



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tema:

Diseño de un sistema de control y gestión a la cuenta de cartera y cobro para la identificar los saldos vencidos y por vencerse para la empresa “Creando un Sueño de Vida Nueva” (CSVN, S.A.) ubicada en la ciudad de Managua en el año 2024.

Gaitán, M; Marengo, A; Jarquín, D.

Tutor

MSc. Josué A. Delgado Morales.

ÁREA DE CONOCIMIENTO CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

ÁREA DEL CONOCIMIENTO CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBÉN DARÍO”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS

TEMA DE INVESTIGACIÓN

Diseño de un sistema de control y gestión a la cuenta de cartera y cobro para la identificar los saldos vencidos y por vencerse para la empresa “Creando un Sueño de Vida Nueva” (CSVN, S.A.) ubicada en la ciudad de Managua en el año 2024.

AUTORES

Br. María Gabriela Gaitán García.
Br. Axel Francisco Marengo Álvarez.
Br. Diddman Braulio Jarquín Velásquez.

TUTOR

MSc. Josué A. Delgado Morales.

MANAGUA, NICARAGUA

DICIEMBRE 2025



I Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios, por la vida, por mi familia, por enseñarme a través de sus escrituras que debemos buscar conocimiento y sabiduría, sí, sabiduría de los mejores libros, tanto por el estudio como por la fe, por darme fuerzas cada día para asistir a cada clase.

Gracias a mis padres, a mi Abuela por darme siempre para todo lo que necesitaba, aunque no le quedara nada, por su sacrificio que ha valido la pena, a mi madre por motivarme cada vez que pasaba dificultades, por su apoyo incondicional.

Gracias a mis hermanos por ser mi mayor ejemplo y respaldo, a mi hermana Yarelis por ayudarme a tomar decisiones importantes en el trayecto de la carrera y a mi hermano Felipe por retarme siempre a ser el mejor y creer en mí, a ambos por apoyarme cuando lo necesité.

A todos los maestros, que fueron parte de mi preparación, por contribuir y compartir sus conocimientos y que lograron en mí captar el sentido de su enseñanza.

De manera especial, quiero agradecer a mi equipo de trabajo Diddman Braulio y Gabriela Gaitán, gracias por su compromiso, dedicación y esfuerzo durante cada etapa de la investigación. Cada aporte, discusión y colaboración fueron esenciales para alcanzar los objetivos de esta monografía y aprender juntos en el camino.

También agradezco a mis compañeros y amigos, quienes con sus palabras de aliento, ideas y apoyo moral hicieron más llevadero el proceso de investigación.

Br. Axel Francisco Marengo Álvarez

I Agradecimiento

Primeramente, agradezco a Dios, por darme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para llegar hasta este momento tan importante en mi vida. Sin Su guía y bendición, este logro no habría sido posible.

A mis padres, quienes han sido mi mayor ejemplo y apoyo incondicional. Gracias por cada consejo, cada sacrificio y por estar siempre atentos a mí, acompañándome en cada paso de este camino. Su amor y respaldo son la base que me permitió avanzar con firmeza.

A mi esposo, quien me apoyó desde el primer día de mi carrera. Gracias por creer en mí, por motivarme en los momentos difíciles y por celebrar conmigo cada pequeño triunfo. Tu compañía y paciencia han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

Y por último, pero no menos importante, a cada uno de mis compañeros, con quienes compartí estos cinco años de esfuerzo, aprendizaje y crecimiento. Gracias por las experiencias, por el compañerismo y por ser parte esencial de este trayecto que hoy culmina con éxito.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

Br. María Gabriela Gaitán García

I Agradecimiento

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, por brindarme la sabiduría y la fortaleza en los momentos más difíciles de mi vida.

Agradezco profundamente a mis padres, cuyo apoyo constante ha sido la base sobre la cual he construido cada uno de mis avances académicos. Su confianza, guía y palabras de aliento me han brindado la motivación necesaria para perseverar incluso en los momentos de mayor exigencia.

A mis hermanos, por acompañarme con paciencia, comprensión y ánimo a lo largo de este proceso. Su respaldo emocional y su disposición para ayudar en los momentos de dificultad han sido de gran significado para mí.

Deseo también expresar mi gratitud hacia mis amistades, quienes con su compañía, solidaridad y apoyo desinteresado hicieron más llevaderos los desafíos propios de la investigación. Sus aportes, conversaciones y muestras de empatía fueron esenciales para mantener el equilibrio y la claridad durante el trabajo académico.

Mi reconocimiento se extiende igualmente a todas las personas que, directa o indirectamente, aportaron conocimientos, orientación o recursos que facilitaron el desarrollo de esta monografía. Cada sugerencia, cada gesto de ayuda y cada oportunidad de aprendizaje ha dejado una huella valiosa en este proyecto.

A todos ustedes, gracias por su apoyo, compromiso y confianza. Este logro no habría sido posible sin la suma de sus esfuerzos y su presencia constante en mi vida.

Br. Diddman Braulio Jarquín Velasquez

I Dedicatoria

A ti mi señor Jesucristo, por qué gracias a ti soy todo lo que soy. Lo que tengo y lo que hago. Por regalarme la vida y llenarla de fe y esperanza y darme la sabiduría y entendimiento para realizar este trabajo Gracias señor porque me has permitido crecer como persona y ser humano y dar lo mejor de mí.

A mí abuela María Traña porque siempre han estado a mi lado guiándome, brindándome ese amor incondicional, apoyándome, aportándome sabios consejo en cada momento de mi vida. Le dedico mis logros porque también son los suyos, porque soy feliz, usted también, por su dedicación y paciencia, por siempre dar y procurar lo mejor para mí. ¡Abuela, mil gracias! Por ser sin reservas, dedicada y sin un gramo de egoísmo, espiritual, física y emocionalmente también. Gracias por lo que hoy soy en la vida y le doy gracias a Dios por haberme dado una abuela como usted.

A mí madre Gracias por tus sacrificios, por tus palabras de aliento en los momentos difíciles y por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo, fe y perseverancia. Tú apoyo constante, tus oraciones y tu confianza en mí han sido la fuerza que me ha sostenido en cada paso de este camino. Dedicó este logro a ti, porque cada meta alcanzada lleva impreso tu amor y cada triunfo es también tuyo.

A mis hermanos que han sido parte de toda mi vida y me han apoyado en todo momento para alcanzar este nuevo logro gracias por impulsarme, alentarme, animarme y hasta aconsejarme gracias por todo.

A mis amistades, mil gracias por apoyarme en este proyecto, por ser excelentes consejeros, por su paciencia, apoyo y cariño incondicional, y a todos los que aportaron su granito de arena para que este sueño se hiciera realidad muchas gracias, Dios los bendiga.

