

BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY BICU



ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ÁREA ESPECIFICA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

Monografía

Para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública y Finanzas

Propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson, en el año 2024

Autoras

Br. Zorayda Yesenia Díaz Galagarza

Br. Yessika Hernestina López López

Tutor

Lic. Juan Lorenzo Rivas Suazo

Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur, Nicaragua

Septiembre, 2025

“La educación es la mejor opción para el desarrollo de los pueblos”

BLUEFIELDS INDIAN & CARIBBEAN UNIVERSITY BICU



ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ÁREA ESPECIFICA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

Monografía

Para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública y Finanzas

Propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson, en el año 2024

Autoras

Br. Zorayda Yesenia Díaz Galagarza

Br. Yessika Hernestina López López

Tutor

Lic. Juan Lorenzo Rivas Suazo

Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur, Nicaragua

Septiembre, 2025

“La educación es la mejor opción para el desarrollo de los pueblos”

ÍNDICE

RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	2
III. JUSTIFICACIÓN	3
3.1. Limitaciones y riesgos	4
IV.SUPUESTOS DEL ESTUDIO	5
4.1. Preguntas directrices	5
V. OBJETIVOS	6
5.1. Objetivo General	6
5.2. Objetivos Específicos.....	6
VI. ESTADO DEL ARTE	7
6.1. Conceptos introductorios.	7
6.2. Análisis de estudios.....	9
6.3. Reflexiones finales.	11
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	12
7.1. Área de localización del estudio.....	12
7.2. Tipo de estudio según el enfoque cualitativo asumido y su justificación.	12
7.3. Selección de informantes del estudio.....	12
7.3.1. Tipo de muestra y muestreo.....	12
7.3.2. Técnicas e instrumentos de la investigación.	13
7.4. Métodos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información.	13
7.4.1. Recolección de datos.....	13
7.4.2. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad.....	13
7.5. Matriz de Descriptores.	14
7.6. Análisis de datos.	15
VIII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	16
IX. CONCLUSIONES	43
X. RECOMENDACIONES	44
XI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	45
12.1. Presupuesto.	45
12.2. Cronograma de actividades.	46
XII. REFERENCIAS	47
XIII. ANEXOS	48
Anexo 1. Guía de entrevista	48

RESUMEN

Esta investigación se realizó porque es necesario proponer normas, políticas y procedimientos para la gestión y control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson, debido a que carecen de estos instrumentos administrativos.

Los procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa son informales debido a que se realizan de forma verbal y se aplican procedimientos diferentes de acuerdo a lo que considera la persona que realiza la gestión de cobro y el control de estos.

En el estudio se define normas, políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar, para el otorgamiento de crédito y evaluación de las personas sujeta a crédito. Se incluye la propuesta de un manual de procedimientos para el control de estas y que sea valorada e implementada por la administración de la Micro empresa. Así mismo, se incluyen conceptos importancia y necesidad de control de las cuentas por cobrar en esta entidad comercial.

Se le recomienda a las personas de la administración de la micro empresa, revisar la propuesta de manual para el control y gestión de las cuentas por cobrar para identificar si éstas se ajustan a las necesidades y realidad de esta, así como recopilar información básica para crear una base de datos de todos los clientes que tiene el establecimiento comercial, esto con el objetivo de tener información de cada cliente y poder clasificarlo de acuerdo a las necesidades de la empresa y usar esta información para la toma de decisiones en relación a los clientes, ventas al crédito y gestión de las cuentas por cobrar.

Palabras claves: Cuentas por cobrar, control de cuentas por cobrar, normas de cuentas por cobrar, políticas, importancia de cuentas por cobrar, manual de procedimientos.

ABSTRACT

This research was conducted because it is necessary to propose, political, standards and procedures for the management and control of the accounts receivable of the Hermanas Wilson Micro Commercial Company, because they lack these administrative instruments.

The procedures for the control of accounts receivable applied by the administration of the Micro company are informal because they are carried out verbally and different procedures are applied according to what the person who carries out collection management and control considers.

The study defined standards, political and procedures for the control of accounts receivable, for granting credit and evaluating people subject to credit. The proposal for a manual of procedures for the control of accounts receivable is included so that it can be evaluated and implemented by the administration of the Micro Company. Likewise, the concepts of importance and need for control of accounts receivable in this business entity.

It is recommended that the people in the administration of the microenterprise review the proposed manual for the control and management of accounts receivable to identify whether they adjust to the needs and reality of the microenterprise, as well as collect basic information to create a database of all the business is customers, this with the objective of having information about each client and being able to classify it according to the needs of the company and use this information for decision making in relation to clients, credit sales and management of accounts receivable.

Keywords: Accounts receivable, accounts receivable control, accounts receivable standards, policies, importance of accounts receivable, procedures manual.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realizó porque es necesario proponer un manual de procedimientos para el control de cuentas por cobrar de la micro empresa Comercial Hermanas Wilson ubicado en Little Corn Island, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur de Nicaragua, y de esta manera conocer los procedimientos que realiza en la actualidad la micro empresa para controlar los créditos de productos que ofrecen a la población.

Este estudio se elaboró para proponer un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar, analizar aspectos como; controles por escrito, procedimientos establecidos para la gestión de cobros, actividades para el registro de estas cuentas y análisis realizado para comprobar la recuperación de las mismas, con el propósito de controlar las cuentas por cobrar y obtener la información que permita la elaboración de una propuesta de un manual de procedimientos para el control de estas cuentas, que contribuya a mejorar la calidad de los controles aplicados en las micro empresas. Esta investigación se ejecutó en el segundo semestre del año 2024.

El enfoque fue cualitativo porque se analizaron variables como; la valoración e importancia de las cuentas por cobrar, procedimientos aplicados y acciones para mejorar los controles de los créditos.

La muestra del estudio corresponde a 3 personas que laboran en la micro empresa comercial hermanas Wilson ubicados en Little Corn Island. Como técnica de investigación se usó la entrevista con preguntas abiertas y cerradas. Posteriormente los datos se ordenaron en tablas y se redactó el consolidado de los datos en el orden de los objetivos específicos, para una mejor presentación e interpretación.

El porqué de esta investigación responde a la importancia de obtener información relevante que permita presentar una propuesta de Manual de Procedimientos para el Control de las Cuentas por Cobrar en la micro empresa Comercial Hermanas Wilson, ubicado en Little Corn Island. Esta información fue útil para identificar algunas actividades que deben aplicar para mejorar la calidad de los controles aplicados a estas y proponerles un Manual de Procedimientos que contribuya a mejorar sus conocimientos y buenas prácticas en la administración de las mismas.

II. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Todas las empresas comerciales, al definir sus objetivos de ventas, incluyen actividades relacionadas con las ventas a crédito. Este tipo de transacciones exige una gestión eficiente de las cuentas por cobrar, que facilite el establecimiento de controles adecuados para su recuperación. Por ello, resulta importante que las organizaciones se apoyen en sistemas de información efectivos, capaces de supervisar y controlar las actividades clave vinculadas al flujo de efectivo, tanto en sus ingresos como en sus egresos. (González, 2019).

Sin embargo, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 90% de la estructura empresarial en el contexto latinoamericano, en su mayoría se caracterizan por no contar con sistemas de gestión de las cuentas por cobrar, lo cual, junto a otros factores, inciden en su gestión administrativa, productividad y competitividad. (Guerrero Sales, 2019).

En Nicaragua las micro empresas tienen problemas en el control de las cuentas por cobrar debido a que no cuentan con un manual de buenas prácticas, los procedimientos no definen sistemáticamente las funciones a ejecutar en el control de estas cuentas, para mantener un correcto resguardo y registro del efectivo, así mismo, no tienen capacitación sobre el tema antes referido.

El propósito de esta investigación es conocer la importancia que tiene llevar un buen control de las cuentas por cobrar en la micro empresa Comercial Hermanas Wilson ubicado en Little Corn Island e identificar los procedimientos y normas que deben aplicar en este tipo de negocios para establecer controles formales que les permitan tomar decisiones de los créditos, políticas y procedimientos de pago, así como el plazo de dicha deuda que se le asigna a cada cliente.

