el crédito supone un capital existente y una garantía de restitución por parte del deudor. Esta garantía puede ser moral o real. Cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses, se va a restituir en el tiempo pactado. El análisis depende del monto que se otorgue. La mayor parte de la literatura sobre el crédito sugiere que el estudio sea cualitativo y cuantitativo, por lo cual, también la garantía puede ser moral o real.

Importancia del crédito

La importancia que se deriva de ellos es muy grande, dado que permite a personas, organizaciones y gobiernos disponer de recursos para financiar cualquier actividad o compra de activos que necesita la comunidad (My Finance Academy, 2022).

El crédito es una valiosa herramienta que puede ser de mucho beneficio, siempre y cuando se cuente con las condiciones adecuadas, todos nos podemos beneficiar de él, en mayor o menor medida. Además, ayuda en muchas situaciones personales y profesionales que se pueda tener. (Crédito, 2019).

Por otro lado, el crédito no solo beneficia a emprendedores y particulares, sino

que también facilita a las pequeñas y medianas empresas el generar un aumento de las ventas de manera significativa, pues cuando las personas no tienen dinero en el momento y desean iniciar actividades para ingresos propios, recurren al sistema de crédito para realizar las primeras compras que les permitan iniciar sus actividades haciendo sus compras, lo cual permite al comerciante que capte nuevos clientes, además de que se beneficia de los intereses que se logren de ello en un momento dado.

Elementos Principales del Crédito

Son elementos del crédito: la confianza (del acreedor al deudor a pagar el crédito), promesa de pago (compromiso del deudor), el tiempo (plazo o periodo para cumplir con la obligación de pago), el bien (objeto y dinero genera una contraprestación futura). Entre los elementos más importantes para poder otorgar un crédito está la confianza que el acreedor deposita a su cliente a través de la información que compruebe la capacidad de pago para poder cumplir con sus obligaciones, esta se recopila mediante la solicitud de crédito, después de haber completado este paso. (Carpeta pedagógica, 2020).

Es importante analizar detalladamente ciertos aspectos del cliente como, si tiene voluntad de pago, su comportamiento crediticio, su tiempo de permanencia en su trabajo y en su domicilio, entre otros; ya que un mal análisis del perfil de nuestro cliente puede generarnos un crédito de dudosa recuperabilidad en el futuro. Por otro lado, es importante que la cantidad de dinero que se le deberá entregar al deudor en concepto de crédito sea relativo a la capacidad de endeudamiento del individuo.

Por otra parte, es fundamental conocer el destino para el cual se utilizará el crédito y establecer un plazo mínimo para reducir así el riesgo que este pueda llegar a representary pactar una tasa de interés.

Cabe señalar que se debe tener un respaldo al ser aprobado el crédito, ya sea una garantía o un fiador quien se comprometa a cumplir una obligación de un tercero en una relación jurídica ante el acreedor y la entidad que otorga el crédito y establecer todos los acuerdos mediante documento debidamente autenticado por un ente legal.

Clasificación del Crédito

Por su Destino

Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios. También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo con el rubro específico de su aplicación, como puede ser la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc. (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

Al valorar el destino del crédito podemos conocer cuál es el nivel de riesgo que pueda representar al otorgarlo, de esta manera se puede evaluar cuál será la garantía que se puede necesitar, ya que, si por ejemplo está destinado a la remodelación de una vivienda, por lo general los montos solicitados son altos y es necesario pedir una garantía hipotecaria para respaldar el riesgo de esta operación.

Por las garantías otorgadas

Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial. (Morales Castro, ob. cit.)

Si el solicitante de crédito demuestra tener capacidad para recibir un monto de crédito relativamente bajo, se puede completar la seguridad de pagar los adeudos por medio de garantías personales, la seguridad del pago puede considerarse completa. Estas garantías personales pueden ser fiadores.

Por su duración

Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar. (Morales Castro, ob. cit.)

Este se determina de acuerdo al monto que se otorgue al solicitante y el tiempo que esté dispuesto la empresa a establecer en el contrato. El plazo pactado deberá de ser honrado por ambas partes y se deberán de cobrar y/o realizar los pagos de

manera respectiva los días pactados para cada plazo. Los pagos podrán ser de carácter semanal, quincenal, mensual durante el periodo de tiempo de exigibilidad del cobro.

Políticas de Crédito

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de este. (Gurusis, 2024).

Las políticas de crédito generalmente son establecidas por el gerente para minimizar el riesgo de los créditos. Es por esto que las políticas de crédito deben estar muy bien definidas. Entre las políticas de crédito se establecen claramente las pautas necesarias para otorgar un crédito y los requisitos que debe cumplir el cliente para poder ser objeto de crédito.