Br. Axel Francisco Marengo Álvarez

I Dedicatoria

Dedico este logro a Dios, fuente de mi fortaleza y esperanza, cuya guía me acompañó en cada paso de este proceso. A Él le entrego cada momento de duda que logró convertir en claridad, cada esfuerzo que transformó en aprendizaje, y cada reto que me permitió superar con valentía. Su presencia ha sido luz en mi camino, sosteniéndome incluso cuando sentí que las fuerzas podían faltar.

Con todo mi amor y gratitud, dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido mis pilares más firmes. Gracias por inculcarme el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la perseverancia. Sus consejos, su apoyo incondicional y las innumerables ocasiones en que estuvieron atentos a mí han sido fundamentales para llegar hasta este día. Este logro también es de ustedes, porque cada paso que he dado ha sido acompañado por su amor y su sacrificio.

A mi esposo, compañero fiel desde el inicio de esta carrera, le dedico una parte muy especial de este trabajo. Gracias por tu paciencia, tu comprensión, tu motivación constante y por recordarme siempre mi capacidad aun en los momentos más difíciles. Tu apoyo ha sido un impulso invaluable que me ayudó a mantenerme firme y a creer en mí misma cuando más lo necesitaba.

A mis hermanos, quienes en diferentes etapas me brindaron su ayuda, su compañía y su apoyo sincero. Cada gesto, cada palabra, cada detalle de aliento fue un recordatorio de que no estaba sola en este camino. A todos ustedes, gracias por estar ahí cuando más lo necesité.

Y finalmente, dedico este logro a mis compañeros e integrantes de mi equipo de clase, quienes fueron parte esencial de este proceso. Durante estos años compartimos desafíos, proyectos, incertidumbres y también grandes satisfacciones. Cada uno aportó algo valioso, y juntos construimos un camino de aprendizaje, crecimiento y unión que hoy se refleja en este resultado. Sin su colaboración, compromiso y espíritu de trabajo en equipo, este logro no habría sido posible. Gracias por su entrega, por su apoyo y por cada momento compartido.

Br. María Gabriela Gaitán García

I Dedicatoria

Deseo dedicar este trabajo a mi Señor Jesucristo, a mis padres, quienes han sido el cimiento de cada uno de mis logros. Su guía, dedicación y amor incondicional han forjado en mí los valores de responsabilidad, perseverancia y respeto que hoy orientan mi vida personal y profesional. A ustedes, que han sabido brindarme apoyo incluso en los momentos más desafiantes, agradezco profundamente cada sacrificio y cada palabra de aliento que me ha permitido avanzar con firmeza hacia mis metas.

A mis hermanos, cuya presencia ha enriquecido mi camino con comprensión, paciencia y fraternidad sincera. Su ejemplo, sus consejos y su apoyo constante han representado una fuente inagotable de fortaleza. Gracias por acompañarme en cada etapa, por celebrar mis logros y por brindarme ánimo cuando las dificultades parecían superar mis fuerzas.

Extiendo también esta dedicatoria a mis amistades, quienes, con su compañía, confianza y solidaridad, han contribuido significativamente a mi formación humana y académica. A cada uno de ustedes, que han estado presentes en los momentos de estudio, en las preocupaciones, y también en las alegrías que han marcado este proceso, les agradezco por recordarme que las relaciones auténticas son un pilar indispensable en el camino hacia cualquier objetivo.

A todos ustedes, cuyo apoyo ha sido determinante en la culminación de esta monografía, les ofrezco mi más sincero reconocimiento y gratitud. Este logro no solo me pertenece a mí, sino también a cada persona que, de una u otra manera, ha influido positivamente en mi vida y ha contribuido a la realización de este trabajo académico.

Br. Diddman Braulio Jarquín Velásquez

II Carta Aval del tutor

“2025: Eficiencia y Calidad para seguir en Victorias”

Managua, 15 de noviembre de 2025.

MSc. Luis Manuel López Ramírez.

Jefe del Departamento de Contaduría Pública y Finanzas.

Área de Conocimiento de Ciencias Económicas y Administrativas

UNAN – Managua

Su despacho.

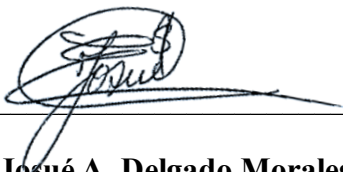
Estimado maestro López:

Con fundamento Artículo 4, 5, 6, 7 y 9 de la *Normativa de Graduación de las Carreras en el Modelo por Competencias de la UNAN–Managua aprobado en Consejo de Dirección, Sesión Ordinaria 15-2025 del 28 de abril del 2025*, hago constar en mi calidad de tutor que la modalidad de graduación (Problema inherente al ejercicio profesional) con el tema **“Diseño de un sistema de control y gestión a la cuenta de cartera y cobro para la identificar los saldos vencidos y por vencerse para la empresa “CREANDO UN SUEÑO DE VIDA NUEVA (CSVN)” ubicada en la ciudad de managua en el año 2024.** con enfoque mixto, ha sido presentado por los bachilleres **María Gabriela Gaitán García**, con carné número 21-209760-0; **Axel Francisco Marengo Álvarez**, con carnet número 21-208901-0 y **Diddman Braulio Jarquín Velásquez** con carnet número 21-201025-0.

El trabajo presentado reúne los requisitos académicos y metodológicos establecidos para optar al título de **Licenciado en Contaduría Pública y Finanzas**. En virtud de lo anterior, y considerando que el documento ha sido revisado y cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, solicito atentamente se programe la fecha para la defensa final correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo deseándole éxitos en sus labores.

Cordialmente,



MSc. Josué A. Delgado Morales.

Tutor de modalidad de graduación

Resumen

El presente trabajo está enfocado en la gestión de las cuentas por cobrar que abarca la evaluación de un sistema contable para el proceso de crédito y cobranza de la empresa CSVN en el periodo 2024. Con el propósito de desarrollar variables con el fin de identificar en primera instancia el marco legal y Normativo utilizando, por la empresa y de esta manera analizar seguidamente el proceso de gestión de crédito y su posterior cobranza y su incidencia en los estados financieros.

También se tuvo como propósito evaluar el sistema de control interno del área de cuentas por cobrar a clientes basado en la metodología del COSO 2013, complementado con la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) y los riesgos asociados a las actividades realizadas en dicha área y periodo pensionado

La metodología que fue utilizada corresponde a una investigación cualitativa con lineamientos cuantitativos, debido a que se pretende identificar cualidades del negocio y poder interpretar aspectos cuantitativos, lo cual se garantizó mediante la aplicación de instrumentos como la observación, aplicación de entrevista y encuestas.

