

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

“Agnitio ad Verum Ducit”

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Sede Central



**Monografía para optar al título de licenciatura Contabilidad Pública y Auditoría.**

### **Título**

Diseño de Manual de cuentas por cobrar basado en el análisis de la gestión crediticia en la microempresa Ali Store, Barrio Santa Rosa, noviembre–diciembre 2025.

### **Autoras:**

- Br. Edith Nohemí Baltodano Baltodano
- Br. Alisson Dayana Urbina García

**Asesora metodológica:** Lic. Karla Francisca Reyes Hernández

**Asesora científica:** Lic. Gabriela del Carmen Carvajal Quiroz

Managua, Nicaragua 01 de marzo de 2026



## UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

“Agnitio Ad Verum Ducit”

### CARTA AVAL TUTORA METODOLÓGICA

MSc. Kariela Valezka Montes Aguilar  
Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
UCN – Sede Central  
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por las egresadas: **Br. Edith Nohemí Baltodano Baltodano y Br. Alisson Dayana Urbina García** para optar al título de Licenciado en Contabilidad Pública y Auditoría cuyo título de la Monografía es: **Diseño de Manual de cuentas por cobrar basado en el análisis de la gestión crediticia en la microempresa Ali Store, Barrio Santa Rosa, noviembre–diciembre 2025.**

El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el **CAPÍTULO VIII** del reglamento académico para su revisión por el Comité Evaluador.

Dado en la ciudad de Managua a los dieciocho días del mes de febrero del año 2026.

Lic. Karla Reyes Hernández

Tutora Metodológica

CC: Archivo.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de las cuentas por cobrar en la microempresa Ali Store, ubicada en el barrio Santa Rosa, Managua, durante el período noviembre–diciembre de 2025, con el fin de diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar que contribuya al fortalecimiento del control interno y a la mejora de la liquidez del negocio.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación descriptivo y un diseño de estudio de caso, permitiendo analizar de manera profunda la realidad financiera y administrativa de la microempresa. La recolección de la información se realizó mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada dirigida a la propietaria de Ali Store, considerada informante clave del proceso investigativo.

Los resultados evidenciaron que la gestión de las cuentas por cobrar se realiza de forma empírica e informal, sin la existencia de políticas, normas ni procedimientos documentados para el otorgamiento de crédito y la recuperación de los saldos pendientes. Se identificó que las decisiones de crédito se basan principalmente en la confianza y la relación personal con los clientes, mientras que los registros de las cuentas por cobrar se llevan de manera manual, lo que incrementa el riesgo de errores, morosidad y dificultades en la toma de decisiones financieras.

Asimismo, se determinó la presencia de clientes con comportamiento de pago irregular y la ausencia de estrategias formales de cobranza, lo que afecta negativamente el flujo de efectivo y la estabilidad financiera de la microempresa. La administración de las cuentas por cobrar recae principalmente en la propietaria, quien concentra diversas funciones operativas y administrativas. Ante esta situación, se concluye que la microempresa Ali Store requiere la implementación de un Manual de Cuentas por Cobrar, el cual establezca políticas claras de crédito, plazos de pago definidos, procedimientos de registro y estrategias de cobranza. La aplicación de este manual

permitirá mejorar el control interno, reducir la morosidad, fortalecer la liquidez y contribuir a una gestión financiera más eficiente y sostenible en el tiempo.



UNIVERSIDAD CENTRAL de NICARAGUA

"Ignitio Ad Verum Ducit"

### CARTA AVAL TUTORA CIENTIFICA

MSc. Kariela Valezka Montes  
Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas  
UCN – Campus Central  
Su Despacho

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por los egresadas Edith Nohemí Baltodano Baltodano y Alisson Dayana Urbina García, para optar al título de Licenciado en Contabilidad Pública y Auditoría cuyo título de la Monografía es " **Diseño de manual de cuentas por cobrar basado en el análisis de la gestión crediticia en la microempresa Ali Store, Barrio Santa Rosa, noviembre–diciembre 2025**"

El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el **CAPÍTULO VIII** del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

Dado en la ciudad de Managua a los dieciocho días del mes de febrero del año 2026.

Lic. Gabriela del Carmen Carvajal Quiroz

Tutora Científica

CC: Archivo.

## Índice De Contenidos

### Índice

Resumen .....	3
Índice De Contenidos .....	6
Índice de tablas .....	8
Índice de figuras.....	9
Introducción.....	10
Antecedentes y contexto del problema y contexto de la investigación.....	12
Objetivos.....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos.....	21
Pregunta central de investigación .....	22
Justificación .....	23
Limitaciones .....	25
Supuestos Básicos.....	27
Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación .....	29
Perspectiva Teórica .....	31
Estado del arte.....	33
Metodología.....	46
Enfoque cualitativo asumido y su justificación .....	47
Muestra teórica y sujetos del estudio .....	47
Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados .....	48
Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación .....	49
Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información.....	50
Discusión de resultados o hallazgos.....	52
Conclusiones.....	55
Recomendaciones .....	57
Referencias .....	61
Anexos o apéndices.....	63
Sección I Políticas.....	67

Sección II – Procedimientos .....	67
Sección III – Gestión de Cobranza .....	69
Sección IV – Control y Supervisión.....	70
Sección V – Indicadores de Gestión .....	71
Sección VI – Capacitación del personal.....	72
Sección VII – Anexos .....	74
Tablas de reducción de datos .....	78
Entrevista.....	79
Fotografías .....	83

## Índice de tablas

Tabla 1 Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación.....	29
Tabla 2 Reducción de datos .....	78

## Índice de figuras

Figura 1 Inventario pedidos.....	83
Figura 2 Inventario de vestidos.....	84
Figura 3 Inventario de chaquetas .....	85
Figura 4 Inventario pedidos.....	86
Figura 5 Inventario de vestidos.....	87
Figura 6 Inventario corset.....	88

## Introducción

La administración financiera, específicamente la gestión de las Cuentas por Cobrar, representa un factor decisivo para la liquidez, la estabilidad y la supervivencia de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES). Si bien la extensión del crédito es una estrategia comercial indispensable para mantener la competitividad y expandir el volumen de ventas, esta práctica vital introduce un riesgo operacional y financiero significativo que, al ser manejado de forma informal o desestructurada, compromete la salud financiera de la entidad.

La microempresa Ali Store, ubicada en el Barrio Santa Rosa de Managua, refleja esta problemática. La gestión de su cartera de crédito se realiza actualmente sobre una base empírica, discrecional y sin el respaldo de un marco procedimental documentado. Esta falta de formalidad administrativa se traduce en ineficiencias críticas, como la ausencia de criterios objetivos para la evaluación de clientes y un seguimiento inadecuado de las cuentas vencidas. Dicha debilidad se alinea con los hallazgos académicos que señalan que “la carencia de políticas de crédito y cobro claras constituye una de las principales causas de la morosidad y de la ineficiencia operativa en las empresas del sector comercial” (Hernández, 2016) y que “la deficiencia en el control interno afecta directamente el flujo de caja y la estabilidad financiera de las microempresas” (López, 2023). La consecuencia directa en Ali Store es un aumento constante del riesgo de pérdidas por incobrabilidad, afectando su planificación y estabilidad.

Ante esta necesidad de carácter estructural, la presente investigación se justifica como una respuesta práctica y académica. El estudio parte de la premisa de que la eficiencia en la gestión crediticia se logra mediante la institucionalización y documentación de los procesos, tal

como lo exige el control interno moderno. Por consiguiente, el objetivo general que guía esta tesis es diseñar un manual de cuentas por cobrar basado en el análisis de la gestión crediticia en la microempresa Ali Store, Barrio Santa Rosa, noviembre–diciembre 2025. El alcance del trabajo es temporal y espacial, centrado en el análisis detallado de la gestión crediticia de la microempresa en el periodo especificado, con el fin de identificar las brechas operacionales que demandan estandarización, como la falta de segregación de funciones y la ausencia de automatización.

La consecución de este objetivo se logrará mediante una investigación de enfoque cualitativo y de carácter descriptivo. La contribución fundamental de la tesis es la entrega de un Manual de Cuentas por Cobrar que servirá como instrumento normativo para formalizar las políticas, estandarizar los criterios de evaluación, mitigar el riesgo de morosidad y fortalecer el control interno de la microempresa.

El desarrollo de la tesis se articula de manera metódica en cinco capítulos: el primero establece el problema y los objetivos; el segundo aborda el marco teórico, conceptual y legal; el tercero describe la metodología; el cuarto presenta el diagnóstico y el análisis de resultados; y el quinto culmina con la Propuesta de Solución: el diseño formal del manual.

## **Antecedentes y contexto del problema y contexto de la investigación**

### **Antecedentes de investigación**

La gestión de cuentas por cobrar constituye un elemento clave para la liquidez, el control interno y la estabilidad financiera de las micro y pequeñas empresas. En este tipo de organizaciones, el crédito a clientes es una práctica frecuente utilizada para incentivar las ventas y fortalecer las relaciones comerciales; sin embargo, cuando no se encuentra respaldada por políticas claras y procedimientos formalizados, puede convertirse en un factor de riesgo. La ausencia de lineamientos técnicos provoca deficiencias en la evaluación crediticia, el seguimiento de la cartera y la recuperación oportuna del efectivo, afectando directamente la planificación financiera y la continuidad operativa.

Diversos estudios locales, regionales e internacionales coinciden en que una gestión inadecuada de las cuentas por cobrar incrementa los niveles de morosidad y limita la sostenibilidad del negocio. La literatura resalta que la falta de manuales y controles internos fomenta prácticas empíricas y decisiones discrecionales, elevando el riesgo de incobrabilidad. En este contexto, la elaboración de un Manual de Cuentas por Cobrar se presenta como una herramienta fundamental para estandarizar los procesos de crédito y cobranza, fortalecer el control interno y mejorar la liquidez, constituyendo la base conceptual del presente estudio aplicado a la microempresa Ali Store.

## **Antecedentes Internacionales**

Según el estudio realizado por (García & López, 2024) en el tema “Seguimiento de la cartera y evaluación de crédito en pequeñas empresas españolas” se identificó como problema principal la falta de seguimiento sistemático de la cartera de clientes y la ausencia de criterios claros para la evaluación del crédito, lo cual generaba altos niveles de morosidad y afectaciones a la liquidez empresarial. El objetivo de la investigación fue analizar cómo las prácticas de gestión de cuentas por cobrar influyen en la estabilidad financiera de las pequeñas empresas.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo, utilizando como técnicas la revisión documental y entrevistas a propietarios y responsables administrativos de pequeñas empresas del sector comercial. La población estuvo conformada por micro y pequeñas empresas ubicadas en distintas regiones de España.

Entre los principales resultados, los autores evidenciaron que las empresas que no contaban con procedimientos definidos para el otorgamiento de crédito y recuperación de cartera presentaban mayores riesgos de incobrabilidad y dificultades para mantener un flujo de efectivo constante. Asimismo, se concluyó que el seguimiento continuo de la cartera y la correcta evaluación del crédito reducen significativamente el riesgo de cuentas incobrables, recomendando la elaboración de manuales y lineamientos internos que orienten la gestión crediticia.