En las empresas normalmente se aplican las políticas de crédito para tener un marco referencial para el otorgamiento del préstamo. Además, debe constituir una guía de lineamientos dirigidos a reducir los riesgos de los impagos del adeudo.

Es muy importante que estas políticas contengan claros los procedimientos que se deben seguir basadas en las políticas ya establecidas y que sean revisadas o modificadas de forma periódica con el fin de cumplir con las estrategias que tenga la empresa.

Origen de las Políticas de Crédito

En la mayoría de las empresas, las decisiones no fundamentadas en una política, quedan a cargo del jefe del departamento y las decisiones deben ser congruentes con la política general de la compañía y con sus objetivos. A fin de que las políticas de crédito y cobranza sean más efectivas como guías generales para la toma de decisiones, deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana. (Mayrena, 2019).

En las actividades diarias de una empresa el personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que origina ciertos lineamientos que sin estar escritos se aceptan por costumbre en la organización.

Toda institución financiera que otorgue créditos debe establecer y mantener actualizada una política de créditos y cobranza, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales.

Las políticas sirven de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas, pero nunca ofrecen una solución definitiva. Las políticas de crédito se extienden al punto de ser aplicables a la mayoría de las situaciones presentadas en un largo periodo. Las políticas también tienen como propósito el aplicarse a situaciones recurrentes. No todas las decisiones que se esperan de un ejecutivo de crédito caerán dentro del área de la política existente.

Importancia de las Políticas de Crédito

Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos. (Díaz Leydy & Flores Enríquez Daibis Yesica, 2019).

Las políticas de crédito conforman el marco referencial para el otorgamiento de préstamos. Asimismo, las políticas de crédito forman parte de las acciones que toma la gerencia para la implementación de las estrategias de crédito y administración de riesgos que debe aprobar y revisar periódicamente la junta directiva.

La comunicación es importante para el cumplimiento de la política de créditos, que debe contener además los procedimientos que deben seguir los involucrados. Una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los objetivos establecidos. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, habiendo sido establecidas en función de éstas. Se formulan a nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la institución.

Proceso para Formular una Política de Crédito

Puesto que las políticas de crédito y cobranza afectan al instituto en su conjunto, deberán ser formuladas e implantadas oficialmente por el más alto nivel gerencial. En

ocasiones la responsabilidad de su formulación recaerá en la alta gerencia; pero con mayor frecuencia serán el gerente de crédito y su personal los que desempeñen un papel activo en la determinación de las políticas, debiendo también intervenir y ser consultados los jefes de otros departamentos afectados. Las políticas de crédito y cobranza serán llevadas a la práctica con mayor efectividad cuando todos aquellos que se ven directamente afectados participen en su determinación.

Diseño de las políticas de crédito

Para formular políticas de acuerdo con el propósito de la empresa y los requerimientos de cada departamento. Los aspectos de estas estrategias son:

Tiempo: Esta política indica el tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área geográfica.

Plazos: En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente:

- Los plazos que otorgan otras instituciones similares.
- La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.
- La determinación del porcentaje de crédito que podrán ser financiados.

Políticas de Crédito

1. **Criterios de Elegibilidad:** Especificar los requisitos que deben cumplir los emprendedores para acceder a los créditos, incluyendo aspectos como la actividad económica, la ubicación geográfica, el tiempo de operación, y la capacidad de pago.
2. **Tipos de Créditos:** Describir los diferentes tipos de créditos disponibles para emprendedores, sus montos máximos, plazos de pago, tasas de interés, y garantías requeridas.
3. **Proceso de Solicitud:** Detallar los pasos para solicitar un crédito, incluyendo la documentación necesaria, formularios a completar, y canales de atención.
4. **Análisis de Crédito:** Explicar cómo se evalúa la capacidad de pago del emprendedor, utilizando herramientas como las 5 C del crédito (carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones).

5. **Autoridad de Aprobación:** el Gerente de Crédito puede autorizar créditos de hasta \$2.000,00. Para montos mayores se requiere la aprobación del Presidente del Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) o en su ausencia, del Alcalde del Municipio.
6. **Aprobación y Desembolso:** Establecer el proceso de aprobación de créditos, los plazos para la toma de decisiones, y los mecanismos para el desembolso del préstamo.
7. **Revisión Periódica:** Los límites de crédito se revisan cada seis meses o cuando el cliente solicite un aumento. Si hay retrasos en los pagos de más de 15 días, el Gerente de Crédito puede ajustar o revocar el crédito

Políticas Restrictivas

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro de productos y la inversión en movilización de fondos en las cuentas por cobrar.