Palabras Clave: COSO 2013, Cuentas por cobrar (gestión de crédito y cobranzas), Marco legal y Normativo, Morosidad de la cartera y Crédito y cobro

Abstract

The present work is focused on the management of accounts receivable, which includes the evaluation of an accounting system for the credit and collection management process of the company CSVN in the period 2024. With the purpose of developing variables in order to identify, in the first instance, the legal and regulatory framework used by the company, and in this way subsequently analyze the credit management process and its later collection and its impact on the financial statements.

It was also intended to evaluate the internal control system of the accounts receivable area for clients based on the COSO 2013 methodology, complemented with the application of the International Financial Reporting Standards for Small and Medium-Sized Entities (IFRS for SMEs) and the risks associated with the activities carried out in said area and period.

The methodology that was used corresponds to a qualitative investigation with quantitative guidelines, because it is intended to identify qualities of the business and to interpret quantitative aspects, which was ensured through the application of instruments such as observation, interviews, and surveys.

Keywords: COSO 2013, Accounts receivable (credit and collection management), Legal and Regulatory Framework, Portfolio Delinquency, and Credit and Collection.

Índice

I Agradecimiento	i
I Agradecimiento	i
I Agradecimiento	i
I Dedicatoria	ii
I Dedicatoria	ii
I Dedicatoria	ii
II Carta Aval del tutor	iii
Resumen	iv
Abstract	v
I.Introducción	1
II. Antecedentes	5
2.1 Antecedentes de campo Nacionales	5
2.2 Antecedentes de Campo Internacionales	5
III. Planteamiento del problema	7
IV. Justificación	8
V. Objetivos de investigación	9
5.1 Objetivo General	9
5.2 Objetivos Específicos	9
VI. Preguntas de la investigación	10
VII. Limitaciones	11
VIII. Contexto de la investigación	12
IX. Marco teórico	14
Capítulo IX	14

Fundamentación teórica.....	14
9. 1 Conceptos de cuentas y cartera por cobrar.....	14
9.2 Importancia del control de las cuentas por cobrar en la gestión financiera.	15
9.3 Clasificación de las cuentas por cobrar.	16
Capítulo X	18
Políticas de crédito y cobro	18
10.1. Políticas de crédito	18
10.2 ¿Quién debe establecer las políticas?.....	18
10.3 Políticas de cobro	19
10.4 Información que forma parte de la solicitud de crédito.	20
10.5 Factura de crédito.....	21
10.6 Riesgos crediticios	22
10.7 El riesgo de cobros	23
Capítulo XI	25
Herramientas de control de cartera	25
11.1Procedimiento de cobro.....	25
11.2 Indicadores de rotación y morosidad de la cartera	27
Capítulo XII.....	28
Fundamentación Normativa	28
12.1 Código de Comercio y Ley 822 en Relación con las Cuentas por Cobrar.	28
12.2 Ley 822 concertación tributaria y su reglamento.....	28
12.3 LEY N°. 185, CÓDIGO DEL TRABAJO	29
12.4 Ley 539 ley de seguridad social de Nicaragua.....	30
Capítulo XIII	31

Fundamentación Técnica	31
13.1 Sistema de Control Interno	31
13.2 Efectividad del control interno	32
13.3 La implementación de un sistema de control interno eficiente debe proporcionar	33
13.4 Limitaciones del control interno	33
13.5 Factores limitantes del control interno	34
13.6 Momentos en que la administración hace uso del criterio profesional	35
13.7 Objetivos del control interno	36
13.8 Componentes del Sistema de Control Interno referente al (COSO 2013)	36
13.9 Ambiente de Control	37
13.10 Evaluación de Riesgos	37
13.11 Actividades de Control	38
13.12 Información y Comunicación	39
13.13 Monitoreo	40
13.14 Principios del Control Interno	41
13.15 Ambiente de Control	41
13.16 Evaluación del Riesgo	42
13.17 Actividades de Control	42
13.18 Información y Comunicación	42
13.19 Actividades de Monitoreo	43
13.20 Puntos de Enfoque según COSO	43
13.21 Estructura de la Organización	43
XIV. Diseño Metodológico	45
14.1 Tipo de diseño mixto	45

14.2 Tipo de investigación	45
14.3 Población y muestra	46
14.3 Variables y categoría (operacionalización de variables).....	47
14.4 Técnicas, instrumentos y procedimiento de recolección de datos	50
14.5 Confiabilidad y validez de los instrumentos	50
14.5.1 Generalización de hallazgos.....	52
14.6 Técnicas, instrumentos y procedimiento para el procesamiento y análisis de la información	53
14.7 Análisis de contenido	54
14.8 Criterios de calidad	54
14.8.2 Confiabilidad.....	55
14.8.3 Objetividad.....	55
14.8.4 Pertinencia.....	56
14.8.5 Coherencia	56
14.8.6 Ética de la investigación	56
XV. Análisis y discusión de los resultados	58
Creando un sueño de vida Nueva S.A	58
15.1 Perfil de la Empresa.....	58
15.2 Misión	58
15.3 Visión.....	58
15.4 Giro del Negocio	58
15.6 Estructura organizacional de la empresa.	59
15.7 Política de crédito y cobranza de la empresa.	60
15.8 Funciones generales del área.	60
Responsable de la contabilidad de la empresa.	61

15.9 Descripción del procedimiento de venta a crédito y su cobranza.	61
15.10 Propuesta de estructura organizacional para la empresa CSVN.....	62
15.11 Propuesta de procedimientos para el control y recuperación de cartera y cobro.	63
15.12 Implementación de políticas para el área de cartera y cobro	64
15.12.1 Principios Generales	64
15.12.2 Políticas de Crédito	64
15.12.3 Políticas de Gestión de Cobro	65
15.12.4 Políticas de Control de las cuentas por cobrar	66
15.12.5 Políticas para Cuentas Incobrables según NIIF Sección 9	66
15.12.6 Políticas de Archivo y Conservación	67
15.13 Propuesta de sistema de control interno para el área de cartera y cobro	67
15.13.1 Ambiente de Control	67
15.13.2 Evaluación del Riesgo	67
15.14 Matriz de Riesgo.....	68
15.15 Segregación de funciones	69
15.16 Controles en el proceso de crédito	69
15.17 Controles en el registro de las cuentas por cobrar	69
15.18 Controles en la gestión de cobro	70
15.19 Control para cuentas vencidas	70
15.20 Información y Comunicación	70
15.21 Supervisión y Monitoreo	71
15.21 Beneficios del Sistema de Control de Cartera y Cobro	71
15.21 Debilidades del Sistema de Control de Cartera y Cobro	74
15.22 Estado de Resultado	76