De lo antes planteado surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuenta la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson, con un Manual de Procedimientos para llevar un buen control de las Cuentas por Cobrar en el periodo correspondiente al segundo semestre del año 2024?

III. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante porque contribuye a conocer la importancia que le dan al control de las cuentas por cobrar en la micro empresa comercial Hermanas Wilson en Little Corn Island, durante el segundo semestre del año 2024. Así mismo, se analizaron los procedimientos formales como informales que aplica el propietario de la micro empresa Comercial Hermanas Wilson para el control de las cuentas por cobrar.

Se realizó este estudio, para que se pueda hacer una valoración de la importancia que tiene llevar un buen control de estas cuentas y con esa información poder llegar a conclusiones, que permita elaborar la propuesta de un plan de acción para la aplicación de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar.

El beneficiario directo de la presente investigación corresponde a una persona que es el propietario de la micro empresa, porque tiene información actualizada que le permite conocer la forma de aplicar diferentes procedimientos y actividades que le facilite llevar un control adecuado y oportuno de los créditos otorgados a los clientes. De esa forma podrán mantener actualizadas sus cuentas por cobrar.

Los beneficiarios indirectos son las personas que son clientes de este negocio, porque pueden obtener con facilidad los productos y servicios que ofrece la micro empresa, bajo el sistema de compras al crédito, debido a que el propietario al llevar un buen control de los créditos evitará pérdidas y mal manejo de las cuentas por cobrar, así como el conocimiento del saldo de las cuentas de sus clientes.

Está investigación es factible porque se tienen los recursos económicos y conocimientos para desarrollarlo, se tuvo el tiempo y acceso a las fuentes primarias, que en este caso es el propietario de la micro empresa Comercial Hermanas Wilson en Little Corn Island que es quien brinda la información requerida

3.1. Limitaciones y riesgos

Las limitaciones que se puede encontrar en esta investigación son las siguientes:

Limitantes	Riesgo
Información inexacta sobre la importancia que le da el propietario de la micro empresa Comercial Hermanas Wilson de llevar un buen control de las cuentas por cobrar.	Poca información para la elaboración de la propuesta del Manual que responda a la realidad de la Micro empresa.
Brindar información poco confiable, por ser la única persona que domina la información relacionada con las cuentas por cobrar.	La información brindada no será real y no será relevante para la propuesta del manual.
Que el propietario desconozca información relacionada con las cuentas por cobrar de su negocio.	Poca información para cumplir con los objetivos de la investigación.

IV. SUPUESTOS DEL ESTUDIO

4.1. Preguntas directrices

- 4.1.1. ¿Qué aspecto se deben considerar para elaborar la propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson?
- 4.1.2. ¿Cuáles son los procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson?
- 4.1.3. ¿Qué tipo de normas, políticas y procedimientos son necesarios para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson?
- 4.1.4. ¿Cómo debe ser el diseño de la propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson?

V. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

Elaborar la propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

5.2. Objetivos Específicos

- 5.2.1. Identificar los procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.
- 5.2.2. Definir normas, políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.
- 5.2.3. Diseñar la propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

VI. ESTADO DEL ARTE

6.1. Conceptos introductorios.

6.1.1. Control de las cuentas por cobrar.

Como su nombre lo indica, las cuentas por cobrar son balance de dinero que una empresa tiene pendiente de cobro por la venta de bienes o servicios. En otras palabras, las cuentas por cobrar representan una línea de crédito que una empresa abre para sus clientes con base en términos de pagos a plazos que pueden ir desde algunos días hasta cuatro meses. (VV.AA, 2023).

6.1.2. Control interno de las cuentas por cobrar.

El control interno de las cuentas por cobrar tiene como objetivo asegurar la correcta gestión de los créditos otorgados a los clientes, minimizando riesgos y garantizando la eficiencia en el cobro de las deudas. Esto se logra mediante la implementación de políticas, procedimientos y mecanismos que supervisan y regulan todo el ciclo de las cuentas por cobrar, desde la emisión de facturas hasta la recepción de los pagos. (Sierra, 2021).

6.1.3. Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son el dinero que los clientes deben a una empresa por bienes o servicios que ha vendido a crédito. Son un activo corriente en el balance de la empresa, ya que la empresa espera recibir ese dinero en el futuro, generalmente en un plazo de tiempo corto. (Matheus, 2020).

6.1.4. Importancia de las cuentas por cobrar.

Son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a una empresa a graves consecuencias. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que le deben y un sistema de cobranzas de efectivo, ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros. Manejar adecuadamente las cuentas por cobrar es importante para tener un flujo de efectivo sano que le ayudará a cumplir con los compromisos financieros como el pago de sueldos, pago a proveedores, saldar deudas, créditos e inversiones. (Matheus, 2020).

6.1.5. Manual de procedimientos.

Un manual de procedimientos es una guía con el propósito de establecer las secuencias de los pasos para que una empresa, organización o área, consiga realizar sus funciones, así como definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas. Es una herramienta muy útil, que le permitirá rápidamente a las personas entender y realizar sus actividades. (Sierra, 2021).

6.1.6. Manual de Procedimientos de cuentas por cobrar.

Un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar es un documento que establece las pautas y pasos específicos que deben seguirse en una organización para gestionar eficientemente las cuentas pendientes de pago. (Amat, 2019).

6.1.7. Periodo de cuentas por cobrar.

El periodo medio de cobro se puede definir en cantidad de días (15 días, 30 días, 60 días, 90 días, hasta 120 días) que es el término promedio que tarda una empresa en cobrar de sus clientes. Desde el punto de vista del ciclo de recuperación de estas cuentas, sería el número de días que transcurren desde que vendemos un producto hasta que se produce el cobro. (Gisvet, 2021).

6.1.8. Pagos a plazos.

Es una estrategia de cobro que permite que el cliente pague la compra de un producto o servicio en varias cuotas. Se puede ofrecer la opción de pagos a plazos para cualquier producto o servicio. El cliente valorará la flexibilidad y la facilidad que le proporcionará pagar de manera fraccionada. (Contreras, 2019).

6.1.9. Políticas de control interno de las cuentas por cobrar.

Las políticas de control interno para cuentas por cobrar son cruciales para garantizar la integridad de la información financiera y reducir el riesgo de fraude. Estas políticas se enfocan en la correcta gestión de las ventas a crédito, la cobranza y la presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros. (Contreras, 2019).

6.2. Análisis de estudios.

La investigación de Joselyne Maribel Torres Garcés (2019), titulado, Desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la Empresa Merkantil Torres, se centra en analizar y desarrollar políticas, normas y procedimientos contables a partir de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar de la empresa Merkantil Torres, de tal manera que se pueda mejorar el proceso de recaudación de dinero. Tuvo como objetivo, diseñar un manual de políticas de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Merkantil Torres. (Garcés, 2019).

En el aspecto metodológico la investigación fue descriptiva no experimental, con un enfoque cuantitativo, cuantitativo y de corte transversal, aplicando investigación de campo mediante la aplicación de entrevistas y encuestas. La muestra corresponde a 10 personas de la empresa Merkantil Torres, el método de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Se usó como instrumentos de investigación la guía de entrevistas, guías de encuestas y análisis de documentos.

Los resultados reflejan el desconocimiento del control interno dentro de la empresa ya que la misma no cuenta con un sistema administrativo bien definido, sino que se trabaja de manera empírica, solucionando los problemas conforme se presentan, lo cual es una desventaja para la empresa. El 100% del personal encuestado asegura que no existen procedimientos escritos a seguir para otorgar créditos a los clientes, al no existir dichos procedimientos la concesión de créditos se realiza de una manera empírica lo cual genera riesgo en cuanto a la recuperación de cartera a futuro.

El 30% de los empleados encuestados consideran que es necesario realizar llamadas telefónicas de 2 a 3 días para recordarles a los clientes que se acerquen a pagar es una política importante que debería implementarse dentro de la empresa. El 20% contempla que una política importante es el control periódico de las cuotas vencidas de la mercadería con el fin de recuperarlas, y el 20% restante cree que enviar mensajes de texto en modo de recordatorios, también sería una medida que debe implementarse para la recuperación de cartera.