Políticas Liberales

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas.

Políticas Racionales

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general.

Descuento por Pronto Pago

Para establecer esta política, se fija un porcentaje que resulte atractivo a los beneficiarios como un incentivo para pagar antes del vencimiento de la cuenta por cobrar, y que a la vez sea conveniente para el instituto.

Investigación de Crédito

Es necesario que todas las solicitudes deban investigarse de acuerdo con un procedimiento aprobado: mediante instituciones o agencias de investigación autorizadas o directamente por la empresa. En la investigación se confirma el nombre del solicitante con la cédula de identidad o solicitando referencias escritas.

Intereses Moratorios

Se tendrá en cuenta lo que hacen los otros negocios que se dedican a vender artículos similares, debido a que en ocasiones acarrear problemas por conflictos con los clientes. A veces es recomendable que estos intereses moratorios solo se carguen en cuentas que han pasado al proceso judicial.

Visitas a Clientes (beneficiarios del crédito)

Estas visitas son necesarias, en algunos casos, para conocer al cliente, en aspectos como son sistemas de su venta, su exacta ubicación, el trato que da a su clientela, las personas que la administran y todo aquello que ayude a conocer al solicitante de crédito.

CRÉDITO INICIAL

Se refiere al crédito otorgado en las cuentas nuevas, generalmente se establece con base en los resultados de la investigación, actualmente por el flujo de efectivo que tenga el cliente.

Ampliaciones de Crédito

Los aumentos se establecerán de acuerdo con la forma de pago de los clientes, que permitirán definir los nuevos plazos para los créditos adicionales, así como los porcentajes de crédito que puedan otorgarse, siempre asegurándose que el cliente

pagará.

Disminuciones

El crédito de los clientes se disminuirá proporcionalmente, en las situaciones que no liquiden sus adeudos en forma oportuna o si se tiene conocimiento de que la solvencia económica del cliente ha disminuido, o que puede tener problemas en el funcionamiento como empresa que ponga en riesgo para pagar sus deudas.

Cancelaciones

El crédito podrá cancelarse a los clientes cuando, después de haberseles disminuido en una o más ocasiones, sigan incumpliendo en tiempo y forma con sus obligaciones, o que muestren algún comportamiento poco confiable, por ejemplo, pagar con cheques sin fondos.

Reconsideraciones

El crédito se podrá reconsiderar cuando el cliente pague su adeudo de manera satisfactoria y los informes comerciales también satisfagan ampliamente, es decir, que su comportamiento sea confiable para pagar sus adeudos.

RIESGO CREDITICIO

El análisis crediticio es la evaluación de la posición de un cliente respaldado por información completa y segura, así como la aplicación de técnicas de valoración para calcular el riesgo de ganancia. (Hernández, 2011).

Gestión de Riesgos

Evaluación de Riesgos: Describir los riesgos asociados con los créditos a emprendedores, como el riesgo de impago, el riesgo de mercado, y el riesgo operativo.

Medidas de Mitigación: Explicar las medidas que se tomarán para mitigar los riesgos, como la diversificación de la cartera de créditos, la creación de fondos de reserva, y el establecimiento de límites de crédito.

Sanciones

Describir las sanciones aplicables a los emprendedores que incumplan con las políticas de crédito y cobranza, como el cobro de intereses moratorios, la suspensión del acceso a nuevos créditos, o la ejecución de garantías.

Técnicas de Análisis para la Aceptación del Crédito

Los elementos de toma de decisiones para evaluar el crédito de un cliente son los siguientes: (Hernández, 2011)

- En el proceso de evaluación de un crédito se debe contemplar una evaluación tanto de sus aspectos cuantitativos como cualitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente del mismo instituto como de otros, incluyendo comercios.
- Valorar la solvencia económica del solicitante, tratándose aquí de los ingresos del mismo.
- Evaluar la garantía en este caso el fiador solidario para contemplar si este puede cumplir con la deuda.
- Para medir el riesgo que se corre, el ejecutivo debe conocer, tratándose de una persona física especialmente, el tiempo de permanencia en su trabajo y en su domicilio.

Evaluación Crediticia

Entre los criterios que toma en cuenta una entidad financiera se encuentra el perfil completo del solicitante del crédito, plenamente identificado y que incluye su información de riesgo. Se incluye también el propósito de la solicitud, acotado por el tipo de producto ofrecido por la entidad financiera. El acceso a centrales de riesgo, por ejemplo, es clave para conocer el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo. Según Belaunde (citado en Brito & Vásquez, 2022), la gestión crediticia se compone de cinco fases: planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación.