15.23 Procedimiento para estimación de cuentas incobrables	79
15.24 Política contable aplicada estimación de cuentas incobrables	80
15.24 Análisis final de los resultados	81
XVI. Conclusiones	83
XVII. Recomendaciones	84
XVIII. Referencias bibliográficas	85
XIX. Anexos.....	87

Índice de ilustraciones

<i>FIGURA 1. Sistema de control interno</i>	<i>32</i>
<i>FIGURA 2. componentes del control interno (COSO 2013)</i>	<i>37</i>
<i>FIGURA 3. Gestión de riesgo</i>	<i>38</i>
<i>FIGURA 4. Estructura organizacional</i>	<i>59</i>
<i>FIGURA 5. Propuesta de estructura organizacional.....</i>	<i>62</i>
<i>FIGURA 6. Flujo Grama De Procedimientos de Cartera y Cobro</i>	<i>63</i>
<i>FIGURA 7. Estado de Situación Financiera</i>	<i>77</i>
<i>FIGURA 8. factura de abono elaboración propia</i>	<i>94</i>
<i>FIGURA 9. Contrato de crédito Elaboración propia</i>	<i>96</i>
<i>FIGURA 10. Datos del cliente elaboración propia</i>	<i>96</i>

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Número de empleados de la Empresa CSVN S.A</i>	46
<i>Tabla 2. Operacionalización de Variables</i>	47
<i>Tabla 3. Modelo de pérdidas esperadas</i>	66
<i>Tabla 4. Matriz de riesgo Elaboración Propia</i>	68
<i>Tabla 5. segregación de funciones Elaboración Propia</i>	69
<i>Tabla 6. Matriz de riesgo en base al Coso 2013 Elaboración propia</i>	74
<i>Tabla 7. Estado de Situación Financiera ajustada</i>	79
<i>Tabla 8 Gasto por deterioro para cuentas incobrables</i>	79
<i>Tabla 9. Estimación del periodo para cuentas incobrables</i>	80
<i>Tabla 10. Rango de Antigüedad</i>	80
<i>Tabla 11. presentación en estado de situación financiera</i>	81
<i>Tabla 12. organización y control elaboración propia</i>	87
<i>Tabla 13. gestión y eficiencia elaboración propia</i>	88
<i>Tabla 14. Tecnología y herramientas elaboración propia</i>	89
<i>Tabla 15 Comunicación y servicio elaboración propia</i>	90
<i>Tabla 16. Evaluación general elaboración propia</i>	90
<i>Tabla 17. Factura de crédito elaboración propia</i>	91
<i>Tabla 18. Formato de solicitud de crédito Elaboración propia</i>	92
<i>Tabla 19 remisión de entrega de crédito elaboración propia</i>	93
<i>Tabla 20. Formato de detalle de venta elaboración propi</i>	94

I. Introducción

En la actualidad muchas de las operaciones comerciales que realizan las empresas son de crédito, lo que genera una cuenta por cobrar por la venta de mercancía o prestación de un servicio a sus clientes. Esto se enfoca en la empresa CSVN en el periodo 2024, iniciando con la identificación del marco legal y Normativo a la que está sujeta de igual manera se pretende examinar su gestión de ventas al crédito hasta la recuperación de cartera y la incidencia que está tiene en los estados de situación financiera.

Se valorará el control interno de la empresa en el área de cuentas por cobrar y sus riesgos asociados de manera que permita determinar el grado de eficiencia y eficacia con el que son operadas las cuentas por cobrar.

La metodología utilizada corresponde a una investigación con enfoque cualitativo con lineamientos cuantitativos con un tipo de investigación exploratoria permitiendo adquirir un conocimiento detallado de las actividades y procesos relacionados al tratamiento de los créditos y su respectiva cobranza dentro de la empresa y facilito la detección de la problemática.

Asimismo, tipo descriptiva empleada con la finalidad de detallar los procesos y actividades relacionadas con el tema en estudio así mismo describir los hallazgos respectivos al control interno de la empresa.

Es tipo explicativa debido a que se realizó un análisis del proceso del control interno, su gestión y repercusión en la situación financiera por medio de la metodología de razones financieras para la posterior interpretación de los resultados de cada indicador y la incidencia de dichos resultados en la empresa.

Por último, se empleó la investigación de campo ya que se extrajeron datos e información directamente a través de uso de técnicas de recolección tales como la observación, la entrevista, la encuesta y el cuestionario COSO 2013 a las personas involucradas en el área de crédito y cobranza para profundizar y dar respuesta al problema planteado.

La presente investigación está estructurada por quince acápites, que inicia con la introducción y finaliza con los anexos.

El acápite I es la introducción, inicia con el tema de investigación y se presentan sus variables.

El acápite II, se abordan los antecedentes históricos y de campo que son estudios anteriores relacionados al tema.

El acápite III. Se desarrolla el planteamiento del problema en el que se detalla la situación que da origen al trabajo investigativo comprendiendo las causas, consecuencias, pronóstico, control al pronóstico y la formulación del mismo.

El acápite IV. Y por último la justificación la cual señala las razones para su estudio y los posibles aportes desde el punto de vista teórico práctico.

El acápite V. está conformado por los objetivos de la investigación monográfica, dentro de ellos el objetivo general y los específicos, tomando en cuenta para su formulación que fueran claros, medibles, alcanzables, relevantes y en un tiempo definido.

El acápite VI. Se presentan las preguntas directrices, de acuerdo a la problemática planteada en este estudio y los objetivos de la investigación, dando respuestas a cada una de ellas en el proceso de análisis de resultados

El acápite VII. Durante el desarrollo de la presente investigación se identificaron diversas limitaciones que podrían influir en la obtención y análisis de la información.

El Acápite VIII. Nos permite comprender el entorno en el cual se desarrolla el estudio, incluyendo los aspectos geográficos, sociales, económicos, culturales e institucionales que influyen en el problema investigado. Este apartado proporciona el marco de referencia necesario para interpretar los resultados obtenidos y su aplicabilidad.

El acápite IX. Presenta marco teórico, el cual contiene las definiciones teóricas necesarias para el desarrollo del trabajo, de acuerdo a las variables identificadas, referenciando mediante citas bibliográficas conforme a las normas APA séptima edición.

En el acápite X. se presenta el diseño metodológico, que es el marco a partir del cual se logra indicar la metodología utilizada en el proceso de investigación concebida para dar respuesta al problema y alcanzar los objetivos, aquí se señala el enfoque de estudio y el tipo de investigación, también se explica cómo se seleccionó la población y muestra, asimismo, en esta sección se indican las técnicas e instrumentos para recolección de información que se usarán, y por último se coloca cómo se analizarán los resultados.