Este antecedente aporta significativamente a la presente investigación, ya que demuestra que la ausencia de políticas formales y controles internos en las cuentas por cobrar impacta negativamente la liquidez, respaldando la necesidad de diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar aplicable a la microempresa Ali Store, como herramienta para mejorar la organización y control del crédito.

De igual manera, (Pérez & Andino, 2024) desarrollaron el estudio titulado “Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en microempresas latinoamericanas”, en el cual se abordó como problema central la debilidad en los procesos de crédito y cobranza en microempresas, ocasionada por prácticas empíricas y la inexistencia de normativas internas. El objetivo de la investigación fue analizar la gestión de cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en microempresas de distintos países de América Latina.

El estudio adoptó un enfoque cualitativo, con diseño no experimental, utilizando entrevistas semiestructuradas y análisis documental como técnicas de recolección de información. La población estuvo conformada por propietarios y administradores de microempresas comerciales.

Los resultados evidenciaron que la mayoría de las microempresas no cuenta con lineamientos claros para el otorgamiento de crédito ni procedimientos definidos de cobranza, lo que incrementa los niveles de morosidad y limita la recuperación oportuna de los ingresos. Como conclusión, los autores señalaron que la gestión de cuentas por cobrar es un determinante clave

para la liquidez, destacando la importancia de establecer controles internos eficaces y procedimientos uniformes adaptados a la realidad de las microempresas.

Este estudio contribuye a la presente investigación al reforzar la importancia de contar con lineamientos claros y un manual de cuentas por cobrar, evidenciando que estas herramientas son fundamentales para mejorar el control interno y la liquidez, siendo plenamente aplicables al contexto de la microempresa Ali Store en Nicaragua.

### **Antecedentes Regionales**

A nivel regional, (Quintana, 2023) desarrolló la investigación titulada “Gestión de crédito y morosidad en microempresas del sector comercial en Ecuador”, en la cual se identificó como problema principal la inexistencia de lineamientos formales para el otorgamiento de crédito y la falta de procesos oportunos de cobranza, situación que generaba elevados niveles de morosidad en las microempresas objeto de estudio. El objetivo de la investigación fue analizar las prácticas de gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el comportamiento de pago de los clientes.

La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y no experimental, empleando técnicas como entrevistas a propietarios y responsables administrativos, así como la revisión de documentos internos relacionados con la gestión crediticia. La población estuvo conformada por microempresas comerciales ubicadas en distintas provincias de Ecuador.

Los resultados evidenciaron que, en ausencia de políticas claras de crédito y procedimientos de cobranza definidos, la morosidad puede alcanzar niveles críticos de hasta un 80%, afectando de manera significativa la liquidez y la continuidad operativa de las microempresas. Se concluyó que la implementación de lineamientos internos y controles básicos de seguimiento de cartera resulta fundamental para reducir el riesgo de incobrabilidad.

Este antecedente aporta a la presente investigación al evidenciar que la falta de normas y procedimientos formales en la gestión de cuentas por cobrar constituye una debilidad recurrente en las microempresas, lo cual respalda la necesidad de diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar para la microempresa Ali Store, orientado a mejorar el control interno y la recuperación de créditos.

De igual manera, (Huaynatti, 2022) realizó el estudio titulado “Impacto de las políticas de créditos en la liquidez de microempresas peruanas” en el cual se identificó como problemática central la ausencia de controles y criterios de evaluación crediticia, lo que incrementaba la cartera incobrable y afectaba la disponibilidad de recursos financieros. El objetivo de la investigación fue examinar la relación entre las políticas de crédito y la capacidad de las microempresas para mantener su liquidez operativa.

El estudio adoptó un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo, utilizando entrevistas semiestructuradas y análisis documental como principales técnicas de recolección de información. La población estuvo conformada por propietarios y administradores de microempresas del sector comercial en distintas ciudades del Perú.

Entre los principales resultados, se determinó que las microempresas que carecen de políticas de crédito formales presentan mayores dificultades para recuperar oportunamente sus cuentas por cobrar, incrementando la morosidad y afectando la estabilidad financiera. Como conclusión, el autor señala que las políticas de crédito inciden directamente en la liquidez operativa, recomendando la implementación de controles internos y procedimientos claros para la evaluación y seguimiento del crédito.

Este estudio fortalece la presente investigación al demostrar que la ausencia de criterios y controles en la gestión crediticia es una problemática común en el contexto latinoamericano, lo que justifica la elaboración de un Manual de Cuentas por Cobrar adaptado a la realidad de la microempresa Ali Store, Barrio Santa Rosa.

### **Antecedentes Nacionales**

En el ámbito nacional, (Martinez & Ruiz, 2024) el estudio “Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa”, en la cual se identificó como problema principal la deficiente gestión de las cuentas por cobrar, originada por la inexistencia de mecanismos sólidos de control interno que permitieran una adecuada recuperación del crédito. El objetivo del estudio fue analizar la gestión de la cartera y los procesos de cobro, con el fin de identificar las principales debilidades que inciden en los niveles de morosidad.

La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y no experimental, utilizando técnicas como la revisión documental y entrevistas al personal administrativo involucrado en la gestión financiera de la institución. La población estuvo conformada por los responsables de los procesos de facturación, cobro y administración de la cartera.

Entre los principales resultados, los autores evidenciaron que la institución no contaba con políticas claras ni procedimientos formales para el seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar, lo que generaba altos niveles de morosidad y retrasos en la entrada de efectivo. Como conclusión, se determinó que la institución no cuenta con mecanismos de control eficientes que permitan disminuir el nivel de morosidad, afectando negativamente la liquidez y la estabilidad administrativa (Ruiz, 2024, p. 18).

Este antecedente resulta relevante para la presente investigación, ya que demuestra que la falta de controles internos y lineamientos formales en la gestión de cuentas por cobrar constituye una problemática real en el contexto nicaragüense. En el caso de la microempresa Ali Store, donde el volumen de ventas al crédito se incrementa durante los meses de noviembre y diciembre, estos hallazgos respaldan la necesidad de diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar que oriente el otorgamiento del crédito, el registro adecuado, el seguimiento de la cartera y la recuperación oportuna de los saldos pendientes.

## **Contexto del problema**

La microempresa Ali Store, ubicada en el barrio Santa Rosa, desarrolla actividades comerciales que dependen en gran medida del crédito otorgado a sus clientes habituales. Durante los meses de noviembre y diciembre, la demanda incrementa y con ello, el volumen de crédito concedido. Sin embargo, este aumento viene acompañado de un mayor riesgo de morosidad y atrasos en los pagos, situación que se agrava debido a la ausencia de un manual formal de cuentas por cobrar que regule los procedimientos de evaluación, registro, control y recuperación del crédito.

En el entorno donde opera la microempresa, predominan prácticas informales de crédito caracterizadas por la falta de documentación, escasa evaluación de solvencia y seguimiento ineficaz de la cartera. Estos elementos provocan incertidumbre en la recuperación del efectivo, afectando la liquidez y la capacidad de la empresa para reabastecer inventario, cubrir gastos operativos y responder oportunamente a compromisos financieros. Según estudios realizados en Nicaragua, esta realidad no es aislada; muchas microempresas presentan debilidades similares debido a la falta de capacitación, controles internos débiles y ausencia de procedimientos estandarizados.

La situación actual de Ali Store refleja esta problemática: los registros son manuales, el seguimiento de clientes morosos es irregular y no existe una estructura definida para la gestión del crédito. Como resultado, se generan retrasos en los cobros, dificultades para estimar la cartera vencida y una vulnerabilidad financiera que limita el crecimiento y la estabilidad

operativa. Este contexto evidencia la necesidad de diseñar un manual que permita establecer políticas claras, fortalecer el control interno y optimizar la gestión crediticia.

### **Contexto de la investigación**

El presente estudio se desarrolló en la microempresa Ali Store, ubicada en el barrio Santa Rosa, una zona caracterizada por actividad comercial moderada y una economía local que depende de pequeños negocios familiares. La empresa opera en un entorno donde predomina la informalidad en los procesos administrativos, especialmente en el manejo del crédito otorgado a clientes. Este contexto condiciona la capacidad de la microempresa para recuperar los montos pendientes de pago, afectando su liquidez y su posibilidad de expansión.

Durante los meses de noviembre y diciembre, la demanda de productos aumenta considerablemente debido a la temporada comercial, lo que ocasiona un incremento en el otorgamiento de crédito. Sin embargo, al no existir lineamientos formales ni procedimientos estructurados, la empresa enfrenta dificultades para monitorear la cartera, establecer criterios de evaluación del cliente y aplicar estrategias eficientes de cobranza. Esta situación evidencia la necesidad de contar con un manual de cuentas por cobrar que oriente al personal en la ejecución de prácticas de control interno más eficientes y estandarizadas.

El estudio se enmarca dentro de la necesidad institucional de fortalecer los mecanismos de control financiero, mejorar el proceso de gestión crediticia y contribuir con la estabilidad

económica de la microempresa. A partir de este contexto, la investigación busca brindar soluciones prácticas adaptadas a la realidad operativa de Ali Store.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar mediante el análisis, diagnóstico y formulación de estrategias que permitan la optimización del proceso de recuperación del crédito de la microempresa Ali Store ubicada en el barrio Santa Rosa durante el periodo noviembre y diciembre 2025

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la eficiencia del proceso actual de cuentas por cobrar considerando políticas de crédito, plazos de cobro y niveles de cumplimiento de los clientes en Ali Store durante el periodo de noviembre y diciembre 2025.

Analizar la gestión de cuentas por cobrar evaluando comportamiento de cartera, flujo de recuperación, morosidad y rotación del crédito, de la microempresa Ali Store en el periodo de noviembre y diciembre 2025.

Establecer estrategias para la gestión de cuentas por cobrar orientadas a la toma de decisiones oportunas y efectivas, que contribuyan a la consolidación del Manual de Cuentas por Cobrar y al fortalecimiento del control interno.

### **Pregunta central de investigación**

¿Cómo contribuirá el diseño de un Manual de Cuentas por Cobrar al fortalecimiento del control interno y la optimización de la gestión crediticia en la microempresa Ali Store del barrio Santa Rosa durante los meses de noviembre y diciembre de 2025?

## **Justificación**

La presente investigación se justifica por la necesidad de dotar a la microempresa Ali Store de una herramienta técnica que permita organizar, formalizar y optimizar la gestión de sus cuentas por cobrar. El diseño de un Manual de Cuentas por Cobrar constituye una acción estratégica orientada a estructurar procesos, definir responsabilidades y establecer criterios claros para la administración del crédito. Más que evidenciar debilidades, este estudio propone una solución concreta que fortalece la capacidad administrativa del negocio y contribuye a una gestión financiera más ordenada, eficiente y sostenible.