La evaluación es la principal herramienta para saber la probabilidad de que el cliente pueda cumplir con la obligación con información generada por las referencias

tanto como por las distintas centrales de riesgo.

CarteradeCrédito

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho(s) documento(s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. (Rubí, 2013).

Esta operación financiera nos permite registrar los créditos otorgados, los saldos más los intereses devengados no cobrados.

ImportanciaenelAnálisisde laCarterade Crédito

Quien está a cargo de la administración de negocios sabe que la persona que estará al frente de las cuentas por cobrar debe ser firme y amable, con mucho tacto para evitar que llegue a ser desagradable para el cliente.

Esta persona debe llevar todo en orden: cuánto debe cada cliente, tener archivada la documentación de modo que puedas revisar validando los importes pendientes contra los soportes documentales, estar pendiente de los ingresos diarios a bancos por estos conceptos y ver que se estén actualizando diariamente los expedientes. (UNIR, 2025).

Es necesario analizar y detallar las debilidades que pueda presentar la cartera de crédito para evitar recaer en impagos y en cartera morosa, de esta manera minimizar los riesgos.

Las cuentas atrasadas y clientes morosos suelen ser el dolor de cabeza de muchos negocios, para prevenir esto desde un principio se deberá vender de contado a todo cliente nuevo, lo que nos permite medir su capacidad de pago y conocer su frecuencia de compra, que se entiende como el tiempo que tarda en volver a requerir de tus productos o servicios, de esa forma estarás conociendo a tu cliente y cuando te solicite su línea de crédito, ya tendrás una base para saber hasta por cuánto venderle a crédito y por cuántos días en base a su frecuencia de compras, combinada con las necesidades de tu giro.

Gestión de Cobro

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. (UNIR, Ob. Cit);

Este conjunto de operaciones se realiza para cancelar una obligación contraída con un tercero, la obligación puede estar representada como una deuda a pagar o mediante un documento que avale dicha acción.

Principios Generales de la Cobranza

La recuperación de la cartera de créditos depende mayormente de la experiencia de los clientes y emprendedores durante el proceso de seguimiento por parte de las instituciones financieras. A tales efectos, es importante dar cumplimiento a una serie de principios entre los cuales se describen:

a. La gestión de cobro debe ser planeada o improvisada, esto teniendo en cuenta que las empresas dedicadas a los financiamientos deben contar con un manual de procedimientos para la realización de cobros, este mismo no se puede poner en práctica sin antes haber evaluado las circunstancias en las cuales se están presentando las dificultades o fallas por parte del cliente y así planear por medio de estos procedimientos como realizar dichos cobros.

b. Toda gestión de cobranza debe generar un crédito, dado que se estaría recuperando un efectivo que salió de la empresa con la finalidad de ser recuperado a un determinado plazo, por ende, sería una venta.

c. Con la ayuda de un manual de procedimientos para realizar este proceso de cobranza se podrá realizar esta gestión con mayor profesionalismo, aprender a manejar las distintas circunstancias con toda la seriedad e importancia que corresponda siendo este un principio indispensable que permita conocer el actuar y trabajar de cada empresa.

d. Que el ejecutivo de cobro tenga que dar cierta perspectiva de seriedad por la institución financiera no quiere decir que este no pueda tener consideraciones, mostrarse amable y comprensivo siempre que muestre firmeza y cumpla con los procedimientos establecidos para la recuperación.

e. Realizar métodos para recordar e incentivar a los clientes para que realicen

sus pagos en tiempo y forma como se haya establecido en los acuerdos o contratos (Morales Castro, ob. cit.).

Diversos Tipos de Políticas de Cobranza

Las políticas de cobro de la institución son los procedimientos que éste sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación. (UNIVIA, 2016).

Cobranza Efectiva

Una buena gestión de cobro se puede definir bajo los siguientes aspectos:

1. **Actitud ante la gestión que se va a realizar y el instituto que está representando.** Una actitud positiva siempre no solo frente a los clientes si no también frente a la organización o actividad que está representando.
2. **Organización interna.** Incluye la preparación que debe tener el ejecutivo en cuanto a la gestión que va a realizar, así como el conocer la empresa para la cual trabaja el entorno en el que se desarrolla y su capacidad se trabajar organizadamente.
3. **Percepción del cliente.** Este influye mucho en lo que es la recuperación y el evitar altos índices de morosidad a medida que el cliente pueda percibir que el ejecutivo tanto como la empresa monitorean constantemente las cuentas.
4. **Comunicación como herramienta de persuasión en la gestión de cobros.** Sabemos que el tener una buena comunicación y más que eso el crear vínculos mediante canales apropiados de comunicación, el ayudar a los clientes a superar situaciones difíciles y el hecho de crear arreglos para poder recuperar su crédito, genera la confianza, de esta manera el gestor de cobro se convierte en un apoyo para el cliente.
5. **Seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre**

las cuentas. Esto para hacer conciencia de lo importante que es medir y evaluar sobre cada una de las acciones monitoreando siempre las respuestas que los clientes puedan tener ante las acciones generadas por la empresa.