El 60% de la población encuestada sostiene que las llamadas telefónicas son el medio que se usa para realizar el cobro a los clientes, mientras que el 40%, sostiene que las visitas personales a los clientes también es otro método para realizar los cobros.

El 100% del personal encuestado conoce de una persona designada para gestionar los cobros. Contar con una persona que realice los cobros de manera externa a la empresa contribuye a mejorar dicho proceso, sin embargo, esto debe realizarse de una manera eficaz con el fin de recuperar las cuentas pendientes de cobro que se mantienen con los clientes.

No existe ningún tipo de control en cuanto a las cuentas incobrables que han sido canceladas, mientras el 40% asegura que existe un control. El cobro de estas cuentas se realiza en una fecha posterior a la prevista, es por esto que las cancelaciones deben ser invertidas y el cobro de ser tratado como un ingreso normal, con el fin de reflejar el verdadero historial de pago del cliente.

La investigación titulada "Desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la Empresa Merkantil Torres", considerada como estado del arte, guarda relación con el presente estudio, ya que analiza la importancia que los propietarios de esta empresa otorgan al control de las cuentas por cobrar, así como los procedimientos que deben implementarse para optimizar su administración y gestión.

En cuanto a su utilidad metodológica, esta investigación aporta técnicas de recopilación de información, como la entrevista, la encuesta y el análisis de documentos de control de cuentas por cobrar, con el objetivo de identificar las debilidades en dichos controles y, a partir de ello, formular propuestas de mejora.

Este estudio ha sido seleccionado como parte del estado del arte, ya que comparte la misma temática y problemática con la investigación de referencia. Ambos trabajos se centran en los controles de cuentas por cobrar y tienen como unidad de análisis la gestión de estos controles en microempresas.

Este estudio que se tomó como parte del estado del arte, es importante considerarlo, porque presenta la información relacionada con la necesidad de elaborar manuales de control interno para las cuentas por cobrar. Estas cuentas por ser parte de los activos de una organización y que representan un activo líquido, deben tener un mayor control, no solamente físico a través de arqueos de caja, sino también un control administrativo a través de políticas, normas y procedimientos, que faciliten identificar de forma oportuna los errores o debilidades que existan en la administración de las cuentas por cobrar, de tal manera que se eviten posibles fraudes.

Para que la administración de las cuentas por cobrar sea eficaz y eficiente, es indispensable que la empresa elabore un manual que contenga políticas que establezcan la forma de aprobar un crédito. Así mismo, debe considerar normas específicas que definan con claridad la forma de regular, controlar y gestionar las cuentas por cobrar. También se deben describir los procedimientos necesarios que se deben aplicar en el otorgamiento del crédito y el seguimiento y gestión de estas cuentas, hasta lograr la recuperación de cartera.

6.3. Reflexiones finales.

De los estudios analizados para esta investigación, se van a adoptar algunos aspectos metodológicos y técnicos, considerando que son aplicables a este tipo de estudio, por lo tanto, se tomó el tipo de estudio que es descriptivo. Así mismo, el enfoque que se adoptó es cualitativo, porque las variables que se analizaron, son las que describen características y cualidades que se deben tomar en cuenta para elaborar la propuesta del manual de normas, políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar.

En relación al estudio analizado, también es aplicable el instrumento utilizado, que en este caso será la entrevista con preguntas abiertas y cerradas.

La selección de la metodología e instrumentos de investigación para este estudio, se fundamenta en que el trabajo a realizar es totalmente descriptivo y cualitativo porque sus variables de análisis responden a características y cualidades del manual. La entrevista permite recopilar toda la información necesaria que debe estar en la propuesta del manual cómo contenido de las normas, políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar.

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1. Área de localización del estudio.

El estudio se realizó en Little Corn Island en la micro empresa Comercial Hermanas Wilson, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur, República de Nicaragua.

7.2. Tipo de estudio según el enfoque cualitativo asumido y su justificación.

El tipo de estudio es descriptivo, porque se va a presentar la importancia que les dan a las cuentas por cobrar, los procedimientos que aplican para el control de los créditos y las actividades que deben estar incluida en el Manual de Procedimientos para mejorar el control de las cuentas por cobrar.

El enfoque es cualitativo porque se presentaron las características de la valoración e importancia que tiene llevar un buen control de las cuentas por cobrar, así como el contenido del Manual de Procedimientos para mejorar controles en las ventas al crédito.

La amplitud del estudio es de corte transversal debido a que el instrumento de investigación se aplicó una sola vez a los entrevistados en el mes de noviembre de 2024.

7.3. Selección de informantes del estudio.

Para este estudio la muestra es de 3 personas que desempeñan sus labores en la micro empresa Comercial Hermanas Wilson, en Little Corn Island. El informante principal es el propietario de este negocio y los informantes secundarias son las dos personas que desempeñan funciones en este establecimiento comercial.

7.3.1. Tipo de muestra y muestreo.

La muestra fue de 3 personas y el método de muestreo no probabilístico por conveniencia simple donde se seleccionaron a las personas que laboran en la micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

7.3.2. Técnicas e instrumentos de la investigación.

Se utilizó como instrumento de investigación la entrevista y una guía de preguntas abiertas y cerradas de opciones múltiples, aplicadas directamente a las personas entrevistadas.

7.4. Métodos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

7.4.1. Recolección de datos.

La recolección de los datos se realizó mediante la aplicación de entrevistas con preguntas abiertas y cerradas. Para lograr este propósito se visitaron a las personas seleccionadas como parte de la muestra para obtener la información sobre la importancia del control de las cuentas por cobrar. La información obtenida se analizó en el orden de los objetivos específicos.

7.4.2. Criterios de calidad: credibilidad, confiabilidad.

Se aplicó previamente la entrevista a 2 personas que representan el 66% de la muestra para validar el contenido de la guía de la entrevista y definir si ésta responde a los objetivos de la investigación y realizar los ajustes necesarios en las preguntas.

Se mejoró la redacción de las preguntas de tal forma que el lenguaje fue el más adecuado para las personas que van a responder la entrevista y que puedan asimilar con facilidad y claridad la información que se les está solicitando a través de las preguntas.

7.5. Matriz de Descriptores.

Variable	Concepto	Indicador	Instrumento de investigación
Procedimientos para control de cuentas por cobrar.	Pasos para realizar el proceso de las cuentas por cobrar (Espejo Gonzalez, 2020).	Tipo y calidad del proceso que usan para controlar las cuentas por cobrar.	Entrevista.
Normas	Conjunto de instrucciones para cumplir con un objetivo deseado y planificado. (Guerrero Salas, 2019)	Cantidad de instrucciones a realizarse.	Entrevista.
Políticas	Líneas de acción que en la práctica ejecutan las personas para controlar las cuentas por cobrar. (Paulete Jiménez, 2022).	Cantidad de líneas de acción aplicados.	Entrevista
Propuesta de manual	Documentos que contiene normas, políticas y procedimientos que son necesarios para mantener un control adecuado y oportuno en las cuentas por cobrar. (Soriano, 2018).	Tipos de políticas, normas y procedimientos que contribuyen al control de las cuentas por cobrar.	Entrevista.

7.6. Análisis de datos.

Para la elaboración del informe final de la investigación se utilizó el programa Microsoft Word y para la presentación final y defensa de la monografía se utilizó el programa Microsoft PowerPoint.

VIII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

8.1. Procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

La micro empresa comercial hermanas Wilson, realiza ventas al crédito y tiene una cartera de cliente que de manera permanente realizan su compra al crédito en este negocio. Como toda empresa verifican la calidad del cliente sujeto a crédito, se le facilita el crédito bajo la recomendación de un fiador que le respalde en caso de no pagar.

Las propietarias de estas micro empresas consideran importante y necesario realizar ventas al crédito porque esto le permite tener mayor cantidad de clientes y Así mismo ayudar a las personas que necesitan crédito y que han demostrado durante mucho tiempo ser personas que pagan de manera adecuada y a tiempo sus cuotas o cancelaciones de crédito.