El diseño del Manual de Cuentas por Cobrar establece lineamientos claros, uniformes y técnicamente fundamentados para el otorgamiento, registro, control y recuperación del crédito. Este instrumento promueve la estandarización de procedimientos, reduce la discrecionalidad en la toma de decisiones y facilita el seguimiento sistemático de la cartera, contribuyendo a mejorar la liquidez y fortalecer el control interno. Además, permitirá optimizar la administración financiera, mejorar la capacidad de respuesta ante atrasos y generar información confiable para la toma de decisiones.

Desde una perspectiva académica, el estudio aporta a la comprensión de las prácticas crediticias en microempresas nicaragüenses, un sector que representa una parte esencial de la economía y que frecuentemente carece de herramientas técnicas para gestionar eficientemente sus cuentas por cobrar. Asimismo, la investigación tiene relevancia social al contribuir al

fortalecimiento de unidades económicas locales, lo cual incide en la generación de empleo, la sostenibilidad empresarial y el dinamismo comercial de la comunidad.

Por lo tanto, este estudio es pertinente, necesario y oportuno, ya que ofrece una solución concreta y aplicable a las necesidades reales de la microempresa Ali Store, con el fin de mejorar su funcionamiento administrativo y asegurar su estabilidad financiera en el corto y mediano plazo.

## **Limitaciones**

El desarrollo de este estudio enfrenta diversas limitaciones que responden tanto a factores internos de la microempresa Ali Store como a condiciones externas que escapan al control de la investigación. Una de las principales dificultades identificadas es el acceso restringido a información financiera y operativa detallada. La empresa no cuenta con sistemas automatizados y mantiene la mayor parte de sus registros en formatos manuales y no estandarizados, lo que complica la obtención de datos precisos, completos y consistentes. Esta realidad genera desafíos importantes al momento de analizar la gestión crediticia, pues la información disponible puede contener errores humanos, inconsistencias, desactualización o incluso la pérdida parcial de documentos, elementos que afectan la fiabilidad de los registros utilizados como base del estudio.

A estas limitaciones documentales se suma la disponibilidad de tiempo del propietario y del personal encargado de las cuentas por cobrar. Sus responsabilidades cotidianas dentro de la microempresa reducen el margen para participar de manera constante en entrevistas, revisión de documentos y procesos de validación de la información recolectada. Esta condición puede limitar la profundidad del análisis y retrasar la confirmación de datos necesarios para comprender a detalle el funcionamiento real del crédito dentro del negocio. Del mismo modo, no siempre es posible contar con la colaboración oportuna de los clientes cuando se requiere confirmar información específica sobre saldos, acuerdos de pago o fechas de cancelación, lo que puede restringir el acceso a datos esenciales para el estudio.

Otra limitación importante se relaciona con el periodo temporal que abarca la investigación. Al centrarse únicamente en los meses de noviembre y diciembre de 2025, el estudio se realiza en una etapa particularmente activa para la empresa debido al incremento del volumen de ventas y del crédito otorgado. Sin embargo, este enfoque no permite capturar variaciones estacionales o ciclos completos del comportamiento crediticio que podrían observarse a lo largo del año. Un análisis anual o plurianual ofrecería una visión más completa sobre la morosidad, la rotación de la cartera y los patrones de pago de los clientes en distintos contextos económicos y operativos.

Finalmente, es importante señalar que los resultados obtenidos deben interpretarse considerando el contexto particular de Ali Store. Dado que cada microempresa posee dinámicas internas, estructuras organizativas y características financieras propias, los hallazgos del presente estudio pueden no ser generalizables a otras microempresas que operen bajo realidades geográficas, económicas o sectoriales diferentes. Los factores que influyen en la gestión del crédito varían significativamente entre negocios, lo que hace que las conclusiones de esta investigación respondan de manera específica a la situación particular de la microempresa analizada.

## **Supuestos Básicos**

Se asume que la gestión de las cuentas por cobrar en la microempresa Ali Store constituye una realidad social y organizacional construida a partir de las prácticas cotidianas, experiencias y decisiones del personal administrativo, la cual puede ser comprendida a través del análisis de sus procesos, registros y dinámicas internas, aun cuando estos se realicen de forma manual.

Se asume que las prácticas de control interno existentes, aunque no se encuentren formalizadas en un manual, forman parte de la realidad operativa de la empresa y reflejan la manera en que se gestiona el crédito y la cobranza en el periodo de estudio.

Se asume que el conocimiento sobre la gestión de cuentas por cobrar puede construirse a partir de la interpretación de la información proporcionada por los registros administrativos, los documentos internos y los relatos del personal involucrado en el proceso de crédito y cobranza.

Se asume que la participación del personal administrativo permitirá comprender las percepciones, criterios y experiencias relacionadas con la aplicación de prácticas de control interno, contribuyendo a validar la pertinencia y utilidad del Manual de Cuentas por Cobrar propuesto.

Se asume que durante el periodo de estudio no se presentarán cambios significativos en el contexto económico, normativo o comercial de Nicaragua que alteren sustancialmente las

prácticas de gestión crediticia de la microempresa, permitiendo profundizar en el análisis de las dinámicas internas y los procesos existentes.

Se asume la disposición de la microempresa para facilitar el acceso a la información y a los actores clave, lo que hará posible la aplicación de técnicas cualitativas como la revisión documental y la interpretación de las prácticas administrativas relacionadas con las cuentas por cobrar.

## Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Tabla 1 Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

<b>Categorías</b>	<b>Temas</b>	<b>Patrones emergentes</b>
<b>Gestión crediticia</b>	Administración del crédito	Predominio de prácticas empíricas y decisiones basadas en experiencia, sin análisis técnico estructurado.
<b>Políticas y procedimientos de crédito</b>	Normativas internas	Inexistencia de políticas formales y aplicación discrecional del crédito a los clientes.
<b>Evaluación de riesgos</b>	Análisis de solvencia del cliente	Falta de criterios objetivos para evaluar la capacidad de pago y el historial crediticio.
<b>Seguimiento y control de cuentas por cobrar</b>	Monitoreo de cartera	Seguimiento irregular y ausencia de registros sistematizados de cuentas vencidas.
<b>Gestión de cobro</b>	Estrategias de cobranza	Acciones reactivas ante la morosidad, sin planificación ni estrategias preventivas.
<b>Procesos de cobro</b>	Procedimientos operativos	Procesos informales, no documentados y dependientes del criterio del personal.
<b>Estrategias de recuperación</b>	Recuperación de saldos	Uso limitado de recordatorios y acuerdos de pago, sin mecanismos estandarizados.
<b>Medición del desempeño del cobro</b>	Indicadores financieros	Ausencia de indicadores como rotación de cartera, porcentaje de morosidad y tiempo promedio de cobro.
<b>Control interno</b>	Mecanismos de control	Debilidad en la segregación de funciones y escasa supervisión de los procesos crediticios.
<b>Auditoría interna</b>	Supervisión y revisión	Inexistencia de evaluaciones periódicas del cumplimiento de políticas de crédito y cobro.

<b>Mejora continua</b>	Optimización de procesos	Limitada retroalimentación y escasa adopción de mejoras en la gestión de cuentas por cobrar.
------------------------	--------------------------	--

## Perspectiva Teórica

La presente investigación asume una postura teórica fundamentada en el enfoque del control interno como sistema integral de gestión, sustentado principalmente en el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), desarrollado y difundido por autores como (Mantilla, 2005) y (Estupiñán Gaitán, 2016). Desde esta perspectiva, el control interno se concibe como un proceso estructurado y continuo, diseñado e implementado por la dirección y el personal de una organización, orientado a proporcionar seguridad razonable sobre la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo.

Bajo este enfoque, el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la microempresa Ali Store se guía por los cinco componentes del modelo COSO: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. No obstante, para el presente estudio resultan especialmente relevantes tres componentes: la evaluación de riesgos, las actividades de control y la supervisión, debido a que la problemática identificada en la microempresa se relaciona directamente con la ausencia de políticas formales, la falta de criterios para evaluar el riesgo crediticio y la inexistencia de mecanismos sistemáticos de seguimiento de la cartera.

Desde la perspectiva financiera, las cuentas por cobrar constituyen un activo corriente que incide directamente en la liquidez empresarial (Sanz Santolaria, 2005; González Polanco, 2022). Una gestión ineficiente de este rubro genera retrasos en la recuperación del efectivo,

afecta el capital de trabajo y limita la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones operativas. En el caso específico de Ali Store, la informalidad en la administración del crédito incrementa el riesgo de morosidad y debilita la estabilidad financiera, evidenciando la necesidad de estructurar procedimientos que permitan un control sistemático del ciclo de ventas y cobranza.

Asimismo, esta investigación se sustenta en la teoría de la gestión crediticia y la administración de riesgos financieros, la cual sostiene que la formalización de políticas, la documentación de procedimientos y la estandarización de criterios de evaluación reducen la discrecionalidad y fortalecen la sostenibilidad empresarial (Pereira Palomo, 2019). Desde esta perspectiva, el diseño de un Manual de Cuentas por Cobrar no se limita a una herramienta administrativa, sino que constituye un mecanismo de control interno alineado con los principios del modelo COSO, orientado a mitigar riesgos, mejorar la recuperación del crédito y fortalecer la liquidez de la microempresa.

En consecuencia, la perspectiva teórica adoptada guía tanto el análisis de los resultados como la formulación de la propuesta, al interpretar las debilidades identificadas en la gestión de cuentas por cobrar como fallas en los componentes del control interno, particularmente en la evaluación de riesgos y en las actividades de control. Esta fundamentación teórica permite sustentar científicamente la propuesta del Manual de Cuentas por Cobrar como una respuesta estructurada al problema específico de Ali Store.

## **Estado del arte**

La presente sección establece el marco de referencia empírico y conceptual para el diseño de un manual de cuentas por cobrar en la microempresa Ali Store. La revisión bibliográfica se estructura en torno a dos ejes fundamentales: la evaluación del control interno en pequeñas y medianas empresas, y el análisis de la gestión crediticia como factor clave para la sostenibilidad financiera.

Los trabajos académicos consultados (Hernández, 2016) (López, 2023) (Peugnet & Villavicencio, 2025) (García & Vences, 2024) demuestran de manera consistente que el principal desafío en este sector no es la ausencia de ventas a crédito, sino la falta de formalización, estandarización y documentación de los procesos administrativos y contables. Específicamente, se identifica que la ausencia de políticas de crédito y cobro claras y la deficiente segregación de funciones son causas directas de la morosidad y los problemas de liquidez.

En consecuencia, este Estado del Arte justifica la necesidad de pasar del diagnóstico a la solución práctica. La literatura converge en que la creación e implementación de manuales de procedimientos es la estrategia más efectiva para mitigar los riesgos inherentes a la gestión crediticia, asegurando así la integridad de los activos y la eficiencia operativa de la microempresa Ali Store.

Monografía realizada por: Yaosca Lisbeth López Pérez y Sara Lucia Caballero Hernández (2016). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN), Managua, Nicaragua, titulado: "Cuentas por cobrar y provisión para cuentas de cobro dudoso, al periodo que finaliza el 31 de Diciembre de 2015, de la empresa Comercial LC Nicaragüense, S.A."