Y refleja la operacionalización de las variables, compuesta por una serie de procedimientos para realizar la medición de una variable definida conceptualmente, estrechamente vinculada al tipo de metodología empleada para la recolección de datos, a través de una matriz que contienen los aspectos recolectados en la investigación realizada, tales como los objetivos formulados, las variables, la definición conceptual, la definición operacional, los indicadores, los instrumentos y los ítems.

En el acápite XI. Está integrado por el análisis y discusión de los resultados obtenidos de la investigación haciendo uso de los instrumentos elegidos, para según estos resultados se pueda realizar recomendaciones, concluir y realizar propuesta

El acápite XII. Contiene las conclusiones de la investigación, elaborados en base a los objetivos de la investigación y las preguntas directrices así mismo del análisis de los resultados.

El acápite XIII. Se muestran las recomendaciones, conforme a las conclusiones a las que se llegaron, orientadas a proporcionar una posible solución a la problemática planteada, para luego sugerirse a la empresa en estudio.

El acápite XIV. Constituye las bibliografías en las cual se presentan en orden alfabético todas las fuentes de información utilizadas en la investigación.

Por último, el acápite XV. Se conforma de los anexos en el cual se encuentran los instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación.

II. Antecedentes

2.1 Antecedentes de campo Nacionales

Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovia, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020 (Gutiérrez Peralta, Peralta Castillo, & Mayrena Bellorín, 2021) este estudio tiene como finalidad identificar cómo influyen las políticas de crédito y cobranza en la cartera del Súper Las Segovia S.A. durante el primer semestre de 2020. La gestión de la cartera está a cargo del departamento de crédito y cobranza, el cual se organiza conforme a las necesidades del supermercado. Este departamento es el responsable de establecer las políticas de crédito y cobranza, así como de definir los procedimientos que deben seguirse para la concesión de créditos.

Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa, Managua, durante el primer semestre de 2024, Universidad Central de Nicaragua (UCN). (Estrada Peugnet & Pérez Villavicencio, 2025), este estudio investiga y evalúa los métodos actuales de gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa, con el fin de identificar problemas y proponer estrategias que mejoren la eficiencia en la recuperación de pagos que garanticen la sostenibilidad financiera de la institución durante el primer semestre de 2024.

2.2 Antecedentes de Campo Internacionales

Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las MYPES del sector comercial farmacéutico, Lima Metropolitana 2020, Universidad Continental. (Andrade Gómez & Camones Fernandez, 2022) La investigación tuvo como propósito identificar cómo se relacionan las cuentas por cobrar con la liquidez en las Mypes del sector comercial farmacéutico de Lima Metropolitana durante el año 2020. Los resultados mostraron que existe una correlación moderadamente positiva entre ambas variables.

Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022 (Guarderas Alvarado & Ramírez,

2022), El presente estudio se enfoca en examinar cómo la gestión de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., dedicada a la distribución de productos de tecnología de la información, Debido a la naturaleza de sus operaciones utiliza como modalidad de pago la concesión de créditos a sus clientes, lo que hace imprescindible contar con herramientas que faciliten una adecuada administración de su cartera.

Los problemas identificados dentro de la entidad reflejan la ausencia de mecanismos eficientes para recuperar la cartera crediticia, situación que podría afectar la liquidez del negocio. Por ello surge esta investigación, cuyo propósito es profundizar en la gestión de estos recursos y analizar el impacto que ejercen en la situación financiera de la empresa, especialmente en la presentación de los estados financieros.

III. Planteamiento del problema

El problema principal de la empresa radica en la falta de un control adecuado sobre las cuentas de cartera y cobro. No es posible verificar las confirmaciones de saldo de los clientes, ni existe un responsable asignado para gestionar el cobro de las facturas vencidas y por vencer, lo que dificulta la recuperación oportuna de los ingresos. Tampoco se da seguimiento a las operaciones de crédito y cobro, ni se mantiene actualizada la base de datos de clientes. Se identificó, además, que no hay un encargado fijo en el área de cartera y cobro que registre los pagos de las facturas, lo que incrementa el riesgo de fraudes dentro de la empresa.

Asimismo, no se encontraron políticas definidas para el área de crédito, ni criterios claros para otorgar financiamiento a los clientes. Incluso se concede crédito a compradores no habituales sin una evaluación previa de su capacidad de pago.

Pregunta de investigación:

¿De qué manera un sistema de control y gestión de cuentas de cartera y cobro puede contribuir a identificar los saldos vencidos y por vencer, y a establecer criterios adecuados para la otorgación de crédito?

IV. Justificación

El propósito de esta investigación surge de la gran relevancia que tiene la gestión de las cuentas por cobrar dentro de las organizaciones, ya que permite ofrecer una visión más amplia sobre su funcionamiento y aporta conocimiento acerca de cómo se administra este rubro en la empresa. Asimismo, posibilita evaluar el nivel de eficiencia operativa de los procesos que se llevan a cabo en esta área.

El presente trabajo investigativo nace con la necesidad de evaluar el control y gestión de la empresa CSVN, en relación con el proceso de crédito y cobranza, con el objetivo de determinar si dicho control es eficiente, identificar las incidencias que este proceso tiene en la situación financiera de la empresa y evaluar el nivel de riesgo asociado a este rubro.

Además, esta investigación aporta un valor significativo al proporcionar información clave que permitirá a la empresa identificar debilidades y oportunidades de mejora dentro del proceso de gestión de crédito y cobranzas. Los resultados obtenidos servirán como base para la toma de decisiones estratégicas orientadas a optimizar el flujo de efectivo, fortalecer los mecanismos de control interno y minimizar los riesgos financieros derivados de una inadecuada administración de las cuentas por cobrar. En este sentido, el estudio no solo contribuye al conocimiento institucional, sino que también ofrece herramientas prácticas que pueden ser aplicadas de manera inmediata para mejorar la eficiencia y la sostenibilidad financiera de CSVN en el corto y largo plazo.

De igual manera, la investigación se justifica en la importancia que las cuentas por cobrar representan para la organización, dado que en este rubro se encuentran invertidos una parte significativa de sus recursos. Por lo tanto, su recuperación oportuna es fundamental para el desarrollo y crecimiento de la entidad, pues contribuye a mantener la liquidez necesaria y a cumplir puntualmente con las obligaciones financieras. Asimismo, resulta indispensable corregir procesos inadecuados mediante propuestas de mejora que permitan prevenir el incremento de cuentas incobrables y fortalecer la estabilidad financiera de la empresa.