Registro por escrito de los clientes a quienes se realizan ventas al crédito.

Según las entrevistadas, por cada cliente se tiene registros de su crédito y soportadas con copias de factura con fines de llevar un mejor control de los pagos, abonos u cancelación. Este registro que llevan por escrito les permite tener un control total de los clientes, así como de la fecha de pago de los productos que han comprado al crédito y su récord de crédito que los califica como clientes aptos para mantener el crédito en este tipo de negocio.

Para las propietarias de este negocio es importante llevar un registro de los clientes por escrito debido a que tienen evidencia documental de las ventas al crédito y de las cuentas que tienen estos clientes con la empresa. Esto les permite realizar una gestión de cobro adecuada y evitar malentendidos con los clientes de esta empresa.

Control de las cuentas por cobrar.

Las personas entrevistadas indicaron que ellos llevan un control de las cuentas por cobrar a los clientes. Este control para ello es muy importante porque les permite indicarles a los clientes la cantidad de productos que pueden comprar al crédito y la fecha de pago. Así mismo pueden establecer acuerdos de créditos y de pago en los casos que sean necesarios.

Además, les permite tener un mayor conocimiento de los clientes y un mayor acercamiento con éstos lo que les permite mantener una mejor relación comercial y conocer sus necesidades de crédito.

Para el control de las cuentas por cobrar de cada cliente las entrevistadas indicaron que llevan por escrito un detalle de cada cliente similar a un expediente, donde se especifica el nombre del cliente, las fechas de compra al crédito, los productos que compró y el saldo que tiene cada cliente según el periodo o mes en el que se va registrando las cuentas por cobrar.

Requisitos para obtener un crédito.

- 1 Identificación: cedula de identidad o residencia.
- 2 Ingresos: constancia de ingresos, últimas colillas de pago de pago de INSS
- 3 Domicilio: recibo de servicio público (luz, agua teléfono).
- 4 Bancarios: estados de cuenta bancarios y de tarjetas de créditos recientes.
- 5 Historial: buena calificación en el buro de crédito.

Procedimientos por escrito para el control de las cuentas por cobrar.

Las personas entrevistadas indicaron que tienen procedimientos por escrito para el control de las cuentas por cobrar siendo éste el siguiente:

- a. Cuando el cliente solicita la compra al crédito se valora su capacidad de pago identificando sus ingresos netos frente a sus gastos fijos y variables y en base a eso se le otorga el crédito.
- b. Una vez aprobado el crédito se registran los productos que se le venden al crédito en una factura de crédito.
- c. La factura de crédito contiene la siguiente información: fecha, el nombre del cliente, número de cédula, así como su forma de pago que se ha acordado con el cliente de igual forma en la factura se va reflejando los saldos pendientes.
- d. Además, se lleva un registro global de todos los clientes mes a mes para ir limpiando y anexando a los nuevos clientes.

Para realizar la función de los registros de las cuentas por cobrar de los clientes que compran al crédito tienen a una persona que realiza la función de administrador contable, el cual es el

encargado de velar por la recuperación de la cartera y cobro, el administrador cada quince días realiza los depósitos del efectivo recuperado de los créditos.

El administrador está facultado por los propietarios del negocio para que realice la gestión de cobro a cada uno de los clientes, así mismo informa a los dueños del negocio sobre la cantidad de dinero recuperado de las cuentas por cobrar, así como las cuentas pendientes de cobro que quedaron en el periodo y los acuerdos realizados con los clientes que quedaron con cuenta o saldos pendientes de pago.

8.2. Normas, políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

Normas que debe aplicar en el control de las cuentas por cobrar.

De acuerdo a las personas entrevistadas consideran que algunas normas que deben aplicar en el control de las cuentas por cobrar a los clientes son las siguientes:

- Normas evaluativas para razonar los costos de adquisición y así tener un criterio definido una vez que el producto se pone a la venta.
- Norma comparativa, sirve para evaluar el estado y costo del producto con relación al mes anterior también para darnos cuenta de la recuperación de la cartera de cobro.
- Norma adquisitiva, sirve para la adquisición de un bien o producto que debe estar seguro del estado físico del producto para luego ponerse a la venta.

Procedimientos que debe de realizar para el control de las cuentas por cobrar.

De acuerdo a los resultados de la entrevista las personas indicaron que los procedimientos que se deben de realizar para el control de las cuentas por cobrar son los siguientes:

- a. Elaboración de una lista detallada de todos los clientes que adquieren crédito con la empresa.
- b. Actualizar la información de los clientes relacionados con nombres y apellidos, número de cédula y dirección de su domicilio, así mismo actualizar los datos del fiador.
- c. Revisar de manera quincenal los saldos de los clientes.
- d. Revisar el estado de las cuentas por cobrar de cada cliente para determinar si tiene cuentas pendientes de periodo anteriores.

- e. Realizar conciliaciones entre el estado de cuentas por cobrar a los clientes y el saldo reflejado en los controles de pago.
- f. Revisión en el balance las cuentas por cobrar.
- g. Realizar confirmación a los clientes que tienen cuentas por cobrar para identificar si hay errores en los registros de los saldos.

Políticas que debe aplicar para el control de las cuentas por cobrar.

Entre las políticas que deben aplicar para el control de las cuentas por cobrar mencionaron la siguiente:

- a. Elaboración de un cronograma de pagos de acuerdo a la fecha establecida con cada cliente.
- b. Establecer límite de crédito a cada cliente según su capacidad de pago.
- c. Autorización por el gerente a los clientes que soliciten crédito cuando tienen cuentas pendientes de periodos anteriores.
- d. Las gestiones de crédito se deben realizar por escrito dejando evidencia del recibido de cada cliente.
- e. Por cada cliente se debe de elaborar un expediente de cuentas por cobrar.
- f. Mantener actualizado el expediente de cada cliente.

Tipos de clientes por cantidad de crédito.

Las personas entrevistadas indicaron que tienen una clasificación de cliente de 2 forma clientes mayores y menores.

Los clientes menores son los que tienen un sistema de crédito de acuerdo a sus ingresos y por lo general son persona asalariada.

Los clientes mayores son aquellos clientes que tienen una mayor cantidad de crédito debido a que son personas que tienen pulperías o tienen negocio a los cuales la micro empresa hermanas Wilson le brindan servicios de abastecimiento a sus pequeños negocios.

También tienen clientes que se les da créditos por mayor y se les tiene como especiales por su posición económica, buena credibilidad y confianza.

Periodo de crédito.

Cada cliente tiene un periodo de tres meses a partir de la fecha que contrae el crédito para pagar, debido a que los clientes en su mayoría son asalariados, otros son marinos y comerciantes.

El administrador contable al final de cada mes realiza el análisis de antigüedad de saldos de los clientes que tienen cuentas pendientes de pago, Así mismo, va actualizando los saldos de las cuentas por cobrar de cada cliente, lo que les permite identificar la cantidad de cuentas por cobrar que tienen cada mes y la cantidad de recuperación de cartera que han obtenido al final de cada mes.

8.3. Propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

Se les consultó a las personas entrevistadas sobre el tipo de información que les gustaría que existiera en el manual de procedimiento para las cuentas por cobrar a lo que las personas respondieron lo siguiente:

- ✓ El análisis del perfil del cliente.
- ✓ Generar facturas adecuadas y claras.
- ✓ Realización y seguimiento de los pagos recibidos y pendientes.
- ✓ El mantenimiento y monitoreo de las cuentas por cobrar.

Para el control de las cuentas por cobrar las personas entrevistadas indicaron que deben hacer un análisis constante de los créditos de cada cliente, analizar la antigüedad de los saldos de cada uno y realizar una adecuada gestión de cobro que les permita recuperar su dinero en el tiempo establecido y en las cantidades pactadas con cada uno de los clientes.

Cantidad de crédito que les daría a sus clientes.

En cuanto a la cantidad de crédito que le darían a cada uno de los clientes las entrevistadas respondieron lo siguiente:

Tomando en cuenta la situación económica del cliente y teniendo en cuenta los ingresos con los que se sostiene el cliente, le otorgamos entre 50 a 75 porcientos de sus ingresos tomando en cuenta que el cliente tiene otras responsabilidades que asumir.