**Entre los principales resultados y conclusiones del estudio se destacan los siguientes:**

Se determinó que una gestión eficiente de las Cuentas por Cobrar exige una atención rigurosa a las normas de control interno, las políticas de crédito y las políticas de cobro, siendo esto fundamental para mantener los índices de morosidad en niveles mínimos.

El análisis enfatiza la necesidad de establecer una estricta segregación de funciones, indicando que las labores asignadas al encargado de cuentas por cobrar deben ser totalmente independientes de las funciones relacionadas con el manejo de efectivo y la verificación de facturas.

La conclusión principal del seminario es que la mala administración del crédito puede ser corregida y mitigada eficazmente a través de la implementación y documentación formal de políticas claras diseñadas específicamente para la microempresa.

Tesis realizada por: Espinales López Josseling Guadalupe, Linarte Bolainez Sara Julieth y Valle Díaz Karla Patricia (2023). Universidad de Ciencias Comerciales (UCC), León, Nicaragua,

titulado: "Importancia del control interno en la gestión contable de las microempresas del sector comercial en la ciudad de Chinandega en el periodo comprendido de enero a junio 2023".

El estudio evidenció como principales resultados y conclusiones los siguientes hallazgos:

La investigación concluye categóricamente que el control interno ineficaz constituye un "macro problema" sistémico en las microempresas, lo que se traduce en la causa raíz de múltiples deficiencias financieras y administrativas.

Se identificó una debilidad crítica relacionada con la ética y la administración familiar: la mezcla y confusión de activos empresariales con gastos personales por parte de los dueños o familiares, lo que compromete la transparencia y salud financiera del negocio.

Como solución esencial para contrarrestar esta problemática, se recomienda la elaboración inmediata de un plan operativo de acciones y el diseño e implementación de un sistema de control interno como pilar fundamental para lograr una gestión administrativa y contable óptima.

Monografía realizada por: Karla Vanessa Estrada Peugnet y Joseph Fernando Pérez Villavicencio (2025). Universidad Central de Nicaragua (UCN), Managua, Nicaragua, titulado: "Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa, Managua, durante el primer semestre de 2024".

Dentro de los hallazgos más relevantes identificados por los autores se encuentran:

El estudio diagnosticó que la problemática principal de la morosidad radica en la implementación deficiente del manual de gestión de cobro, una comunicación insuficiente con los clientes (padres de familia) y una notable falta de capacitación del personal involucrado en el proceso.

Los hallazgos revelaron carencias significativas de soporte tecnológico, destacando la ausencia de sistemas tecnológicos robustos diseñados para la cobranza y la limitación de las estrategias de comunicación utilizadas.

Se concluye que para mejorar la eficiencia del proceso de gestión de cartera y cobro y garantizar la sostenibilidad financiera, es imprescindible la capacitación constante del personal y la adopción de herramientas tecnológicas adecuadas.

Tesis realizada por: Aldrin Jefferson Calle García y Emely Daniela Pico Vinces (2024).  
Universidad Alas Peruanas (UAP), Perú, Titulado: "Gestión de cuentas por cobrar y la situación financiera de la empresa TRAVINAD S.A."

El análisis desarrollado permitió identificar los siguientes resultados y conclusiones principales:

Se diagnosticaron problemas significativos en la gestión de cuentas por cobrar, incluyendo la falta de un proceso estandarizado de facturación, la identificación tardía de cuentas impagas y la ausencia de estrategias efectivas para la recuperación de deudas.

En el análisis FODA, se identificaron debilidades clave como la falta de automatización, la dependencia excesiva de procesos manuales en la facturación y la variabilidad de los plazos de pago ofrecidos a los clientes.

El estudio verificó el impacto directo y negativo que tiene una gestión de cuentas por cobrar ineficiente sobre la planificación financiera de la empresa, comprometiendo su liquidez y rentabilidad.

La revisión de estos estudios subraya una problemática recurrente en las MIPYMES: la fragilidad operativa y financiera derivada de la falta de formalización en sus procedimientos. Los antecedentes convergen en la necesidad de: 1) Establecer políticas crediticias y de cobro documentadas (Hernández, 2016); 2) Fortalecer el control interno para evitar la mezcla de activos y la mala administración (López, 2023); y 3) Implementar sistemas estandarizados y tecnológicos para superar la dependencia de procesos manuales y la falta de capacitación (Peugnet & Villavicencio, 2025) (García & Vines, 2024)

El proyecto Diseño de manual de cuentas por cobrar se posiciona como una respuesta directa y práctica a estas carencias, utilizando estos hallazgos como justificación para la creación de una herramienta formal que asegure la estandarización y la eficiencia crediticia en Ali Store.

En el ámbito del control interno, (Estupiñán Gaitán, 2016) realiza un análisis profundo del marco COSO en sus versiones I, II y III, destacando su importancia como herramienta fundamental para la prevención de riesgos y fraudes dentro de las organizaciones. El autor sostiene que el control interno no debe concebirse únicamente como un conjunto de normas aisladas, sino como un sistema integral que articula políticas, procedimientos y actividades orientadas a salvaguardar los activos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y promover la eficiencia operativa.

Desde esta perspectiva, Estupiñán Gaitán enfatiza que la correcta aplicación del modelo COSO permite identificar debilidades en los procesos administrativos y financieros, especialmente en aquellos relacionados con los ciclos transaccionales, tales como ventas, cobranza y tesorería. La ausencia de controles adecuados en estos ciclos incrementa significativamente el riesgo de errores, fraudes y pérdidas económicas, afectando directamente la liquidez y estabilidad financiera de las organizaciones.

Asimismo, el autor resalta la relevancia de la segregación de funciones, la documentación de procedimientos y la supervisión constante como elementos esenciales del control interno efectivo. Estas prácticas resultan particularmente relevantes en las micro y pequeñas empresas, donde la informalidad administrativa y la concentración de funciones suelen debilitar los mecanismos de control. En este sentido, la propuesta de Estupiñán Gaitán refuerza la necesidad de contar con manuales de procedimientos que orienten de manera clara la gestión de procesos críticos, como las cuentas por cobrar.

Los aportes de este autor se relacionan directamente con la presente investigación, ya que evidencian que la implementación de un Manual de Cuentas por Cobrar, fundamentado en los principios del control interno y el modelo COSO, contribuye a reducir el riesgo de morosidad, fortalecer la gestión crediticia y mejorar el control financiero en las microempresas. En el caso de la microempresa Ali Store, estos planteamientos teóricos sustentan la necesidad de diseñar un manual formal que permita estandarizar los procesos de crédito y cobranza, alineándolos con buenas prácticas de control interno.

Desde una perspectiva teórica fundamental, (Mantilla, 2005), a través de la traducción del Informe COSO, define el control interno como un proceso diseñado e implementado por la dirección y el personal de una organización, orientado a proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas.

El autor expone que el modelo COSO se estructura en cinco componentes interrelacionados: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Estos componentes no actúan de manera aislada, sino que conforman un sistema integrado que permite identificar, prevenir y mitigar riesgos inherentes a los procesos administrativos y financieros de las organizaciones.

En particular, (Mantilla, 2005) destaca que la ausencia o debilidad de alguno de estos componentes incrementa la probabilidad de errores y deficiencias operativas, especialmente en procesos sensibles como las ventas a crédito y la gestión de las cuentas por cobrar. La falta de

políticas claras, controles formales y mecanismos de supervisión afecta directamente la confiabilidad de la información financiera y la recuperación oportuna del efectivo.

Asimismo, el Informe COSO subraya la importancia de documentar los procedimientos y establecer responsabilidades claramente definidas, lo cual resulta esencial para fortalecer el control interno en organizaciones de menor tamaño. En las microempresas, donde predominan prácticas informales y concentración de funciones, la implementación de lineamientos escritos se convierte en una herramienta clave para reducir la discrecionalidad y mejorar la gestión financiera.

Los planteamientos de (Mantilla, 2005) se relacionan directamente con la presente investigación, ya que proporcionan el sustento conceptual para el diseño de un Manual de Cuentas por Cobrar en la microempresa Ali Store. La aplicación de los componentes del modelo COSO permitirá estructurar políticas, procedimientos y mecanismos de control orientados a fortalecer la gestión crediticia, mejorar la liquidez y consolidar el control interno en el contexto operativo de la microempresa.

Desde el enfoque de la gestión de la relación con los clientes, (Sánchez & Jiménez, 2020) plantean que una adecuada administración de los vínculos comerciales constituye un factor estratégico para la sostenibilidad financiera de las organizaciones. Los autores sostienen que la relación con los clientes debe gestionarse de manera planificada y sistemática, mediante procesos estructurados que permitan conocer su comportamiento, fortalecer la confianza y asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

En este sentido, el manual destaca que la ausencia de procedimientos formales para el seguimiento de clientes genera debilidades en la comunicación, incrementa el riesgo de incumplimiento en los pagos y deteriora la relación comercial. Estas deficiencias se reflejan con mayor intensidad en las operaciones a crédito, donde la falta de controles y de políticas claras dificulta la recuperación oportuna de los saldos pendientes.

Asimismo, los autores enfatizan que la gestión de la relación con los clientes debe apoyarse en mecanismos de control y registro que permitan monitorear el historial de pagos, identificar clientes con mayor riesgo de morosidad y aplicar estrategias diferenciadas de seguimiento y cobranza. La estandarización de estos procesos contribuye no solo a mejorar la liquidez, sino también a fortalecer la fidelización del cliente y la continuidad de la relación comercial.

Los aportes de (Sánchez & Jiménez, 2020) resultan relevantes para la presente investigación, ya que evidencian que una gestión crediticia eficiente requiere integrar el control interno con prácticas orientadas al seguimiento y atención del cliente. En el contexto de la microempresa Ali Store, estos planteamientos respaldan la necesidad de diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar que incorpore lineamientos claros para el trato con los clientes, el control del crédito y la aplicación de estrategias de cobranza oportunas, contribuyendo así a la reducción de la morosidad y al fortalecimiento de la gestión financiera.

Desde una perspectiva financiera, (Sanz Santolaria, 2005) analiza la gestión de las cuentas a cobrar y a pagar como un elemento determinante del equilibrio financiero de las organizaciones, destacando su influencia directa en la liquidez y en la disponibilidad de recursos

para la operación cotidiana. El autor sostiene que una administración inadecuada de las cuentas por cobrar genera tensiones en el flujo de efectivo y limita la capacidad de la empresa para cumplir oportunamente con sus obligaciones.

El estudio enfatiza que la gestión de las cuentas por cobrar debe orientarse a la planificación, control y seguimiento sistemático de los saldos pendientes, considerando factores como los plazos de pago, el comportamiento del cliente y el riesgo de incobrabilidad. La ausencia de mecanismos de control y políticas definidas incrementa la morosidad y deteriora el capital de trabajo, especialmente en empresas de menor tamaño.