Funciones y Responsabilidades del Ejecutivo de Cobranza

El ejecutivo de cobranza debe tener en cuenta que el éxito de su gestión depende de que logre una cobranza puntual.

1. Él ejecutivo deberá evitar que los clientes se retrasen con alguna de las cuotas esta será la clave para que el nivel de morosidad sea bajo y el porcentaje de eficiencia en cuanto a cobranza sea alto.
2. Debe desarrollar habilidades especiales para cobrar las cuentas vencidas sin perder al cliente.
3. No debe aplicar tratamientos generales. Cada cliente es un caso especial por lo tanto requiere analizar las circunstancias de cada uno así mismo las actividades a realizar para recuperar el crédito. (UNIVIA, 2016).

El cobrador debe tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarla además de poseer las siguientes cualidades: honestidad, responsabilidad, integridad, creatividad, iniciativa, paciencia entre otros.

El éxito de la cobranza depende del cobrador al desarrollar sistemas para el cobro de las mismas. Un sistema efectivo que incluya procedimientos de seguimiento de las cuentas en gestión.

Tipos de Cobranza

Cobranza Administrativa

Este tipo de cobranza se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 50 Días de atraso o mora) por lo general esta cobranza es manejada por un departamento interno de la empresa, en esta etapa se busca llegar a un acuerdo entre el área administrativa y el moroso. (Morales Castro, ob. cit.)

Cobranza Extrajudicial

Son todas las herramientas que tiene una empresa para recuperar su dinero sin ir a juicio, es decir, sin iniciar una demanda en contra del deudor. Pueden realizarse llamados telefónicos, enviar cartas o visitar al deudor en su casa o trabajo. En cualquiera de los 3 casos, el fin es informar a la persona morosa que tiene una deuda y lograr que se pague.

Es importante señalar que no se puede afectar la funcionalidad normal del hogar o del trabajo del deudor según Limentech (2024), “se puede cobrar en la casa o en el trabajo, siempre y cuando no se afecte su relación laboral o de familia”.

Cobranza Judicial

Es la última opción que usan las empresas para recuperar su dinero. No existe un plazo exacto, pero en general la Cobranza Judicial comienza a los 90 días que se venció el plazo de la deuda. La cobranza judicial inicia cuando la empresa realiza una demanda al deudor al pasar el límite de plazo razonable de la deuda y por lo tanto acude a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa.

Si el pago de los intereses moratorios y el principal es cancelado después de esta etapa, todas las acciones judiciales que existían en contra del deudor desaparecen, pero si no pagó puede haber consecuencias graves para el deudor.

Cabe señalar que “los gastos procesales de la demanda y el honorario para el abogado que tomó el caso, corren por cuenta del deudor” (Limentech, ob. cit)

Políticas de Cobranza

- 1. Comunicación inicial:** Antes de la fecha de vencimiento, se envía un correo electrónico agradeciendo al cliente por su negocio y recordándole su próximo pago.
- 2. Seguimiento telefónico:** Unos días después del vencimiento, el departamento de cobranza llama al cliente para discutir el saldo pendiente.

3. **Visitas personales:** Si el cliente es local y la deuda supera cierto límite, se considera una visita en persona para discutir la situación.
4. **Comunicados escalados:** Se envían comunicados progresivamente más firmes si no se recibe el pago, aumentando la urgencia y las consecuencias de no pagar, como la suspensión de futuros pedidos.
5. **Calendario de Pagos:** Definir claramente las fechas de vencimiento de los pagos, las modalidades de pago aceptadas (transferencia, efectivo, etc.), y los mecanismos para el pago anticipado.
6. **Cobranza Preventiva:** Establecer estrategias para evitar el impago, como recordatorios de pago, asesoramiento financiero, y planes de pago flexibles.
7. **Cobranza Administrativa:** Describir los procedimientos a seguir en caso de retraso en los pagos, incluyendo llamadas telefónicas, cartas de notificación, y reuniones con el cliente.
8. **Cobranza Extrajudicial:** Definir las acciones a tomar en casos de morosidad prolongada, como el contacto con intermediarios de cobranza, o la negociación de acuerdos de pago.
9. **Asignación a agencias de cobranza:** Si no se logra un arreglo de pago, y la deuda supera un determinado monto, la cuenta se asigna a una agencia de cobranza para su manejo externo.
10. **Cobranza Judicial:** Establecer los pasos a seguir en caso de impago persistente, incluyendo la presentación de demandas y el proceso de ejecución judicial.
11. **Revisión y litigio:** Dependiendo del monto y la antigüedad de la deuda, se puede optar por litigio o declarar la cuenta como pérdida
12. **Incentivos por Pago Oportuno:** Establecer mecanismos para premiar a los emprendedores que cumplen con sus obligaciones de pago a tiempo.