El periodo en el que le dan crédito a cada uno de los clientes en Comercial Hermanas Wilson es de pagos quincenal a un plazo de tres meses, esa es la política que tienen establecida.

Información sobre las cuentas por cobrar que le gustaría tener.

Es legal o ilegal ocuparle al cliente el producto dado al crédito cuando este cae en mora o incumplimiento de pago por más de cinco meses de atraso, les gustaría poder tener esta información para hacerla de conocimiento al cliente a la hora de no cumplir con lo establecido.

Se les consultó a los entrevistado sobre el por qué gustaría tener un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar, siendo su respuesta la siguiente:

Para facilitarle capacitación al personal de la empresa, con el propósito de tener un mejor control interno de los procesos, mejorar la comunicación y evitar la desinformación, mejorar la imagen profesional y capacidades de la empresa que les permita adquirir mejores relaciones comerciales.

Información que le gustaría incluir en el Manual para controlar las cuentas por cobrar.

De acuerdo a la entrevista, la información que le gustaría incluir en el manual para el control de las cuentas por cobrar son las siguiente:

- ✓ Establecer políticas claras sobre los créditos.
- ✓ Establecer los ciclos o fechas de pagos con el cliente.
- ✓ Tener comunicación más fluida con el proveedor como con el cliente.
- ✓ Establecer un método para la recuperación de las cuentas incobrables.
- ✓ Establecer el porcentaje que se aplicara al momento de caer en atraso de pago o mora.

- ✓ Todo esto con el fin de brindar una mejor atención, un mejor servicio, que el cliente se sienta satisfecho, en confianza de nuestros productos, precios y políticas.

Estructura de la Propuesta del Manual para el Control de las Cuentas por Cobrar.

La estructura de la propuesta del manual para el control de las cuentas por cobrar para la micro empresas hermanas Wilson es la siguiente:

- ❖ Portada.
- ❖ Índice.
- ❖ Presentación.
- ❖ Introducción.
- ❖ Control interno de las cuentas por cobrar.
- ❖ Política de las cuentas por cobrar.
- ❖ Procedimiento para aprobar crédito.
- ❖ Procedimiento para la gestión de crédito.
- ❖ Procedimiento para el registro y actualización de las cuentas por cobrar.
- ❖ Formatos prediseñados establecidos para el control, registro e informe de las cuentas por cobrar.

Micro Empresa

Comercial Hermanas Wilson

**Propuesta de Manual de Procedimientos para el Control de las Cuentas
por Cobrar.**

21 de febrero de 2025.

Bluefields, Región Autónoma de la Costa Caribe Sur

INDICE

- 1. INTRODUCCION.**
- 2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**
- 3. LAS CUENTAS POR COBRAR PARA UNA EMPRESA.**
- 4. IMPORTANCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA.**
- 5. OBJETIVOS DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.**
- 6. CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.**
- 7. DESCRIPCION DE LAS POLITICAS.**
- 8. POLITICAS DE CREDITO.**
- 9. POLITICAS DE COBRO.**
- 10. POLITICAS DE COBRO CON TARJETAS DE CREDITO.**
- 11. PROCEDIMIENTOS DE GESTION DE COBRO.**
- 12. FORMATOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.**

1.- INTRODUCCION

La Micro empresa Comercial Hermanas Wilson, a lo largo de los años ha buscado la manera de hacer que sus clientes se sientan bien con ellos, así como traer nuevos clientes para adquirir sus servicios y productos debido a esto, esta implementó el sistema de créditos con el cual se puede adquirir un producto o servicio de manera más accesible, en terminos contables y financiero, esto se conocería como cuentas por cobrar, en la cual el cliente está contrayendo una deuda con la micro empresa por un tiempo determinado.

Es fundamental que este negocio cuente con un documento en el que se describa de manera metódica en forma escrita y gráfica las operaciones que deben seguirse para el cumplimiento de sus objetivos, tanto las sustantivas que están relacionadas directamente con los objetivos de la micro empresa, como aquellas que apoyan la realización de los primeros.

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la Micro empresa concede a sus clientes y deudores diversos, es muy importante ya que constituye un activo que estimula las ventas, pero también se debe tomar en cuenta que conceder créditos con lleva a riesgos como por ejemplo el retraso de pago por parte de los clientes y/o deudores o incluso incumplimiento de pago de estos mismos.

Por tal motivo se elaboró el presente Manual de procedimientos para el buen control de las cuentas por cobrar. Para la elaboración del presente Manual se partió del análisis de la información existente, así mismo de la realización de entrevistas con el propietario para confirmar la información existente e incluir nuevos procedimientos que describan claramente el total de las operaciones que realizan las distintas fases de las cuentas por cobrar.

El manual de procedimientos que se propone juega un papel muy importante en la comunicación, coordinación y evaluación administrativa de las distintas áreas que integra la gerencia ya que facilita la interrelación de las mismas a través del flujo operacional con el cual muchas empresas buscan ser más eficientes y mejorar sus procesos en ciertos rubros, de igual manera se describe que son las cuentas por cobrar, normas, políticas y procedimientos aplicado para el buen control de las cuentas por cobrar.

En la actualidad la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson es consciente de la falta de herramientas que le permitan un mejor control en lo que respecta al rubro de las cuentas por cobrar.

Este Manual está orientado a todo el personal a fin de que se conozca con exactitud y precisión las acciones que debe llevarse a cabo para el correcto desarrollo de cada uno de los procedimientos en que debe participar con el propósito de contar con una administración dinámica y activa para dar respuesta inmediata a las necesidades actuales de los movimientos de las cuentas por cobrar.

Con la aplicación de una manual de procedimientos se pretende mejorar los controles internos de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson que promoverá la eficiencia, reducirá los riesgos de pérdidas y ayudará a asegurar la contabilidad de los estados financieros de dichas cuentas por cobrar.

Por esta razón, se elabora, integran y difunden los manuales de procedimientos, técnicos, administrativos y financieros que facilitan el cumplimiento de las funciones, la desconcentración de actividades y el logro de los objetivos institucionales.

2.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Un Manual de Procedimientos para las cuentas por cobrar es un documento que establece las políticas y normas para manejar las cuentas por cobrar de una empresa. Este manual sirve como guía para realizar los procedimientos contables de manera correcta.

Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa, su objetivos y beneficios es de fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base de adiestramiento y comprender el plan de la empresa.

El propósito de los manuales es permitir la adquisición de información de forma clara, sencilla y concreta. Gracias a esta herramienta, el acceso a la información de los miembros de la organización es directo y facilitado, a través de planes de acción respetando seriamente los pasos para lograr buenos resultados para la misma.

De acuerdo con Cardoso (2012). El manual de procedimientos es un documento del sistema de control interno el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Por lo anterior se puede decir que un manual de procedimientos es una herramienta importante para el desarrollo de las operaciones de la empresa en el área contable porque a través de él, su implementación de las políticas y procedimientos se logrará un mayor control en los registros.

Mediante un manual de control interno aplicado a cuentas por cobrar se puede establecer políticas que ayuden a un adecuado manejo, con el fin de prevenir carencias en el área de créditos y cobro de la empresa.

Con el estudio de las políticas y procedimientos a aplicar en la compañía, se evidencia la falta de control interno; por ende, se refleja las necesidades existentes de la empresa en la cual no se ve dichos controles, con estas carencias la gerencia financiera procurara el bienestar de la empresa y el logro eficaz de las metas de la organización.

3.- LAS CUENTAS POR COBRAR PARA UNA EMPRESA.

La administración de cuentas por cobrar implica generalmente un dilema entre liquidez y productividad, ya que, si se ofrecen muchas facilidades para la venta de los productos, se incrementarán las ventas y también las utilidades, pero por otra parte se comprometen fondos en cuentas por cobrar, que finalmente disminuyen la liquidez de la empresa.

Las cuentas por cobrar son generadas tras la venta de un producto o servicio a crédito, lo cual supone para la empresa efectivo del cual disponer a futuro, siempre que las gestiones de cobranzas sean las correctas, así como las políticas de créditos establecidas por esta (Peralbo, 2016).

Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, las mayorías de las empresas consideran necesario ofrecer créditos. (Gitman, 2003).

Los documentos por cobrar son importes que adeudan a los clientes y por los cuales se ha girado un instrumento de crédito formal por escrito. Si se espera que de los documentos por cobrar se reciba su pago dentro de un año, se clasifican en el balance general como un activo circulante (Warren, 2009).

Las cuentas por cobrar se originan cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente, es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene este tipo de cuenta, cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual (Hurgren y Harrison, 2010).

Las cuentas por cobrar son activos propios de la empresa, que se constituyen en derechos que al ser recuperados se convierten en recursos económicos utilizables para la empresa.

Las cuentas por cobrar toman una gran importancia para la empresa debido al beneficio que se obtiene con ellas, al otorgar un crédito a sus clientes, ayuda a que puedan seguir consumiendo su servicio o productos de una manera más accesible, de igual manera al ser un crédito tiene sus desventajas, debido a que las cuentas por cobrar se ven afectadas cuando no se tiene liquidez en ellas.

4.- IMPORTANCIA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA.

La importancia de un manual de procedimientos en una organización es tener a la mano un instrumento lo cual mejore el trabajo de sus colaboradores y a su vez proporcionarles una guía en donde se pueda manejar por si solos, de tal manera que la ejecución de las actividades correspondientes sea adecuada. Lo que se busca dentro de un grupo de trabajo, es el cumplimiento de la empresa y las actividades continuas para el aprovechamiento óptimo de los recursos que este dispone (Sani & Zamora, 2018).

Implementar un manual de procedimientos en la entidad constituye a estandarizar los métodos de trabajos y de esta manera agilizar las operaciones de las cuentas por cobrar para un mejor control.

Los manuales de procedimientos pertenecen al sistema de control interno en el cual se diseña e implementa en la empresa, este sistema ayuda a que la empresa tenga un buen rendimiento, pero para esto es necesario preparar procedimientos integrales que sean fundamentales para el pleno desarrollo de sus actividades, establecer las responsabilidades de los responsables de todas las áreas, generando información útil y necesaria.

Los manuales de procedimientos se consideran como una herramienta para la mejora de la eficiencia en el desarrollo de sus actividades. Los cuales una empresa realiza en un área en particular.

Este documento contiene los procedimientos básicos, formularios e instructivos para registrar los pedidos de venta e ingreso de efectivo en una empresa.

5.- OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

El presente manual tiene como objetivo establecer los procedimientos adecuados para la gestión de cobro en la Micro empresa Hermanas Wilson, asegurando un control eficiente de las cuentas por cobrar y garantizando el flujo de efectivo necesario para la operación del negocio.

Definir las normas y procedimientos para la gestión de cobros de ventas a crédito, asegurando el cumplimiento de los plazos de pago por parte de los clientes y reduciendo el riesgo de morosidad para la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

6.- CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Uno de los principios más importantes del control interno es que los empleadores que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables. Segregación de funciones. Comúnmente en un negocio pequeño un empleado es responsable de manejar las entradas de efectivo, de llevar los registros de las cuentas por cobrar, de emitir

notas de crédito y de cancelar las cuentas incobrables, esa combinación de funciones no permite la segregación de funciones.

- El encargado de la micro empresa Hermanas Wilson responsable de ventas deberá aplicar y supervisar estos procedimientos.
- Se deberán mantener registros actualizados de las cuentas por cobrar.
- Se garantizará una comunicación efectiva con los clientes para evitar retrasos en los pagos.

Mantener un control periódico de las cuentas pendientes y evaluar la situación financiera.

Pasos:

1. Revisión semanal: Se revisa el cuaderno o sistema de cuentas por cobrar para identificar clientes con pagos pendientes.
2. Clasificación de deudas: Se agrupan las cuentas según su antigüedad, deudas menores a 15 días, entre 15-30 días, más de 30 días.
3. Elaboración de informe: Se genera un resumen con:
 - Total, de cuentas por cobrar.
 - Clientes con más deuda.
 - Deudas vencidas.
4. Toma de decisiones: Basado en el informe, se establecen acciones para recuperar el dinero, ajustar políticas de crédito o mejorar la cobranza.

Los procedimientos de las cuentas por cobrar están en función de las políticas de cobro. La efectividad de estas políticas de cobro se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Para el caso de la Micro Empresa Comercial Hermanas Wilson, este nivel no depende solamente de las políticas de cobro propios de la administración, sino también de las políticas que las juntas administrativas tengan con respecto a los servicios y/o compromiso hacia el Gobierno Central.

Con el propósito de que las políticas de créditos y cobro sean efectivos, deben expresarse mediante lineamientos específicos aplicables a la actividad cotidiana, estos pueden asumir diversas formas y se les denomina comúnmente prácticas, métodos o procedimientos entre

otros, deben expresar en detalle la forma como el personal de crédito debe llevar a cabo las políticas de crédito y cobro, las cuales serán llevadas a la práctica con la mayor efectividad cuando todos aquellos que se ven directamente afectados participen en su aplicación.

Las políticas de créditos deben ser revisadas periódicamente en conjunto por las propietarias de la Micro Empresa Hermanas Wilson. Ellas conforman las políticas que guiarán el accionar de las funciones de crédito y cobro. Por lo que la jefatura administrativa financiera en coordinación con el encargado de la sección de cuentas corrientes, deben de estar muy atentos a las condiciones cambiantes del entorno e informar de los cambios y los motivos de estos para su aprobación.

7.- DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS.

Las políticas establecidas en este manual son los procedimientos que la empresa debe seguir para recuperar las cuentas que ya se han vencido, a partir del nivel de estimación de cuentas por cobrar se desarrollan las mismas, al contar con políticas selectivas de cobro, la Micro Empresas Hermanas Wilson podrá contar con un sistema efectivo de cobro.

8.- POLÍTICAS DE CRÉDITOS.

Para todos los casos sin excepción, es requisito indispensable para la aprobación del crédito presentar la fórmula de información general del solicitante, esta es esencial para el trámite de la solicitud del crédito, adicional a este se debe adjuntar y presentar a la junta administrativa cualquier otra información que se considere importante, con el propósito de que la decisión sea la más acertada.

El plazo de pago del crédito que se conceda comenzara a partir de la fecha en que se emita la factura y será considerado en días hábiles, cuando se produzca algún cambio en la razón social del cliente, este debe solicitar que se mantenga el crédito mediante notificaciones inmediata a la junta administrativa.

Las condiciones bajo las cuales se otorgan créditos a los clientes establecidos en las políticas son:

- ❖ Límites de crédito: Especificar los límites de crédito que se conceden a cada cliente en función de su capacidad de pago y la evaluación de riesgo.
- ❖ Plazos de pago: Definir el tiempo que se otorga para que los clientes paguen sus deudas, es de, "30 días" a "60 días".
- ❖ Descuentos por pronto pago: Si se otorgan descuentos por pago anticipado, de un 2% de descuento si se paga dentro de los primeros 10 días.
- ❖ Tasa de interés por mora: En caso de retraso en el pago, se debe aplicar cargos por intereses a una tasa de interés del 4% mensual.
- ❖ Antes de otorgar crédito, la empresa debe realizar una evaluación de crédito de los clientes para minimizar el riesgo de incobrabilidad. Esto incluye:
 - a. Verificación de referencias crediticias: Consultar los informes de crédito del cliente individual: consultar centrales de riesgos (Buros de créditos), revisar estados de cuentas, verificar referencias, analizar indicadores financieros, evaluar el perfil crediticio (score).
 - b. Análisis de la capacidad de pago: Evaluar la solvencia del cliente, analizando su historial financiero y comportamiento de pago en el pasado.
 - c. Condiciones específicas para clientes nuevos: Para los nuevos clientes, se aplica el establecimiento de un límite de crédito más bajo o exigir un pago inicial.
 - d. Firma de compromiso: El cliente debe firmar un documento de crédito con los términos establecidos.
 - e. Documentar correctamente cada venta a crédito para evitar pérdidas o confusión.