Asimismo, Sanz Santolaria señala que la eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar no depende únicamente del volumen de ventas, sino de la implementación de procedimientos claros que permitan evaluar el crédito otorgado y aplicar estrategias oportunas de cobranza. Cuando estos procesos no se encuentran formalizados, la empresa se ve obligada a recurrir a medidas reactivas que no garantizan una recuperación efectiva del crédito.

Los aportes de (Sanz Santolaria, 2005) se vinculan directamente con la presente investigación, ya que evidencian la necesidad de gestionar las cuentas por cobrar como un proceso estratégico y no solo operativo. En el contexto de la microempresa Ali Store, estos planteamientos refuerzan la importancia de diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar que establezca lineamientos claros para el control, seguimiento y recuperación del crédito, contribuyendo a mejorar la liquidez y la estabilidad financiera de la empresa.

Desde el enfoque contable, (González Polanco, 2022) aborda las cuentas por cobrar como un componente esencial del activo corriente y un elemento clave para la correcta representación de la situación financiera de las organizaciones. El autor sostiene que una adecuada gestión contable de las cuentas por cobrar no solo garantiza la confiabilidad de los estados financieros, sino que también permite un mejor control del capital de trabajo y una toma de decisiones más oportuna por parte de la administración.

Asimismo, (González Polanco, 2022) enfatiza que la falta de procedimientos formales para el registro, control y seguimiento de las cuentas por cobrar genera distorsiones en la información contable, dificultando la identificación de saldos vencidos, el cálculo adecuado de provisiones por incobrabilidad y la evaluación real de la liquidez de la empresa. Estas debilidades se acentúan en las micro y pequeñas empresas, donde predominan prácticas manuales e informales que limitan la trazabilidad de las operaciones crediticias.

El autor también destaca la importancia de establecer políticas claras para el reconocimiento, valuación y recuperación de las cuentas por cobrar, señalando que su adecuada aplicación contribuye a reducir el riesgo financiero y a fortalecer la disciplina administrativa. Desde esta perspectiva, la contabilidad deja de ser únicamente un registro histórico y se convierte en una herramienta de control y apoyo para la gestión crediticia.

Estos aportes se relacionan directamente con la presente investigación, ya que evidencian la necesidad de articular la gestión contable con el control interno y los procesos de cobranza. En el contexto de la microempresa Ali Store, estos planteamientos respaldan la conveniencia de

diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar que establezca lineamientos claros para el registro contable, el seguimiento de los saldos pendientes y la toma de decisiones financieras, contribuyendo así a mejorar la confiabilidad de la información y la estabilidad financiera de la empresa.

Desde una perspectiva técnica y normativa, (Pereira Palomo, 2019) que el control interno constituye un elemento esencial para garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y la protección de los activos en las empresas, independientemente de su tamaño. El autor enfatiza que, en las micro y pequeñas empresas, la ausencia de sistemas formales de control interno incrementa significativamente el riesgo de errores administrativos, fraudes y pérdidas financieras, especialmente en procesos sensibles como las ventas a crédito y la gestión de las cuentas por cobrar.

Asimismo, Pereira Palomo señala que uno de los principales desafíos en las organizaciones de menor tamaño es la informalidad en la ejecución de los procesos, caracterizada por la falta de documentación, la concentración de funciones y la toma de decisiones basadas en la experiencia empírica. Esta situación limita la capacidad de la empresa para supervisar adecuadamente sus operaciones, evaluar riesgos y aplicar medidas correctivas oportunas, afectando directamente la liquidez y el control del capital de trabajo.

En este mismo sentido, el autor destaca que la implementación de políticas y procedimientos escritos constituye una de las herramientas más efectivas para fortalecer el control interno, ya que permite estandarizar las actividades, definir responsabilidades y facilitar

la supervisión. Particularmente, resalta que los manuales administrativos y financieros son instrumentos clave para ordenar procesos como la evaluación del crédito, el registro de las cuentas por cobrar y el seguimiento de la cartera, contribuyendo a reducir la morosidad y mejorar la gestión financiera.

Los aportes de (Pereira Palomo, 2019) se relacionan directamente con la presente investigación, ya que evidencian que el fortalecimiento del control interno mediante la documentación formal de los procesos es una condición necesaria para una gestión eficiente de las cuentas por cobrar. En el contexto de la microempresa Ali Store, donde predominan prácticas informales y registros manuales, estos planteamientos respaldan la necesidad de diseñar un Manual de Cuentas por Cobrar que establezca lineamientos claros, fortalezca el control interno y contribuya a la recuperación oportuna del crédito.

## Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo y con diseño de estudio de caso, orientado a analizar de manera profunda y contextualizada la gestión de las cuentas por cobrar en la microempresa Ali Store, ubicada en el barrio Santa Rosa, durante el período noviembre–diciembre de 2025. De acuerdo con (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2023), el enfoque cualitativo permite comprender los fenómenos desde la perspectiva de los participantes, interpretando sus experiencias, prácticas y significados dentro de su contexto natural.

El diseño de estudio de caso resultó pertinente, ya que la investigación se centró en una unidad específica de análisis: la microempresa Ali Store, considerada como un caso particular que refleja dinámicas propias de las microempresas comerciales que operan bajo esquemas informales de gestión crediticia. La unidad de análisis estuvo constituida por el proceso de gestión de cuentas por cobrar, mientras que los sujetos del estudio fueron la propietaria de la microempresa, el personal administrativo involucrado en el registro y control del crédito, y los documentos internos relacionados con la cartera de clientes.

Este enfoque permitió aproximarse a la realidad organizacional de la microempresa desde la experiencia cotidiana de los actores involucrados, analizando las prácticas administrativas y crediticias relacionadas con el otorgamiento del crédito, el seguimiento de la cartera y la recuperación de los saldos pendientes. La metodología adoptada posibilitará una comprensión integral de los procesos internos vinculados a la gestión crediticia, permitiendo identificar debilidades, prácticas informales y oportunidades de mejora que inciden en el control interno y la

liquidez de la microempresa. A partir de esta comprensión, se generaron insumos relevantes que servirán de base para el diseño de un Manual de Cuentas por Cobrar, ajustado a las necesidades reales y a las capacidades operativas de Ali Store.

### **Enfoque cualitativo asumido y su justificación**

El estudio asumió un enfoque cualitativo, debido a que la gestión de las cuentas por cobrar constituye un fenómeno organizacional complejo que involucra prácticas administrativas, decisiones gerenciales, percepciones y criterios subjetivos de los actores responsables del proceso. (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2023) señalan que la investigación cualitativa busca interpretar y comprender los fenómenos sociales a partir de las experiencias y significados construidos por las personas en su entorno.

Asimismo, el enfoque cualitativo resulto pertinente porque la investigación no buscará establecer relaciones estadísticas ni generalizar resultados, sino analizar en profundidad una realidad específica, comprendiendo el contexto en el que se ejecutan las actividades crediticias de la microempresa Ali Store. Desde esta perspectiva, fue posible interpretar el significado de las prácticas actuales y fundamentar el diseño del Manual de Cuentas por Cobrar como una propuesta de mejora orientada al fortalecimiento del control interno y la gestión crediticia

### **Muestra teórica y sujetos del estudio**

La investigación utilizó una muestra teórica, seleccionada de forma intencional, considerando a los actores clave que participan directamente en la gestión de las cuentas por cobrar de la microempresa. (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2023), en la investigación

cualitativa la selección de los participantes se realiza con base en su relevancia para el fenómeno estudiado, priorizando la profundidad del análisis y la riqueza de la información obtenida.

Los sujetos del estudio estuvieron conformados por:

- El propietario de la microempresa Ali Store, responsable de la toma de decisiones relacionadas con el otorgamiento del crédito y la recuperación de los saldos pendientes.
- El personal administrativo encargado del registro, control y seguimiento de las cuentas por cobrar.
- Documentos internos vinculados a la gestión crediticia, tales como registros manuales, listas de clientes, anotaciones de cobro y comprobantes de pago.

La participación de estos sujetos permitió comprender de manera integral la dinámica interna de la gestión crediticia y las prácticas reales aplicadas durante el periodo de estudio.

### **Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados**

Para la recolección de la información se emplearon métodos y técnicas propias del enfoque cualitativo, seleccionadas en función de los objetivos planteados en la investigación. (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2023) indican que la investigación cualitativa se apoya en técnicas flexibles que permiten obtener información profunda y contextualizada sobre el fenómeno analizado.

Entre las principales técnicas a utilizar se encontraron

- **Entrevistas semiestructuradas**, dirigidas al propietario y al personal administrativo, con el propósito de conocer sus experiencias, percepciones y criterios relacionados con el otorgamiento del crédito, el seguimiento de los clientes y los procesos de cobranza.

- **Revisión documental**, mediante el análisis de registros internos y documentos administrativos vinculados a las cuentas por cobrar, lo cual permitirá identificar la forma en que se documentan, controlan y supervisan los saldos pendientes.
- **Observación directa**, orientada a conocer cómo se desarrollan en la práctica cotidiana los procesos de crédito y cobranza dentro de la microempresa.

La aplicación conjunta de estas técnicas permitió obtener información detallada, contextualizada y coherente con la realidad operativa de Ali Store.

### **Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación**

Con el fin de asegurar el rigor metodológico del estudio, se aplicaron criterios propios de la investigación cualitativa: credibilidad, confiabilidad y triangulación, conforme a lo planteado por (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2023) quienes señalan que la calidad en estudios cualitativos se garantiza mediante la coherencia del diseño, la transparencia en el proceso y la contrastación sistemática de la información.

La confiabilidad, entendida como la consistencia y transparencia del proceso investigativo, se garantizó a través del registro detallado de la información recolectada, la sistematización de los datos en matrices de reducción y la descripción explícita de cada fase metodológica. Asimismo, se conservaron los instrumentos aplicados y los apuntes de campo como respaldo del análisis realizado.

Por su parte, la triangulación se aplicó combinando tres técnicas de recolección de datos: entrevista semiestructurada, revisión documental y observación directa. Esta integración permitió

contrastar la información obtenida desde distintas fuentes y perspectivas, reduciendo sesgos interpretativos y fortaleciendo la validez de los hallazgos relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar y el control interno en la microempresa Ali Store.

### **Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información**

El procesamiento y análisis de la información se realizó mediante la técnica de análisis cualitativo de contenido, la cual permite examinar, organizar e interpretar datos textuales con el fin de identificar categorías, temas y patrones significativos (Hernández Sampieri y Mendoza Torres, 2023)

El procedimiento se desarrolló en las siguientes etapas:

En una primera fase, se efectuó la transcripción literal de la entrevista aplicada a la propietaria, así como la organización de los documentos revisados y de los apuntes obtenidos durante la observación directa.

En una segunda fase, se realizó una lectura exhaustiva del material recolectado, con el propósito de familiarizarse con la información y detectar ideas recurrentes relacionadas con la gestión de las cuentas por cobrar.