Morosidad

La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. (Pedrosa, 2016).

Es el incumplimiento en el pago de una deuda u obligación vencida y que ha sido contraída por una persona natural (física) o jurídica. A la persona que incumple o adeuda se le conoce como moroso, y puede hacer de la morosidad una práctica. Para determinarla es necesario que existan documentos contractuales que especifiquen las condiciones y fechas de pago. Es importante conocer las razones que llevan a la morosidad porque se puede presentar por causas voluntarias o involuntarias.

1. Por causas involuntarias

- Falta de liquidez o dinero por parte del cliente para la cancelación de la deuda.
- Cuando el cliente tiene deudas por cobrar y se enfrenta a la morosidad de sus propios clientes, esto puede convertirlo también en moroso.
- Olvido de la fecha de pago o extravío de la factura.

2. Por causas voluntarias

- Negación del cliente de pagar la factura porque se siente ofendido por el cobro y quiere penalizar a la empresa.
- Insatisfacción con el servicio o producto que ha recibido.
- Como estrategia para generar intereses con el dinero adeudado.

Formas de Resolver la Morosidad

Para vencer la morosidad se pueden poner en práctica distintas técnicas, algunas más complicadas que otras. Algunas de ellas son:

- Un recordatorio, que puede utilizarse para recordar al cliente que se ha vencido el plazo para pagar. Muchas veces esto es suficiente.
- Utilizar un aval o fiador, al cual se recurrirá en caso de que el cliente beneficiario no pueda pagar.
- Emplear un seguro de crédito, con el cual la institución otorgante se puede proteger ante posibles impagos.

Cálculo de la Morosidad

El cálculo se trata de dividir la cantidad de créditos u otras obligaciones que no se han devuelto en su fecha de vencimiento (o morosos) entre la cantidad total que

posee la organización o entidad a la que se le debe el dinero. (Numdea, 2020).

Sucálculosedefinemediantelasiguientefórmula:

$$\text{TasadeMorosidad} = \frac{\text{Créditos NoPagados}}{\text{Total deCréditos}}$$

El resultado se puede interpretar siguiendo criterios predefinidos o de acuerdo a la experiencia y registros históricos de la empresa. Su lectura da una idea de la proporción o porcentaje de deudas por cobrar que tiene una organización. Lo cual puede afectar su liquidez. Por otra parte, el hecho de que un crédito se enfrente a la morosidad, va a provocar que no se devenguen intereses. Todo ello tendrá un efecto negativo en la cuenta de resultados, obligando a tomar provisiones que permitan solventar el impago.

SupuestodeInvestigación

Conunacorrectaaplicacióndelaspolíticasdecréditoycobranza,disminuiránlos créditos en mora en el Instituto Municipal de Economía Popular (IMEP) del Municipio Simón Bolívar en el Estado Bolivariano de Miranda.

Al respecto, Gollin (2024), describe las categorías aplicadas para determinar la solvencia de un solicitante de crédito conocidas como las 5-C, descritas de la manera siguiente:

CARÁCTER: Esta dimensión se refiere a la reputación del solicitante. En este sentido, es necesario el historial del solicitante para satisfacer sus obligaciones financieras, contractuales y morales. Historial de pagos del pasado, así como cualquier juicio legal pendiente o resuelto contra el solicitante debe ser considerado para evaluar su carácter.

CAPACIDAD: La disponibilidad del solicitante para pagar el crédito solicitado. El análisis de los estados financieros con énfasis especial sobre el índice de liquidez y de endeudamiento, son normalmente empleados para determinar la capacidad del solititante.

CAPITAL: La solidez o situación financiera del solicitante se refleja por la posición de su propiedad. El análisis de la deuda del solicitante en relación con el capital social y sus índices de rentabilidad son a menudo utilizados para determinar su capacidad.