V. Objetivos de investigación

5.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de control y gestión de la cuenta de cartera y cobro que permita identificar los saldos vencidos y por vencerse, con el propósito de mejorar la eficiencia de la recuperación de cuentas por cobrar en la “Empresa Creando Un Sueño De Vida Nueva” (CSVN S.A.) ubicada en Managua, durante el año 2024

5.2 Objetivos Específicos

- 1) Diagnosticar el control y gestión de la cartera de clientes en la empresa, identificando las principales debilidades en los procesos de registro y recuperación de cuentas por cobrar.
- 2) Analizar las políticas de crédito y cobro vigentes en la empresa, para determinar su efectividad en la reducción de saldos vencidos y sistema de control y gestión para la cuenta por cobrar.
- 3) Establecer procedimientos contables y administrativos adecuados para el seguimiento, registro y control de las cuentas por cobrar conforme a la metodología del COSO 2013 para el periodo 2024 y los métodos de estimaciones para cuentas por cobrar.
- 4) Implementar un sistema de control y gestión para las cuentas por cobrar que permita clasificar los saldos por antigüedad, identificando los montos vencidos y por vencer, así como de alertas preventivas para la empresa “Creando sueños de vida nueva”.

VI. Preguntas de la investigación

- 1) ¿Qué es control interno?
- 2) Cuáles son los procedimientos que realiza CSVN en las cuentas por cobrar
- 3) ¿Cuenta la empresa CSVN con un manual de control interno para sus cuentas por cobrar?
- 4) ¿Implementa la empresa CSVN las políticas, normas y procedimientos más adecuados para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?
- 5) ¿Cómo es el proceso de gestión de crédito y cobranza en la empresa CSVN y cuál es su incidencia en los estados de situación financiera del período 20224

VII. Limitaciones

Una de las principales limitaciones es el acceso limitado a información financiera y operativa detallada de CSVN, lo cual puede dificultar la recopilación de datos exactos y completos para realizar un análisis profundo. Además, centrarse únicamente en el primer periodo de 2024 podría no reflejar adecuadamente las variaciones estacionales o los ciclos propios de la gestión de cartera y cobro, por lo que un estudio que abarque un lapso mayor permitiría obtener una visión más completa.

Asimismo, la disponibilidad de recursos tanto de tiempo como de personal puede restringir la amplitud del análisis. Esto incluye la participación de especialistas en contabilidad y finanzas que puedan aportar conocimientos técnicos al estudio.

Por otro lado, factores externos como cambios económicos, disposiciones gubernamentales o eventos inesperados, como desastres naturales, pueden incidir de manera significativa en la gestión de la cartera y el cobro, dificultando atribuir los resultados únicamente a las prácticas internas de la entidad.

Finalmente, la calidad y confiabilidad de los datos recopilados pueden verse comprometidas por errores humanos, una capacitación insuficiente del personal contable o el uso de sistemas de registro poco eficientes.

VIII. Contexto de la investigación

La investigación se lleva a cabo en la empresa Creando un Sueño de Vida Nueva S.A. (CSVN S.A.), una entidad dedicada a la prestación de servicios, cuyo rendimiento financiero está estrechamente ligado a la eficiencia con que administra sus cuentas por cobrar. En los últimos periodos, la empresa ha mostrado fallas, especialmente en lo relacionado con la aplicación de políticas de crédito, procesos de recuperación y el registro contable de los saldos pendientes por cobrar.

Estas deficiencias se manifiestan en retrasos en la recuperación de las cuentas por cobrar, problemas de liquidez y una menor rotación del capital de trabajo, lo que repercute negativamente en la estabilidad financiera y en la toma de decisiones de la empresa. Ante este panorama, resulta necesario llevar a cabo un análisis que permita identificar las causas de estos inconvenientes y proponer estrategias que mejoren la gestión administrativa y contable de las cuentas por cobrar.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, combinando el análisis cuantitativo mediante el uso de datos financieros, indicadores de morosidad y revisión de los registros contables con un enfoque cualitativo basado en entrevistas, encuestas y la observación directa del personal que interviene en los procesos de control interno. Esta metodología integral facilita una comprensión más amplia del problema, al incluir tanto los aspectos técnicos del registro contable como las percepciones y prácticas del personal administrativo.

El estudio se fundamenta teóricamente en el concepto de cuentas por cobrar y, a su vez, se apoya en la teoría del control interno, la cual busca asegurar la confiabilidad de la información financiera y la eficacia de las operaciones mediante la implementación de procedimientos adecuados de supervisión y verificación.

Desde una perspectiva práctica, esta investigación reviste gran importancia para la empresa CSVN S.A., ya que permitirá detectar las debilidades presentes, analizar la efectividad de sus políticas de cobro y plantear mejoras que contribuyan a fortalecer su estabilidad financiera. La aplicación de los resultados obtenidos representará un recurso útil para el área contable, al facilitar decisiones oportunas y promover una administración más eficiente de la cartera de clientes.

En conclusión, este estudio pretende elaborar un diagnóstico técnico y administrativo que sirva como base para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar en CSVN S.A., reforzando su control interno y fomentar una cultura financiera enfocada en la eficiencia, transparencia y la sostenibilidad económica.

IX. Marco teórico

Capítulo IX

Fundamentación teórica

9. 1 Conceptos de cuentas y cartera por cobrar

9.1.1 Cuentas por cobrar.

Según (Horngren, 2010), las cuentas por cobrar representan los derechos que tiene una empresa para recibir pagos de sus clientes o deudores, derivados de la venta de productos o la prestación de servicios bajo modalidad de crédito. Constituyen una parte esencial del activo corriente en el balance general, ya que se espera su recuperación en el corto plazo, por lo general dentro del ciclo operativo habitual de la entidad.

Según (Gitman, 2012) Desde el ámbito contable, las cuentas por cobrar se originan cuando la empresa concede crédito comercial, generando así una obligación de pago futuro por parte del cliente. Una gestión eficiente de estas cuentas contribuye a preservar la liquidez, disminuir el riesgo de incobrabilidad y asegurar un flujo de efectivo adecuado para la continuidad de las operaciones.

Según (Warren, 2016), las cuentas por cobrar representan los derechos de cobro que una empresa tiene sobre sus clientes por ventas realizadas a crédito, y su administración eficiente es fundamental para la estabilidad financiera de la organización.

9.1.2 Cartera de inversión

Según (Management, 2025) , una cartera de inversión es el conjunto de activos financieros como acciones, bonos, bienes raíces, fondos de inversión y otros instrumentos que posee un inversor con el fin de obtener rendimientos a lo largo del tiempo. Su objetivo principal es diversificar el riesgo y aumentar el rendimiento ajustado a dicho riesgo.