Posteriormente, se llevó a cabo un proceso de codificación abierta, asignando etiquetas o códigos a fragmentos relevantes del discurso y de los documentos analizados. Estos códigos fueron agrupados en categorías temáticas previamente definidas, tales como políticas de crédito, evaluación de riesgo, seguimiento de cartera, estrategias de cobranza y mecanismos de control interno.

En una etapa posterior, se procedió a la interpretación analítica de las categorías identificadas, contrastándolas con los fundamentos teóricos y los aportes del Estado del Arte,

especialmente con los planteamientos del modelo COSO y la teoría de gestión crediticia. Este proceso permitió identificar coincidencias, debilidades y vacíos en la gestión de las cuentas por cobrar de la microempresa Ali Store.

Finalmente, los resultados fueron sistematizados en matrices de análisis que facilitaron la organización coherente de la información y su posterior discusión.

## **Discusión de resultados o hallazgos**

Los hallazgos obtenidos en la microempresa Ali Store confirman, en gran medida, los planteamientos teóricos asumidos en esta investigación, particularmente aquellos sustentados en el modelo de Control Interno COSO (Mantilla, 2005); (Estupiñán Gaitán, 2016). Desde esta perspectiva, el control interno se concibe como un sistema estructurado compuesto por cinco componentes interrelacionados. En el caso analizado, se evidencian debilidades principalmente en los componentes de evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión.

En relación con el primer objetivo específico, los resultados confirman lo señalado por (Pereira Palomo, 2019), quien sostiene que la informalidad administrativa y la ausencia de procedimientos documentados constituyen una característica recurrente en microempresas. La inexistencia de políticas formales para el otorgamiento de crédito y la falta de criterios objetivos para evaluar la capacidad de pago reflejan una debilidad en la evaluación de riesgos, componente esencial del modelo COSO. Esta situación no contradice la teoría, sino que la sustenta, evidenciando que cuando no existen mecanismos formales de control, el riesgo de morosidad aumenta significativamente.

Asimismo, la gestión manual de los registros y la ausencia de formatos estandarizados evidencian deficiencias en las actividades de control, entendidas como las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices administrativas se lleven a cabo. De acuerdo con (Mantilla, 2005), la documentación y estandarización de procesos son fundamentales para garantizar la confiabilidad de la información financiera. En el caso de Ali Store, la falta de estos mecanismos limita la trazabilidad de las cuentas por cobrar y afecta la

toma de decisiones financieras, confirmando el vínculo teórico entre control interno y liquidez empresarial.

En cuanto al comportamiento de la cartera y la morosidad, los resultados coinciden con lo planteado (Sanz Santolaria, 2005), quien señala que una gestión inadecuada de las cuentas por cobrar genera tensiones en el flujo de efectivo y afecta el capital de trabajo. En este estudio, la irregularidad en los pagos y la continuidad del otorgamiento de crédito a clientes morosos reflejan una cultura empresarial basada en la confianza personal más que en criterios técnicos. Esta práctica puede explicarse por limitaciones estructurales propias de las microempresas, tales como la concentración de funciones en el propietario, la ausencia de capacitación formal en gestión financiera y la falta de herramientas tecnológicas de apoyo.

Desde una perspectiva interpretativa, la problemática observada no responde únicamente a la ausencia de normas, sino también a factores culturales y organizacionales. La gestión del crédito se encuentra influenciada por relaciones personales, dinámicas comunitarias y prácticas tradicionales de comercio, lo cual amplía el análisis teórico al incorporar elementos socioculturales que inciden en el comportamiento financiero. En este sentido, los hallazgos no solo confirman la teoría del control interno, sino que la contextualizan dentro de la realidad específica de una microempresa nicaragüense.

Por otra parte, la disposición de la propietaria para implementar mejoras evidencia un reconocimiento de las limitaciones actuales, lo cual coincide con los planteamientos de la literatura que destacan la necesidad de formalizar procesos para fortalecer la sostenibilidad

empresarial. Este elemento amplía la discusión, mostrando que, aun en contextos de informalidad, existe apertura al cambio cuando se identifican riesgos financieros concretos.

En síntesis, los resultados del estudio sustentan los postulados del modelo COSO y la teoría de gestión crediticia, al demostrar que la ausencia de políticas formales, la falta de evaluación de riesgos y la debilidad en las actividades de control inciden directamente en la morosidad y en la liquidez de la microempresa. No obstante, el análisis también revela que estas deficiencias están asociadas a limitaciones estructurales y culturales propias de las microempresas, lo cual aporta una comprensión más contextualizada del fenómeno estudiado.

## Conclusiones

El análisis desarrollado permitió responder al problema de investigación al evidenciar que la ausencia de políticas formales, criterios técnicos de evaluación crediticia y mecanismos estructurados de control interno incide directamente en la morosidad y en la debilidad de la liquidez de la microempresa Ali Store. La gestión empírica del crédito no solo limita la recuperación oportuna del efectivo, sino que expone al negocio a riesgos financieros derivados de la falta de evaluación sistemática y supervisión continua.

En relación con el primer objetivo específico, se concluye que el proceso actual de cuentas por cobrar carece de formalización, lo que refleja debilidades en los componentes de evaluación de riesgos y actividades de control del modelo COSO. Esta situación confirma que la informalidad administrativa constituye una limitación estructural que afecta la eficiencia del control interno en microempresas comerciales.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que el comportamiento irregular de pago y la continuidad del otorgamiento de crédito a clientes morosos responden no solo a la ausencia de normas, sino también a factores culturales y organizacionales, tales como la confianza personal, la concentración de funciones en la propietaria y la carencia de herramientas tecnológicas. Estos elementos amplían la comprensión del fenómeno al demostrar que la problemática no es exclusivamente técnica, sino también estructural y contextual.

En relación con el tercer objetivo específico, se concluye que el diseño de un Manual de Cuentas por Cobrar representa una respuesta viable y pertinente para fortalecer la gestión crediticia, al establecer lineamientos claros, responsabilidades definidas y mecanismos de seguimiento que contribuyan a reducir el riesgo de morosidad y mejorar la planificación financiera.

En términos generales, el estudio aporta una comprensión contextualizada de la gestión de cuentas por cobrar en microempresas nicaragüenses, evidenciando que la formalización de procesos y la aplicación de principios de control interno constituyen condiciones necesarias para mejorar la liquidez y la sostenibilidad financiera. De esta manera, la investigación no solo diagnostica una problemática, sino que propone una herramienta concreta orientada a transformar la práctica administrativa del negocio.

## **Recomendaciones**

Con base en los hallazgos y conclusiones del estudio, se proponen las siguientes recomendaciones con carácter operativo:

### **1. Implementar el Manual de Cuentas por Cobrar**

El Manual deberá elaborarse en un plazo máximo de 30 días posteriores a la aprobación del estudio, bajo responsabilidad directa de la propietaria.

El documento deberá incluir:

- Políticas de otorgamiento de crédito.
- Criterios de evaluación del cliente.
- Límites de crédito.
- Plazos estándar de pago (15 y 30 días).
- Procedimiento detallado de cobranza.
- Responsables del registro y seguimiento.
- Indicadores de gestión.

La efectividad del manual deberá evaluarse trimestralmente mediante la medición del índice de morosidad y los días promedio de cobro.

### **2. Formalizar el registro mediante formatos estandarizados**

Diseñar un formato físico y digital (Excel) que incluya como mínimo:

- Nombre completo del cliente.
- Número de contacto.
- Fecha de venta.
- Monto otorgado.

- Fecha de vencimiento.
- Abonos realizados.
- Saldo pendiente.
- Estado de la cuenta (vigente / vencida).

El archivo deberá actualizarse semanalmente y estar bajo responsabilidad directa de la propietaria.

La implementación deberá realizarse en un plazo de 15 días.

Se evaluará su efectividad mediante:

- Reducción de errores de registro.
- Disponibilidad inmediata de saldos actualizados.
- Generación mensual de reporte de cartera.

### **3. Establecer plazos y condiciones documentadas**

Definir plazos estándar (15 y 30 días) y dejar constancia escrita en una ficha de cliente firmada.

El formato de ficha deberá incluir:

- Datos personales.
- Condiciones del crédito.
- Firma del cliente.
- Autorización del monto aprobado.

Se recomienda iniciar su aplicación inmediata en todas las ventas a crédito.

El cumplimiento se evaluará revisando mensualmente el porcentaje de cuentas con acuerdos documentados.

#### **4. Implementar un plan estructurado de cobranza**

Establecer un cronograma de seguimiento:

- Recordatorio 3 días antes del vencimiento.
- Contacto el día de vencimiento.
- Segunda notificación a los 7 días de atraso.
- Suspensión temporal del crédito después de 15 días de mora.

Registrar cada contacto en una hoja de seguimiento de cobranza.

La efectividad se medirá mediante:

- Disminución del índice de morosidad.
- Reducción del tiempo promedio de cobro.

#### **5. Fortalecer el control interno (enfoque COSO)**

Aplicar principios del modelo COSO, especialmente:

- Evaluación de riesgo: analizar historial antes de aprobar crédito.
- Actividades de control: documentar cada operación.
- Supervisión: revisión mensual de la cartera.

Se recomienda realizar una revisión mensual del libro auxiliar y un análisis comparativo entre ventas al crédito y saldo pendiente.

#### **6. Capacitación básica en gestión crediticia**

La propietaria deberá participar en al menos una capacitación básica sobre:

- Control interno.
- Gestión de cuentas por cobrar.
- Uso de Excel para control de cartera.

Puede realizarse mediante cursos gratuitos en línea o asesoría local.

El impacto se evaluará mediante:

- Correcta aplicación del manual.
- Mejor organización del registro financiero.

### **7. Evaluar periódicamente la efectividad del sistema**

Cada tres meses deberá calcularse:

- Índice de morosidad ( $\% \text{ cartera vencida} / \text{cartera total}$ ).
- Días promedio de cobro.
- Rotación de cuentas por cobrar.

Si los indicadores no mejoran en un periodo de seis meses, deberán ajustarse las políticas de crédito.

## Referencias

### Bibliografía

- Benites, S. K. (2020). *Repositorio upn*. <https://share.google/A7yL9aoUGSbxHzapZ>
- Carvajal Quiroz, G., Baltodano, E., y López, A. (Febrero de 2024). *repositorio UNAN Managua*.
- Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*.
- García, C., y Vines, P. (2024). *Gestión de cuentas por cobrar y control interno en microempresas*.
- García, y López. (2024). *Seguimiento de la cartera y evaluación de crédito en pequeñas empresas españolas*.
- González Polanco, F. (2022). *Fundamentos de contabilidad II: práctica en República Dominicana*.
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la Investigación*.
- Hernández, L. P. (2016). *Cuentas por cobrar y provisión para cuentas de cobro dudoso al periodo que finaliza el 31 de diciembre de 2015 de la empresa Comercial LC Nicaragüense*.
- Huaynatti. (2022). *Impacto de las políticas de crédito en la liquidez de microempresas peruanas*.
- López, E. (2023). *Importancia del control interno en la gestión contable de las microempresas del sector comercial en Chinandega*.
- Lucero Rivera, E., y Espinoza Puente, L. J. (2023). *Repositorio academico upc*. <https://share.google/m6xYfzAL79hOBOWYy>
- Mantilla. (2005). *Control interno: Informe COSO*.
- Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas: (ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos*.
- Pérez, y Andino. (2024). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en microempresas latinoamericanas*.
- Peugnet, y Villavicencio, P. (2025). *Estandarización de procesos crediticios en PYMES: Un enfoque práctico*.