COLATERAL: La cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuan mayor sea la cantidad de activos disponibles, más será la oportunidad de que un otorgante de crédito recupere sus fondos, en el supuesto de que el solicitante no cumpla con el plazo.

CONDICIONES: Comprende la situación económica y empresarial

actual, así como las circunstancias específicas que afecten cualquier de las partes en la transacción del crédito.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El marco legal que regula el otorgamiento de créditos y cobranza en Venezuela se encuentra principalmente en la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, y las Resoluciones del Banco Central de Venezuela (BCV). Estas normativas establecen las bases para la actividad financiera, regulan a las instituciones bancarias y otras entidades financieras, y definen los mecanismos de control y supervisión.

1. Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras:

Esta ley, publicada en la Gaceta Oficial, establece el marco legal para el funcionamiento de las instituciones financieras en Venezuela.

Regula la actividad de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y otras instituciones financieras, así como las actividades de casas de cambio.

La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) es el ente encargado de la supervisión y control de estas instituciones.

Establece requisitos para la promoción de nuevas instituciones financieras, incluyendo la autorización de SUDEBAN y la presentación de información detallada sobre los promotores.

2. Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público:

Esta ley regula la gestión financiera del sector público, incluyendo la contratación de operaciones de crédito público y la otorgación de garantías. Establece los procedimientos para la elaboración y ejecución de presupuestos, así como para el manejo de los recursos públicos. Especifica los mecanismos para la asignación de créditos y la emisión de títulos de deuda pública.

3. Resoluciones del Banco Central de Venezuela (BCV):

El BCV, a través de sus resoluciones, establece regulaciones específicas para la actividad financiera, incluyendo el otorgamiento de créditos y la cobranza.

Por ejemplo, el BCV ha establecido resoluciones que regulan el uso de la Unidad

de Valor de Crédito Comercial (UVCC) para créditos comerciales en moneda nacional.

Las resoluciones también pueden establecer límites a las comisiones, tarifas y recargos que las instituciones bancarias pueden cobrar a sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

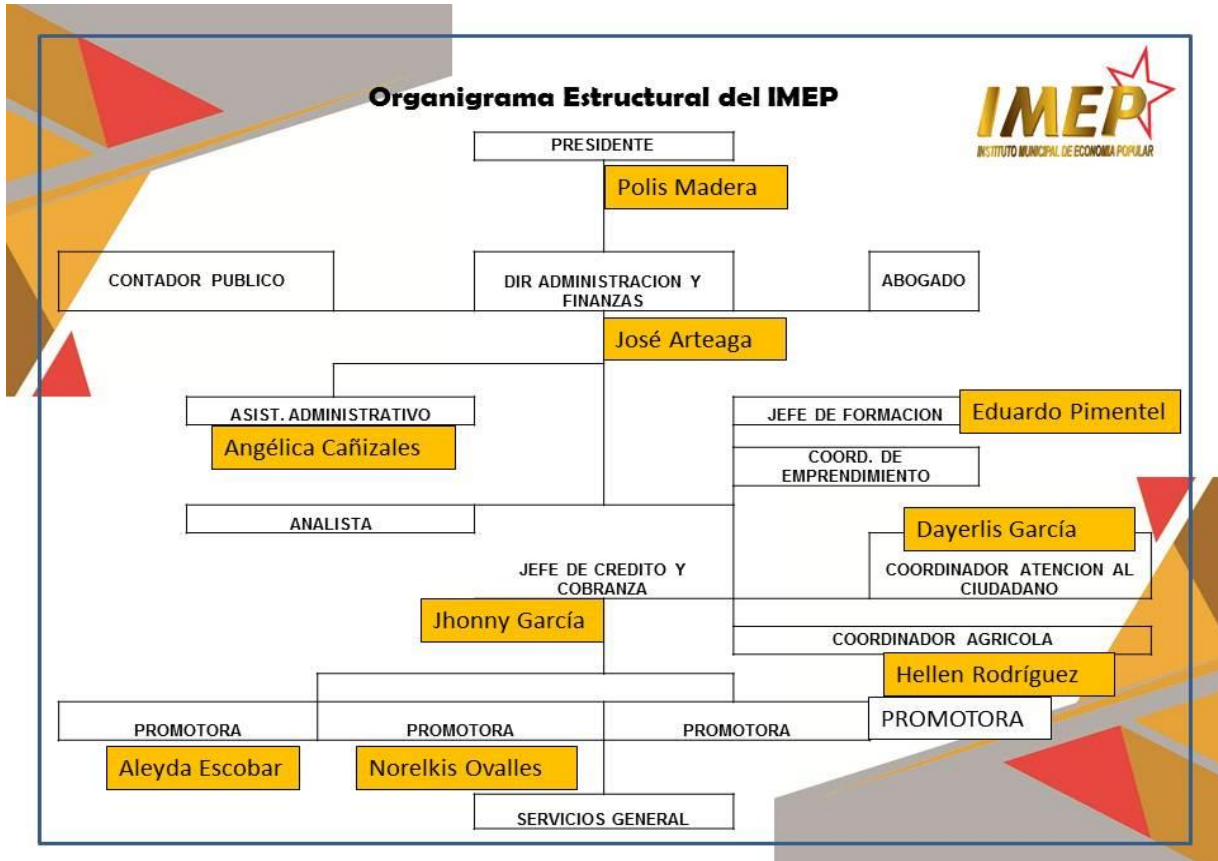
- Brito-Cabrera Diana Alexandra & Vásconez-Acuña Lenyn Geovanny (2022). **Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.** [Documento en línea] Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8552222.pdf>
- Carpetapedagogica.com (2020). **Elementos del Crédito.** [Blog en línea] Disponible: <https://carpetapedagogica.com/elementosdelcredito>
- Díaz Leydy & Flores Enríquez Daibis Yesica (2019). **Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero.** [Revista en línea] Disponible: <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>
- Gaceta Oficial (2000). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Gaceta Oficial No. 5.453 Extraordinario del 24 de marzo de 2000.
- Gaceta Oficial (2001). **Código Orgánico Tributario.** Gaceta Oficial No. 37.305 del 17 de octubre de 2001.
- Gaceta Oficial (2001). **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal.** Gaceta Oficial No. 37.347 del 12 de diciembre de 2001
- Gaceta Oficial (2003). **Ley de Impuesto al Valor Agregado.** Gaceta Oficial No. 37.661 del 31 de marzo de 2003. Providencia Administrativa No. SNAT/2003/1.677
- Gaceta Oficial (2008). **Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público.** Gaceta Oficial No. 39.164 del 24 de abril de 2008.
- Gaceta Oficial (2008). **Ley Orgánica de la Administración Pública.** Gaceta Oficial No. 5.890 Extraordinario del 31 de julio de 2008.
- Gaceta Oficial (2008). **Providencia Administrativa No. SNAT/2008/0257. Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos.** Gaceta Oficial No. 38.997 del 19 de agosto de 2008.
- Gollin Randi (2024) **¿Cuáles son las cinco C del crédito?** [Documento en línea] Disponible: <https://www.americanexpress.com/en-us/credit-cards/credit-intel/5-cs-of-credit/>