En lugar de colocar todo el capital en un único activo o sector, una cartera de inversión permite disminuir la probabilidad de pérdidas significativas. Cuando está bien diseñada, puede generar ingresos estables incluso en momentos de alta volatilidad del mercado. Por ejemplo, si la cartera incluye instrumentos de renta fija y renta variable y el mercado accionario sufre una caída, los bonos pueden ayudar a mantener el valor total de la cartera, evitando que la inversión pierda su estabilidad.

9.2 Importancia del control de las cuentas por cobrar en la gestión financiera.

(Ordoñez & Katherine Beatríz, 2021), en la actualidad, las cuentas por cobrar representan un elemento esencial para la liquidez de cualquier organización, ya que constituyen un factor clave para el éxito de un negocio. Por esta razón, una gestión inadecuada de estas cuentas podría generar efectos negativos en la entidad. Este trabajo de investigación, de carácter argumentativo, tiene como propósito examinar el comportamiento de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa Ordóñez S.A. durante los periodos contables 2018 y 2019. A partir de este análisis, se evidenció la relevancia de mantener un adecuado control sobre dichas cuentas para evitar afectaciones en la liquidez y conservar un equilibrio financiero.

El control adecuado de las cuentas por cobrar facilita la planificación financiera, mejora la rotación del efectivo y contribuye al cumplimiento de las obligaciones a corto plazo. Asimismo, un sistema de monitoreo efectivo ayuda a identificar clientes morosos, establecer políticas de crédito apropiadas y fortalecer la gestión del riesgo crediticio.

De acuerdo con (Horngren H. & Oliver, 2014), la gestión eficiente de las cuentas por cobrar influye directamente en la rentabilidad y solvencia de la empresa, ya que un exceso de saldos vencidos puede afectar negativamente el capital de trabajo y la capacidad de inversión.

9.3 Clasificación de las cuentas por cobrar.

Según (Nubox, 2025), la clasificación de las cuentas por cobrar garantiza un mayor orden para tu registro contable. En este sentido, permite reconocer con facilidad la morosidad y llevar un registro de los plazos vinculados con los pagos.

9.3.1 De acuerdo con el origen

De acuerdo con (Romero, 2011), esta clasificación tiene en cuenta el tipo de actividad al que está asociada la cuenta por cobrar. Así, pueden reconocerse como principales aquellas que tienen que ver con la actividad central de la institución: en este caso, las cuotas de padres y tutores.

En segundo lugar, se definirán las secundarias, que son las deudas internas. Por último, pueden clasificarse como eventuales aquellos pagos esporádicos o no permanentes, como los que se derivan de un curso especial o un evento no obligatorio.

9.3.2 De acuerdo al plazo de pago

Según (Horne & Wachowicz, 2010), las cuentas por cobrar se pueden clasificar, también, según sean cuentas de corto o largo plazo. Las primeras comprenden deudas incluidas dentro de los últimos treinta días; las segundas implican un plazo mayor, acordado entre cliente e institución. Este criterio se revela en su importancia cuando consideramos el factor tiempo como algo fundamental en un sistema de finanzas eficiente.

Cuando no se cumplen los plazos estipulados para el pago de los conceptos facturados, las desventajas recaen sobre toda la comunidad implicada. En consecuencia, la entidad no puede reinvertir ni mantener.

Por esta razón, es fundamental reducir los niveles de morosidad implementando un sistema seguro que establezca de forma precisa los plazos a cumplir y brinde diferentes opciones para realizar los pagos.

9.4.3 De acuerdo a importancia o relevancia

De acuerdo con (Weston & Brigham, 2014), las cuentas por cobrar se clasifican en relevantes u ordinarias según sean cambiantes o permanentes. Esto se debe a que, para su seguimiento, admiten estrategias diferenciales.

Las primeras requieren de un plan estratégico para direccionar correctamente el cobro, pues supondrán el ingreso de un monto elevado cuando sean abonadas. Las segundas refieren a las transacciones comunes, cuyo impacto solo se revela en el conjunto del total.

Capítulo X

Políticas de crédito y cobro

10.1. Políticas de crédito

Según (Mishkin, 2019) las políticas son lineamientos, reglas y directrices generales que orientan los procedimientos a seguir en la gestión de situaciones habituales bajo una autoridad delegada. Establecen los límites dentro de los cuales deben tomarse las decisiones.

10.2 ¿Quién debe establecer las políticas?

De acuerdo con (Gitman & Zutter, 2012), la Junta Administrativa es el órgano con facultad para aprobar o improbar la solicitud de crédito, a aquellas organizaciones que así lo soliciten, para la compra de los bienes y servicios que ofrece la empresa.

No debe hacerlo ninguna otra instancia debido a que, la política de crédito debe estar relacionada con el logro de los objetivos institucionales, los cuales son fijados por ese órgano.

A partir de la aprobación de este manual, cuando una institución requiera de crédito, debe presentar una solicitud que será estudiada por la Junta Administrativa previa presentación del análisis de la sección de cuentas corrientes. Para este efecto se emitirá un formulario con la Información necesaria para el otorgamiento de crédito, el cual será retirado en el Departamento Financiero.

Según (Chiavenato, 2017) el formulario respectivo se presenta a la Sección de Cuentas Corrientes y una vez realizado el estudio de análisis de crédito, la solicitud y documentación adjunta (si hubiese) se remiten a la Junta Administrativa para que ésta decida convenientemente.

La información requerida en la solicitud de crédito debe ser definida por la Sección de Cuentas Corrientes del Departamento Financiero. Entre los aspectos más importantes a evaluar del solicitante, están el récord crediticio y la disponibilidad presupuestaria y financiera que aseguren el pago oportuno a la institución.

Para todos los casos sin excepción, es requisito indispensable para la aprobación del crédito, presentar la fórmula de Información General del solicitante, ésta es esencial para el trámite de la solicitud de crédito, adicional a éste se debe adjuntar y presentar a la Junta Administrativa cualquiera otra información que se considere importante, con el propósito de que la decisión sea la más acertada.

Cuando se considere oportuno, la sección de Cuentas Corrientes podrá solicitar información adicional a las secciones de Publicaciones y Recepción de Trabajos impresos, con la que se pueda complementar el análisis de crédito. Esto por cuanto estas dos secciones cumplen un papel similar a los Departamentos de Ventas, además de que, es en ellos en donde se inicia el proceso que genera la cuenta por cobrar al crédito.

10.3 Políticas de cobro

Según (Gitman & Zutter, 2012), las políticas de cobro constituyen el conjunto de lineamientos y procedimientos que establecen las condiciones, plazos y mecanismos para la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar, con el propósito de mantener la liquidez, reducir el riesgo de incobrabilidad y asegurar la estabilidad financiera de la entidad.