- Quintana, F. &. (2023). *Gestión de crédito y morosidad en microempresas del sector comercial en Ecuador.*
- Ruiz, M. &. (2024). *Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa.*
- Sánchez, F. R., y Jiménez, C. D. (2020). *Manual de gestión de la relación con los clientes.*
- Sanz Santolaria, C. J. (2005). *La gestión de las cuentas a cobrar y a pagar: el factoring y el confirming. Acciones e Investigaciones Sociales.*

## Anexos o apéndices



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA**

### CARTA DE RESPONSABILIDAD DEL ASESOR CIENTÍFICO

Yo, Gabriela del Carmen Carvajal Quiroz, mayor de edad, en pleno goce de mis derechos civiles, actuando en mi calidad de **Asesora Científica** de la Monografía titulada: Diseño de manual de cuentas por cobrar basado en el análisis de la gestión crediticia en la microempresa Ali Store, Barrio Santa Rosa, noviembre-diciembre 2025, desarrollado por los/las estudiantes Br. Edith Nohemi Baltodano Baltodano, Br. Alisson Dayana Urbina García de la carrera Contabilidad Pública y Auditoría, declaro bajo mi entera responsabilidad lo siguiente:

Que he revisado, orientado y validado técnicamente los **instrumentos de investigación** (encuestas, guías de entrevista u otros) que serán aplicados por los/las estudiantes con el propósito de levantar información necesaria para el desarrollo de la Investigación correspondiente.

Asimismo, **certifico y garantizo** que dichos instrumentos han sido elaborados conforme a los principios éticos de la investigación científica, resguardando la confidencialidad, el respeto, la voluntariedad y los derechos de las personas participantes, y que **no contravienen los reglamentos, normativas internas, lineamientos académicos ni disposiciones vigentes de la Universidad Central de Nicaragua.**

De igual forma, hago constar que los instrumentos de investigación **no vulneran las leyes de la República de Nicaragua**, ni atentan contra el orden jurídico, los derechos fundamentales, la dignidad humana, ni las disposiciones legales relacionadas con la protección de datos, la ética investigativa y el uso responsable de la información.

Asumo la responsabilidad académica y científica sobre el contenido, pertinencia y aplicación de los instrumentos de investigación autorizados, comprometiéndome a brindar el acompañamiento y seguimiento correspondiente durante el proceso de levantamiento de la información.

Para los fines que estime convenientes, firmo la presente en la ciudad de Managua, a los 30 días del mes de Enero del año 2026.

Atentamente,

Nombre del/de la Asesor(a) Científico(a)

Cargo: Docente

Firma: 

Cédula: 001-290978-0061G

Universidad Central de Nicaragua

**Anexo 1.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y  
CUENTAS POR COBRAR**

Tienda: Ali Store

Elaborado por: Alisson Dayana Urbina García

Edith Nohemí Balotodano Baltodano

Otorgamiento de las ventas al crédito, control, administración y seguimiento a los créditos concedidos a clientes.

Fecha de elaboración: 01/03/26

## **Introducción**

El control interno de las cuentas por cobrar constituye un componente fundamental para la estabilidad financiera de las micro y pequeñas empresas, ya que permite asegurar el adecuado registro, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados a los clientes. En negocios como Ali Store, donde las ventas al crédito forman parte de la estrategia comercial para incrementar las ventas y fidelizar clientes, resulta indispensable contar con lineamientos formales que reduzcan los riesgos de morosidad y pérdida de liquidez.

La ausencia de políticas claras puede generar atrasos en los cobros, falta de control sobre los saldos pendientes y dificultades para la planificación financiera. Por ello, el presente manual establece normas, procedimientos y mecanismos de supervisión orientados a fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar, promover la responsabilidad en el otorgamiento del crédito y garantizar la recuperación oportuna de los fondos.

Asimismo, este documento servirá como guía para el personal encargado del proceso de ventas, registro y cobranza, contribuyendo a la transparencia administrativa, la reducción de riesgos y la sostenibilidad financiera del negocio.

## **Objetivo**

Establecer un conjunto de políticas, procedimientos y controles que regulen el otorgamiento de crédito, el registro de las ventas al crédito y la gestión de cobranza, con el fin de asegurar la recuperación oportuna de los saldos pendientes, reducir el riesgo de morosidad y fortalecer la liquidez de la microempresa Ali Store.

## **Objetivos específicos**

- Regular el proceso de evaluación y aprobación del crédito.
- Establecer límites y condiciones claras para los clientes.
- Formalizar el registro de las cuentas por cobrar.
- Implementar estrategias de seguimiento y cobranza.
- Facilitar la supervisión y control de la cartera crediticia.

## **Alcance**

El presente manual es aplicable a todos los clientes a quienes se les otorgue crédito en la tienda Ali Store, independientemente del monto o tipo de producto adquirido. Asimismo, involucra a todo el personal que participa directa o indirectamente en el proceso de ventas, autorización, registro, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar.

Su aplicación es obligatoria para la propietaria, encargados de ventas y cualquier colaborador responsable del control administrativo del negocio.

## **Vigencia e implementación**

Este manual entrará en vigencia a partir de su aprobación formal por la propietaria de Ali Store y será de cumplimiento obligatorio hasta que se emita una actualización o modificación.

Se recomienda su revisión anual para asegurar que las políticas continúen siendo pertinentes a las condiciones del negocio.

## **Sección I Políticas**

### **Objetivo de la sección I**

Conceder crédito a los clientes de manera prudente, bajo criterios de transparencia y control procurando facilitar al cliente el acceso responsable de obtener créditos y así mismo, gestionar la recuperación, reduciendo el riesgo de morosidad.

#### **A-Evaluación crediticia del cliente**

#### **B-Límites en el otorgamiento del crédito**

#### **C-Plazo de crédito**

#### **D-Autorización de las condiciones del crédito**

## **Sección II – Procedimientos**

### **Objetivo de la sección II**

Establecer procedimientos claros y ordenados que permitan aplicar de manera uniforme las políticas de crédito, asegurando una correcta evaluación de los clientes, la definición de límites adecuados, la regulación de plazos razonables y la autorización transparente de las condiciones de crédito. Con ello se busca reducir riesgos de morosidad, proteger la liquidez de la empresa y garantizar que el acceso al crédito se otorgue de forma responsable y controlada.

#### **A. Evaluación crediticia del cliente**

El cliente llena un formulario de solicitud de crédito con datos personales y referencias.

El encargado revisa historial de compras y pagos anteriores en la empresa.

En caso de cliente nuevo, se solicita al menos una referencia personal o comercial.

Se determina si el cliente es apto para recibir crédito inicial (monto reducido).

Se archiva la solicitud y la evaluación en el expediente del cliente.

## **B. Límites en el otorgamiento del crédito**

Se clasifica al cliente según categoría: nuevo o frecuente.

Se asigna un límite de crédito proporcional a su historial de compras y pagos.

El encargado registra el límite en el sistema o libro de control.

Si el cliente solicita un monto mayor al límite, se remite al administrador para revisión.

Se comunica al cliente el monto máximo autorizado y las condiciones.

## **C. Plazo de crédito**

Se establece un plazo estándar de 15 a 30 días para todos los créditos.

El encargado informa al cliente la fecha exacta de vencimiento al momento de la compra.

Se registra el plazo en el sistema o libro de control junto con el monto.

Se envían recordatorios de pago antes de la fecha de vencimiento.

En caso de mora, se aplican recargos y se suspende el acceso a nuevos créditos hasta regularizar la deuda.

## **D. Autorización de las condiciones del crédito**

El encargado de ventas prepara la propuesta de crédito con monto, plazo y condiciones.

Créditos se autorizan directamente por el encargado; créditos mayores requieren aprobación del propietario del negocio o administrador.

Toda autorización se firma y se registra en el sistema o libro de control de créditos o libro auxiliar de clientes.

Se archiva la autorización en el expediente del cliente para futuras revisiones.

## **Sección III – Gestión de Cobranza**

### **Objetivo de la Sección III**

Establecer acciones sistemáticas y oportunas para la recuperación efectiva de las cuentas por cobrar, reduciendo la morosidad y asegurando el flujo de efectivo de la microempresa.

#### **1. Enviar recordatorio 3 días antes del vencimiento**

Se realizará un aviso preventivo al cliente mediante mensaje de texto, llamada telefónica o medio digital disponible, informando la proximidad de la fecha de pago. Esta acción busca fomentar el cumplimiento puntual y evitar atrasos involuntarios por olvido o falta de organización financiera.

#### **2. Contactar vía mensaje o llamada el día del vencimiento**

En la fecha establecida para el pago, se contactará al cliente para confirmar la cancelación o coordinar el pago. Este seguimiento inmediato permite detectar posibles inconvenientes y reforzar la responsabilidad del cliente con la obligación adquirida.

#### **3. Si hay atraso mayor a 7 días, realizar segunda notificación formal**

Cuando el cliente incumpla el pago por más de siete días, se enviará una comunicación formal solicitando la regularización de la deuda. Esta notificación podrá ser escrita o digital y deberá dejar constancia del saldo pendiente, fecha original de vencimiento y posibles medidas a aplicar.

#### **4. Suspender acceso a nuevos créditos hasta cancelación total**

Los clientes con saldos vencidos no podrán realizar nuevas compras al crédito hasta que cancelen la totalidad de la deuda. Esta medida tiene como finalidad reducir el riesgo financiero y fomentar el cumplimiento de las obligaciones pendientes.

## **Sección IV – Control y Supervisión**

### **Objetivo de la Sección IV**

Garantizar la correcta aplicación del manual mediante revisiones periódicas, verificando la confiabilidad de los registros y previniendo errores o irregularidades en la gestión de créditos.

#### **1. Revisión mensual del libro auxiliar de créditos**

La propietaria o responsable administrativo verificará mensualmente el registro de las cuentas por cobrar, comprobando que los saldos, fechas y movimientos sean correctos y estén actualizados.

#### **2. Verificación de coincidencia entre ventas y saldos pendientes**

Se realizará una conciliación entre las ventas al crédito registradas y los saldos pendientes de cobro, con el fin de detectar omisiones, duplicidades o errores en la información financiera.

#### **3. Segregación básica de funciones**

Cuando sea posible, se procurará que las actividades de venta, registro y cobranza no sean realizadas por la misma persona, a fin de reducir riesgos de fraude, errores o manipulación de la información.

## **Sección V – Indicadores de Gestión**

### **Objetivo de la Sección V**

Medir y evaluar periódicamente la eficiencia de la gestión de cuentas por cobrar mediante indicadores que permitan identificar problemas, tomar decisiones oportunas y mejorar la liquidez del negocio.