- Gurusis (2024). **Política de crédito y cobranza: Qué son y ejemplos.** [Documento en línea] Disponible: <https://gurusis.com/politica-de-credito-cobranza-ejemplos/>.
- Lemontech (2024). **Cobranza extrajudicial y judicial: ¿cómo ejecutarlas?** [Blog] Disponible: <https://blog.lemontech.com/>
- Mary Sol (2012). **Manual de Cobranzas Modelo.** [Documento en línea] Disponible: <https://es.scribd.com/document/283463160/Manual-de-Cobranzas-Modelo>
- Montes, J. (2020). **Crédito.** [Documento en línea] Disponible: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- My Finance Academy (2022). **Qué es el crédito y por qué es importante: Guía del crédito para principiantes.** [Documento en línea] Disponible: <https://www.pnc.com/insights/es/personal-finance/spend/what-is-creditand-why-is-it-important.html>.
- Morales Castro José Antonio, Morales Castro Arturo (2014). **Crédito y Cobranza.** [E-Book] Disponible: <https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/05/Morales-Castro-J-Credito-y-cobranza.pdf>
- Pedrosa Steven Jorge (2020). **Morosidad.** Economipedia [Blog] Disponible: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Rubio Márquez Maricruz (2022). **Manual de Cobranza.** (Editorial Trillas) [Libro en línea] Disponible: https://etrillas.mx/libro/manual-de-cobranza_29114
- UNIR (2025). **Gestión de cobros: Qué es, cómo funciona y cómo trabajar en este sector.** [Blog] Disponible: <https://unirfp.unir.net/revista/empresa/gestion-cobros/>

MATERIAL COMPLEMENTARIO
(Modelos de Formatos y Planillas para la Gestión de Crédito y
Cobranza del IMEP)

[Anexo 2]

**ESTRUCTURA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE ECONOMÍA POPULAR (IMEP)
EN EL MUNICIPIO SIMÓN BOLÍVAR DEL ESTADO BOLIVARIANO DE MIRANDA**



Fuente: Madera (2025)