Pasos:

- ❖ Registro detallado: Se anotan en un cuaderno o sistema digital los siguientes datos:
 - Fecha de la venta al crédito.
 - Nombre del cliente.
 - Productos adquiridos y monto total.
 - Fecha de pago acordada.

- Vencimiento del crédito.
- Interés.
- ❖ Entrega de comprobante: Se da una copia o nota al cliente como constancia de la deuda.
- ❖ Firma del cliente: Para validar el compromiso, el cliente debe firmar el registro.

9.- POLÍTICAS DE COBRO.

- Será responsabilidad del administrador de cuentas por cobrar realizar un cronograma mensual de cobro, el mismo se basará en el siguiente formato:
- El cliente tiene tres formas para cancelar la mercadería que se le conceda a crédito siendo así estas:
 - a) Dinero en efectivo.
 - b) Cheque.
 - c) Tarjetas de créditos y débito.
 - d) Transferencias (billetera móvil).
- Al momento de realizar la venta el administrador de cuentas por cobrar pactará las fechas de pago junto con el cliente, haciéndole saber cada plazo establecido previamente.
- Los pagos realizados a través de depósitos bancarios se deberán realizar a nombre de una de las propietarias en la cuenta del banco misma que se dará a conocer a los clientes.
- Se verificará el tiempo de las cuentas por cobrar vencidas, y si tienen un tiempo mayor a 90 días si se ve imposibilitado su cobro por parte de la empresa, se enviará asesoría jurídica quien proceda con el caso.

10.- POLÍTICAS DE COBRO CON TARJETAS DE CRÉDITO.

- Si el cliente realiza el pago con tarjeta de crédito deberá solicitarle la cédula de identidad para verificar que sea el dueño de la misma.
- Cuando el pago se realice con tarjeta de crédito no podrá acceder a los descuentos que ofrece la empresa.
- El vóucher o documento de respaldo por su compra de mercadería por parte del cliente será archivado correctamente.

11.- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO.

La política debe incluir procedimientos claros y consistentes para realizar el seguimiento de las cuentas por cobrar. Esto incluye:

- ❖ Seguimiento a las cuentas: Cada día después de vencido el crédito se realiza el seguimiento mediante llamadas telefónicas de los pagos pendientes. Estos recordatorios se harán por teléfono, correo electrónico, cartas o visitas personales.
- ❖ Recordatorios de pago: Se realizarán recordatorios para los clientes con cuentas vencidas de la siguiente forma:
 - 1er recordatorio: A los 5 días de vencimiento.
 - 2do recordatorio: A los 15 días de vencimiento.
 - 3er recordatorio: A los 30 días de vencimiento.
- ❖ Escalamiento de la cobranza: Si un cliente no paga después de varios recordatorios, se realizará un proceso de cobro donde firmará un documento de la gestión realizada y donde se establecerá el compromiso de pago.

12.- FORMATOS PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Para el control de cuentas por cobrar en la micro empresa Hermanas Wilson, es fundamental utilizar formatos que permitan registrar, dar seguimiento y gestionar los pagos de los clientes. Estos formatos los pueden implementar en cuadernos físicos o sistemas digitales (Hojas de Excel).

PASOS PARA EL MANEJO DE LOS FORMATOS

Para completar el formato de registro de ventas a créditos, se debe seguir los siguientes pasos:

- Fecha: anotar la fecha en que se realiza la venta al crédito.
- Clientes: escribir el nombre completo del cliente que adquiere el producto.
- Productos(s): detallar los artículos vendidos a créditos.
- Monto total: indicar la cantidad total de dinero adeudada por venta.
- Fecha de vencimiento del crédito: registrar la fecha límite acordada para que el cliente pague el crédito.
- Firma cliente: el cliente debe firmar para confirmar su acuerdo con los términos de venta a crédito.

Formato No. 1.**Micro Empresa Comercial Hermanas Wilson****Registro de Ventas a Crédito**

Objetivo del formato: Documentar cada venta a crédito con los datos esenciales.

Fecha	Cliente	Producto(s)	Monto Total	Fecha de Vencimiento del crédito	Firma Cliente
10/02/2025	Juan Pérez	Arroz	C\$5,000.00	25/02/2025	

Elaborado por: _____ Revisado por: _____

Pasos para llenar el formato:

- Identificación del cliente: registrar el nombre y apellido del cliente en las secciones designadas.
- Fecha de venta: anotar la fecha en que se realizó la venta a crédito
- Monto total: escribir la cantidad total adeudada por el cliente.
- Abonos: registrar cualquier pago parcial que el cliente haya realizado.
- Saldo pendiente: calcular la diferencia entre el monto total y los abonos para determinar la cantidad restante por pagar.
- Fecha límite: establecer y registra la fecha limite acordada para el cliente liquide su deuda.
- Estado: indicar la situación actual de la cuenta como pendiente o pagado.

Formato No. 2

Micro Empresa Comercial Hermanas Wilson

Cuentas por Cobrar

Objetivo del Formato: Mantener un control actualizado de los clientes con deudas pendientes.

Cliente	Fecha de Venta	Monto Total	Abonos	Saldo Pendiente	Fecha Límite	Estado
Juan Pérez	10/02/2025	C\$5,000.00	C\$2,000.00	C\$3,000.00	15/02/2025	Pendiente

Estados posibles:  Pagado | Pendiente |  Vencido

Elaborado por: _____ Revisado por: _____

Pasos para llenar el formato

- Cliente: escriba el nombre completo de cliente.
- Fecha: registra la fecha en que se realiza la gestión de cobro.
- Contacto: Anoté el nombre de la persona con la se contactó, si es diferente al cliente o confirmé que fue el cliente mismo.
- Medio de contacto: especifique la vía utilizada para la comunicación.
- Compromiso de pago: detallé el acuerdo alcanzado con el cliente respecto ala fecha y monto del pago.
- Responsable: indique la persona o puesto dentro de la empresa que realizo la gestión
- Comentarios: agregue cualquier información adicional relevante sobre la conversación o el estado del cliente

Formato No.3.**Micro Empresa Comercial Hermanas Wilson****Seguimiento y Cobranza.**

Objetivo del Formato: Llevar un historial de gestiones de cobro con cada cliente.

Cliente	Fecha Contacto	Medio de Contacto	Compromiso de Pago	Responsable	Comentarios
Juan Pérez	10/02/2025	WhatsApp	Pagará el 12/02/2025	Encargado de Ventas	Cliente asegura que pagará en 2 días.

Elaborado por: _____ Revisado por: _____

Pasos para llenar el formulario:

- Fecha: escribir la fecha actual en que se realiza el pago.
- Nombre del cliente: indicar el nombre completo de la persona que realiza el pago
- Concepto: describir brevemente el motivo de pago.
- Numero de referencia del crédito: anotar el número de identificación del crédito o factura al que se aplica el pago.
- Cantidad pagada (en números): escribir la cantidad monetaria pagada en cifras, usando la moneda local.
- Cantidad (en letras): escribir la misma cantidad monetaria.
- Saldo pendiente: calcular y escribir la cantidad de dinero que el cliente aun debe después de este pago.
- Forma de pago: especificar como se realizó el pago.
- Firma del cliente: el cliente debe firmar para confirmar la transacción.
- Firma del proveedor: el representante de la microempresa debe firmar.

Formato No. 4.

Micro Empresa Comercial Hermanas Wilson

Recibo de Pago.

Objetivo: Entregar comprobante de pago al cliente cuando realice abonos o pagos completos.