#### **1. Índice de morosidad**

Este indicador mide el porcentaje de cuentas vencidas respecto al total de cuentas por cobrar. Permite conocer el nivel de incumplimiento de los clientes y evaluar el riesgo de pérdida financiera.

Un índice elevado indica dificultades en la recuperación del crédito y necesidad de reforzar las políticas de cobranza.

#### **2. Rotación de cuentas por cobrar**

Mide la frecuencia con que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un período determinado. Refleja la eficiencia en la recuperación de los créditos otorgados.

Una rotación alta indica recuperación rápida del dinero, mientras que una rotación baja evidencia lentitud en los cobros.

#### **3. Días promedio de cobro**

Representa el número promedio de días que tarda la empresa en recuperar el dinero de las ventas a crédito. Este indicador permite comparar el tiempo real de cobro con el plazo otorgado a los clientes.

Si los días de cobro superan el plazo establecido, existe un problema de morosidad que afecta la liquidez del negocio.

## **Sección VI – Capacitación del personal**

### **Objetivo de la sección:**

Fortalecer los conocimientos y habilidades del personal responsable de la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de asegurar la correcta aplicación de las políticas de crédito, el registro adecuado de las operaciones y la ejecución eficiente de las estrategias de cobranza.

### **Lineamientos de capacitación**

#### **Capacitación inicial**

- Todo el personal que participe en el proceso de ventas a crédito y cobranza deberá recibir una capacitación sobre el contenido del Manual de Cuentas por Cobrar.
- Esta capacitación incluirá explicación de políticas de crédito, registro de clientes, control de saldos y procedimientos de cobranza.

#### **Capacitación en herramientas de control**

- El personal deberá recibir orientación sobre el uso de herramientas de registro, especialmente el libro auxiliar o archivo de Excel utilizado para el control de las cuentas por cobrar.
- Se explicará el correcto registro de fechas, montos, vencimientos y saldos pendientes.

### **Actualización periódica**

- Se recomienda realizar capacitaciones de actualización al menos una vez al año o cuando se realicen modificaciones en el manual.
- Estas capacitaciones permitirán reforzar las políticas y mejorar los procesos de control.

### **Responsable de la capacitación**

- La propietaria o administradora del negocio será responsable de coordinar las capacitaciones y verificar que el personal comprenda los procedimientos establecidos.

### **Evaluación de la capacitación**

- Se evaluará la aplicación de los conocimientos mediante la correcta utilización de los formatos de registro y el cumplimiento de los procedimientos de cobranza.

## Sección VII – Anexos

Anexo 1 – Ficha del Cliente (datos personales, referencias, firma).

Ficha del cliente				
Nro. Crédito	1			
<b>A Datos personales</b>				
Nombre completo:	Maria Luisa Montes Porra			
Dirección:				
Teléfono:				
Correo electrónico:				
Referencias Personales o comerciales	Teléfono:	Tigo	Claro	
1.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
2.		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>B Datos del crédito</b>				
Monto C\$	500,00			
Plazo	Días <input type="checkbox"/>	Mes <input checked="" type="checkbox"/>		
<input type="text" value="1"/>				
Fecha de crédito:	11/02/2026			
Fecha vencimiento:	13/03/2026			
<b>Observaciones del vendedor:</b>				
<input type="text"/>				
<input type="text"/>				
<input type="text"/>				
Elaborado			Autorizado	



Anexo 3 – Solicitud de crédito

<b>ANEXO 3 – SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
<b>Ciente (Nombre):</b>	Aura Patricia Baltodano Gomez	
<b>Fecha de solicitud:</b>	25/1/2026	
<b>Monto solicitado:</b>	3000	
<b>Plazo solicitado (días):</b>	15	
<b>Motivo del crédito:</b>	Financiamiento para emprendimiento de ropa	
<b>Forma de pago (semanal/quincenal/mensual):</b>	Quincenal	
<b>Aprobado (Sí/No):</b>	Si	
<b>Monto autorizado:</b>	3000	
<b>Plazo autorizado (días):</b>	15	
<b>Fecha de vencimiento (calculada):</b>	09/02/2026	
<b>Aprobado por:</b>	Mercedes García Calero	
<b>Observaciones:</b>		
<b>Elaborado por</b>		<b>Autorizado por</b>
	<b>Revisado por</b>	



## Anexo 2.

### Tablas de reducción de datos

Tabla 2 Reducción de datos

Pregunta de Investigación	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Análisis / Consenso
¿Existen políticas formales para el control de cuentas por cobrar?	No existen políticas escritas.	Se manejan de forma empírica.	No hay manual establecido.	Existe informalidad en la gestión crediticia.
¿Cómo se realiza el seguimiento a los clientes morosos?	Se les contacta por mensaje.	Se hace recordatorio verbal.	No hay procedimiento fijo.	El seguimiento es informal y no sistemático.
¿Qué impacto tiene la morosidad en la liquidez?	Afecta el flujo de efectivo.	Disminuye la capacidad de pago.	Genera atrasos en obligaciones.	La morosidad afecta directamente la liquidez y estabilidad financiera.
¿Se evalúa la capacidad de pago antes de otorgar crédito?	No se solicita documentación.	Solo se basa en confianza.	No hay análisis financiero previo.	No existe evaluación formal del riesgo crediticio.
¿Existen límites de crédito establecidos para los clientes?	No hay monto máximo definido.	Depende del criterio del dueño.	Se otorga según relación con el cliente.	No existen límites formales, lo que incrementa el riesgo financiero.
¿Se llevan registros actualizados de las cuentas por cobrar?	Se registran en libreta.	No siempre se actualizan de inmediato.	No hay respaldo digital.	El registro es manual y presenta riesgo de errores u omisiones.
¿Se aplican medidas cuando un cliente incumple el pago?	Solo se le recuerda el pago.	Se le da más tiempo.	No hay sanciones definidas.	No existen políticas correctivas ante la morosidad.

## **Entrevista**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA (UCN)**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ENTREVISTA APLICADA A LA PROPIETARIA DE LA TIENDA**

**Título:** Diseño de manual de cuentas por cobrar basado en el análisis de la gestión crediticia en la microempresa Ali Store, Barrio Santa Rosa, noviembre–diciembre 2025.

### **Objetivo del instrumento**

Obtener información que permita diagnosticar la eficiencia del proceso actual de cuentas por cobrar, analizar la gestión de la cartera y establecer estrategias para la formulación del Manual de Cuentas por Cobrar en la microempresa Ali Store, durante el periodo noviembre–diciembre 2025.

### **I. Preguntas orientadas al Objetivo Específico**

Diagnosticar la eficiencia del proceso actual de cuentas por cobrar

¿Qué tan familiarizado está usted con el manejo de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la microempresa?

¿Existen políticas o normas formales para el otorgamiento de crédito a los clientes en Ali Store?

¿Qué criterios utiliza para decidir a qué clientes se les otorga crédito?

¿Los plazos de pago para las ventas al crédito están previamente establecidos?

¿Cómo se realiza actualmente el registro de las cuentas por cobrar?

¿Se lleva algún control sobre las fechas de vencimiento de las cuentas por cobrar?

¿Quién es el responsable de administrar y supervisar las cuentas por cobrar en la microempresa?

## **II. Preguntas orientadas al Objetivo Específico 2**

Analizar la gestión de cuentas por cobrar (comportamiento de cartera, flujo de recuperación y morosidad)

¿Cuenta la microempresa con una libreta o registro donde se almacenen los datos básicos de los clientes a quienes se les concede crédito?

¿Cómo describiría el comportamiento de pago de los clientes que compran al crédito?

¿Tiene personal asignado para revisar las cuentas por cobrar y con qué frecuencia se revisan los saldos de los clientes?

¿Qué acciones se realizan cuando un cliente presenta atrasos en sus pagos?

¿Existen clientes que recurrentemente presentan morosidad? ¿Cómo se gestionan esos casos?

¿Considera que el flujo de recuperación del crédito fue adecuado durante los meses de noviembre y diciembre de 2025?

¿Ha tenido dificultades para recuperar las cuentas por cobrar en el periodo de estudio?

¿Se utilizan recordatorios, acuerdos de pago u otras estrategias de cobranza?

### **III. Preguntas orientadas al Objetivo Específico 3**

Establecer estrategias para la gestión de cuentas por cobrar

¿Qué beneficios considera que tendría para la microempresa Ali Store contar con un Manual de Cuentas por Cobrar que formalice los procesos de crédito y cobro?

¿Considera que la microempresa Ali Store necesita formalizar los procesos de crédito y cobro?

¿Qué aspectos considera prioritarios incluir en un manual de cuentas por cobrar?

¿De qué manera percibe usted que la falta de procedimientos formales ha afectado la toma de decisiones financieras en Ali Store?

¿Qué mejoras propondría para fortalecer el control interno en la gestión de cuentas por cobrar?

¿Qué acciones implementaría usted para que los clientes cumplan mejor con sus pagos?

¿De qué manera cree que un manual que contenga reglas claras para el cobro podría ayudar a Ali Store a manejar mejor su liquidez y estabilidad financiera?

¿Qué tan dispuesto(a) estaría usted a cumplir normas que ayuden a organizar y mejorar los pagos de los clientes de Ali Store?

### Anexo 3.

## Cronograma para el desarrollo de la asignatura Monografía

IIIC 2025

Semana N°	Actividades Principales	NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO				FEBRERO				MARZO	Observaciones
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Selección del tema, antecedentes, contexto, objetivos y preguntas de Investigación	■															La clases de IA serán virtuales en tres encuentros
2	Justificación limitaciones (La clases de IA) Supuestos básicos Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación		■														Dar las orientaciones del Diseño de Póster en base al Índice institucional, según el formato CNEA 2024 para <b>proyectos</b> de investigación.
3	Estado del Arte			■													
4	Perspectiva teórica asumida				■												
5	Contexto de la investigación					■											Dar las orientaciones del Diseño de Póster en base al Índice institucional (según el formato CNEA 2024)
6	Enfoque cualitativo asumido (La clases de IA) y su justificación						■										
7	Muestra teórica y sujetos del estudio							■									
8	Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados								■								Fecha de entrega del Póster en formato word 11 de enero, semana 8
9	Criterios de calidad aplicados: Credibilidad, confiabilidad, transferibilidad y triangulación									■							
10	<b>Domingo 25/01/2025 PRESENTACIÓN DEL PÓSTER</b>										■						
11	Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información											■					
12	Discusión de resultados o hallazgos (La clases de IA)												■				
13	Conclusiones y Referencias, Anexos o Apéndices													■			
14	<b>PREPARACIÓN PARA LA DEFENSA FINAL</b>														■		
15	<b>DEFENSA FINAL</b>															■	

**Anexo 4.**

**Fotografias**

Figura 1 Inventario pedidos



Figura 2 Inventario de vestidos



Figura 3 Inventario de chaquetas



Figura 4 Inventario pedidos



Figura 5 Inventario de vestidos



Figura 6 Inventario corset