RECIBO DE PAGO

Fecha:		
Nombre del cliente		
Concepto		
Número de referencia del crédito		
Cantidad pagada	(en números) C\$	
Cantidad (en letras)		
Saldo pendiente		
Forma de pago		
Firma del cliente		
Firma del proveedor		
Observaciones		

Elaborado por: _____ Revisado por: _____

IX. CONCLUSIONES

1. Los procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson, son empíricos e informales debido a que no quedan registros históricos ni existen procedimientos definidos para la gestión de las cuentas por cobrar y el control de estas.
2. Se definieron normas, políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa, entre las que se destacan normas, políticas y procedimiento para el control interno, así mismo, para el otorgamiento de crédito y evaluación de las personas sujeta a crédito. Además, se establecieron procedimientos para la gestión de crédito utilizando los medios más comunes aplicables a una micro empresa que distribuye productos básicos del hogar y abarrotería.
3. Se diseñó la propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar para que sea valorada e implementada por la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson, la que incluye normas, políticas y procedimientos, así mismo, procedimientos para evaluar las personas sujetas a crédito, los periodos de crédito, gestión de las cuentas por cobrar y formatos básicos para el control y gestión de estas cuentas. Así mismo, se incluyen conceptos, importancia y necesidad de control de las cuentas por cobrar en la micro empresa.

X. RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la administración de la Micro Empresa Hermanas Wilson lo siguiente:

1. Revisar la propuesta de manual para el control y gestión de las cuentas por cobrar para identificar si éstas se ajustan a las necesidades y realidad de la micro empresa.
2. Recopilar información básica para crear una base de datos de todos los clientes que tiene la micro empresa, esto con el objetivo de tener información de cada cliente y poder clasificarlo de acuerdo a las necesidades de la empresa como puede ser; capacidad de pago, fidelidad del cliente y cantidad de productos que adquiere.
3. Designar a una persona y un período de tiempo durante el día, para el registro control y gestión de las cuentas por cobrar, esto con el propósito de darle seguimiento y monitoreo a éstas cuentas.
4. Capacitarse en temas relacionados con el control de las cuentas por cobrar y la gestión de las cuentas por cobrar ante diferentes tipos de clientes.
5. Establecer medios oficiales por la micro empresa para el seguimiento y la gestión de crédito como documentos formales que pueden ser cartas, notas de cobro, o aviso de cobro.

XI. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

12.1. Presupuesto.

Para desarrollar el trabajo de investigación es necesario ejecutar el siguiente presupuesto:

N°	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	Transporte Corn Island.	4	C\$ 900.00	C\$ 3,600.00
	Transporte Bluefields.	30	C\$20.00	C\$600.00
3	Internet y recargas Telefónicas.	9	C\$ 100.00	C\$ 900.00
4	Fotocopias.	600	C\$ 1.00	C\$ 600.00
5	Impresiones blanco y negro.	550	C\$ 2.00	C\$ 1,100.00
6	Impresiones a color.	250	C\$ 5.00	C\$ 1,250.00
7	Empastado.	1	C\$ 500.00	C\$ 500.00
8	Encolochados.	8	C\$ 60.00	C\$ 480.00
9	Imprevistos.	1	C\$1,000.00	C\$ 1,000.00
TOTAL				C\$10,030.00

12.2. Cronograma de actividades.

Para la ejecución de la investigación es necesario desarrollar las siguientes actividades:

No.	Actividades	Noviembre 2024	Diciembre 2024	Enero a Septiembre 2025
1.	Presentación de Protocolo a la ACCES.	X		
2.	Incluir correcciones sugeridas por la ACCES.	X		
3	Presentar protocolo para aprobación.	X		
4	Validación de Instrumento.	X		
5	Aplicación de Instrumento.		X	
5	Tabulación de Datos.		X	
6	Análisis de resultados.		X	
7	Presentación del primer borrador de la Monografía.		X	
8	Corrección de monografía.		X	
9	Incluir correcciones sugeridas por el jurado.			X
10	Presentación de monografía final.			X
11	Defensa de monografía.			X
12	Incluir recomendaciones finales.			X
13	Entrega final de la monografía.			X

XII. REFERENCIAS

1. Amat, O. (2019). *Análisis de operaciones de crédito*. Barcelona: Bresca.
2. Contreras, J. P. (2019). *Gestión de Cobranzas*. Lima, Perú: Empresa Editora Macro E.I.R.L.
3. Espejo Gonzalez, M. (2020). *Gestión de inventarios, metodos cualitativos, metodos cuantitativos*. . ICG MArge.
4. Garcés, M. T. (2019). *Desarrollo de un Manual de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar en la empresa Merkantil Torres*. Amabato: Universidad Pontificia Católica del Ecuador.
5. Gisvet, C. (2021). *Créditos y cobranzas*. Buenos Aires, Argentina: EPUP.
6. González, R. (2019). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la*. Codiletesa S.A.
7. Guerrero Sales, H. (2019). *Inventarios manejo y control*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
8. Matheus, J. H. (2020). *Gestión efectiva de créditos y cobranzas*. Barcelona, España: Editorial Académica Española.
9. Meza Tobon, M. A. (2020). *Sistema de control para el manejo de inventarios en la empresa industrial Gloma Colombia*. Cartago, Colombia: Universidad del Valle.
10. Ortiz, A. (17 de Octubre de 2022). *Finanzas Guías*. Obtenido de <https://www.dripcapital.com>
11. Paulete Jiménez, I. (2022). *Elaboración de Inventarios de consumo de materia prima y recursos*. IC Editorial.
12. Sierra, M. (2021). *Manual de procedimientos administrativos financieros*. Barcelona, España: Editorial Académica Española.
13. Soriano, C. (2018). *Compras de inventarios*. Madrid: Díaz de Santos .
14. VV.AA. (2023). *Plan general de contabilidad y de PyMES*. Madrid : Pirámide.

XIII. ANEXOS

Anexo 1. Guía de entrevista

Bluefields Indian & Caribbean University

BICU



Entrevista dirigida al propietario y trabajadores de la micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

Estimado Señor (a), la presente entrevista tiene como propósito, elaborar una propuesta de manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson. La información que usted nos suministre será anónima y de mucha importancia para el alcance de los objetivos de esta investigación.

La presente entrevista es de tipo mixta, con preguntas abiertas y cerradas donde usted deberá colocar una (X) sobre la línea de la opción que considere correcto y preguntas abiertas donde podrá expresar sus ideas libremente. La información brindada por usted es anónima y se publicará de manera general en la monografía posterior a su aprobación y defensa.

Fecha de aplicación: _____ Género del encuestado: _____

I. Identificar los procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

1. ¿Usted realiza ventas al crédito?

a. Si

b. No

Explique;

2. ¿Usted tiene un registro por escrito de los clientes que le realiza ventas al crédito?

3. ¿Usted lleva un control de las cuentas por cobrar? ¿Por qué?

4. ¿Cómo hace para controlar las cuentas por cobrar? Explique:
5. ¿Tiene procedimientos por escrito para el control de las cuentas por cobrar? Explique
6. ¿Tienen una persona específica para llevar el control de las cuentas por cobrar? Explique

II. Definir normas, políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

7. ¿Qué normas considera que debe aplicar en el control de las cuentas por cobrar?
8. Mencione los pasos o procedimientos que debe de realizar para el control de las cuentas por cobrar:
9. ¿Cuáles son las políticas que debe aplicar para el control de las cuentas por cobrar?
10. ¿Tiene definido la cantidad en dinero que le da de crédito a cada cliente? Explique:
11. ¿Tiene clientes a los que les da crédito por una mayor cantidad con respecto al resto de clientes? ¿Por qué?
12. ¿Por cuánto tiempo les da crédito a sus clientes? ¿Por qué?
13. ¿Tiene información que le permita conocer al final de cada mes, la cantidad de dinero que tiene en cuentas por cobrar?

III. Diseñar la propuesta de un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar que aplica la administración de la Micro empresa Comercial Hermanas Wilson.

14. ¿Qué procedimientos le gustaría aplicar para el control de las cuentas por cobrar?
15. ¿Cómo haría para controlar las cuentas por cobrar a sus clientes?
16. ¿Qué cantidad de crédito les daría a sus clientes? ¿Por qué?
17. ¿Por cuánto tiempo les daría créditos a sus clientes? ¿Por qué?
18. ¿Qué información sobre las cuentas por cobrar le gustaría tener? ¿Por qué?
19. ¿Por qué gustaría tener un manual de procedimientos para el control de las cuentas por cobrar?
20. ¿Qué información le gustaría incluir en el Manual para controlar las cuentas por cobrar?