- ✓ El crédito rige a partir de la fecha del acuerdo firme en que se aprueba la solicitud de crédito.
- ✓ El plazo de pago del crédito que se conceda comenzará a partir de la fecha en que se emita la factura y será considerado en días hábiles.
- ✓ Cuando se produzca algún cambio en la razón social del cliente, éste debe solicitar que se mantenga el crédito mediante notificación.
- ✓ Cuando por alguna razón se produzcan atrasos en los pagos, se suspenderá temporalmente su línea de crédito hasta que cumpla por completo con sus compromisos vencidos. Para la reapertura la línea de crédito se considerará el estado de la morosidad y la intención de pago por parte del cliente.
- ✓ En el caso de que un cliente tenga suspendida su línea de crédito, únicamente se le autorizaran servicios de contado, hasta que se ponga al día con sus cuentas vencidas siempre y cuando el atraso no sea mayor a un mes.

- ✓ El atraso repetitivo de un cliente en el pago de sus créditos tendrá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito, de acuerdo con el criterio emitido por el área de crédito.
- ✓ Para poner al día los compromisos que se tengan, será preciso que las cancelaciones se realicen vía transferencia directa de fondos por medio del sistema bancario nacional, en el caso en que se cancelen facturas por medio de cheques y estos fueran devueltos por falta de fondos, endoso incorrecto, u otros, se debe activar nuevamente las cuentas por cobrar.
- ✓ Para la reposición de este, se exigirá que el próximo pago sea con cheque certificado, además, la institución debe cubrir los gastos por comisión que efectué el banco por la devolución.
- ✓ La empresa se reserva el derecho de otorgar, limitar o cancelar la solicitud de crédito solicitado, según lo estime conveniente y en cualquier tiempo sin previa aprobación del cliente.

10.4 Información que forma parte de la solicitud de crédito.

10.4.1 El cliente declara:

- Que conoce y acepta las políticas de crédito de la empresa.
- Que, al momento de haber llenado la solicitud de crédito, el solicitante no se encuentra en estado de insolvencia y que dispone de suficiente liquidez presupuestaria y financiera para responder a los compromisos adquiridos.
- Que está plenamente consciente de la veracidad de la información que ha proporcionado en esta solicitud, y que dicha información servirá de base para que pueda otorgarles la línea de crédito que solicita.
- Que autoriza a la Imprenta Nacional a investigar la información contenida en la solicitud de crédito. Nombre y firma del responsable de la solicitud.
- Fecha.
- Toda la información y documentación obtenida es estrictamente confidencial y de uso exclusivo de la empresa para fines de crédito.

10.4.2 Información complementaria.

Según (Horne & Wachowicz, Fundamentos De Administracion Financiera, 2010), ningún departamento o unidad diferente a la Junta Administrativa o órgano directivo debidamente autorizado, podrá otorgar crédito. Las solicitudes que se tramitarán serán las que presente cualquier institución del Estado, Adscritas a Ministerios, Instituciones Autónomas, Municipalidades y otra (s) cuya razón de ser esté dirigida a un servicio social, comunal, educativo y/o sin fines de lucro.

Todo trabajo que se autorice mediante crédito deberá ser cancelado dentro de los plazos previamente establecidos. De no ser así y si se ha llevado a cabo una oportuna y comprobada gestión de cobro, por parte de la Sección de Cuentas Corrientes, ésta misma procederá a suspender el crédito, hasta tanto se ordene la situación.

En estos casos la Junta Administrativa, será respetuosa del procedimiento sin ninguna excepción, hasta tanto el Departamento Financiero informe sobre el estado del deudor.

10.5 Factura de crédito

Según (Horngren, 2010), la factura de crédito es el documento mercantil que respalda una venta de bienes o la prestación de servicios realizada bajo la modalidad de crédito, en la cual se establece el monto adeudado, las condiciones de pago y el plazo concedido al cliente, originando así una cuenta por cobrar para la empresa emisora.

- ✓ Se reciben las solicitudes directamente del cliente las cuales deben de contener los requisitos generales establecidos (razón social, firmas, sellos, tipo y cantidad de servicio que requieren).
- ✓ Se procede a consultar la existencia del producto según lo requerido por el cliente.
- ✓ Se factura según lo indique la razón social especificada en la orden de compra o solicitud.
- ✓ Separación de las facturas de crédito en original y las dos copias (rosada y amarilla).
- ✓ La copia rosada se le entrega al cliente, la original se ordena en forma consecutiva para conciliar la facturación física con el registro, la copia amarilla se archiva en el expediente correspondiente.

Cuando así se requiere, las facturas originales deben ser selladas y firmadas por la persona encargada de realizar la factura. Las anulaciones de facturas originadas en el mes, las realizará el encargado del proceso de facturación. Las anulaciones de facturas de periodos anteriores, las tramitará el Encargado de facturación.

El encargado de facturar remitirá a los clientes, las facturas y su solicitud u orden de compra, para lo cual elaborará una ruta para ser entregada por la empresa contratada para este efecto y llevará el control de la efectiva entrega de facturación diaria.

El encargado de facturación será el responsable de atender, corregir, evacuar dudas con todo lo concerniente a facturación de crédito.

10.6 Riesgos crediticios

De acuerdo (Quadient, 2025) El riesgo crediticio representa una inquietud significativa para las empresas que otorgan bienes o servicios a crédito a sus clientes. Para reducir este tipo de riesgo, se pueden aplicar diversas medidas de control, entre ellas:

- ✓ **Evaluación crediticia:** Según (Gitman & Zutter, 2012), es llevar a cabo revisiones exhaustivas del crédito de los clientes nuevos y actuales permite establecer su capacidad de pago. Este proceso puede implicar el análisis de informes crediticios, la verificación de referencias y la revisión del historial financiero comercial.
- ✓ **Establecimiento de límites de crédito:** Según (Horne & Wachowicz, 2010), consiste en definir montos máximos de crédito apropiados para cada cliente, basados en su solvencia y comportamiento de pago, contribuye a disminuir el riesgo crediticio. Estos límites deben ser revisados y ajustados de forma periódica.
- ✓ **Garantías:** Según (Gitman & Zutter, 2012), consiste en solicitar a los clientes algún tipo de garantía, como un depósito o un respaldo sobre activos, brinda una seguridad adicional frente a posibles incumplimientos de pago.
- ✓ **Seguro de crédito:** Según (Horne & Wachowicz, 2010), consiste en contratar una póliza de seguro de crédito protege a la empresa ante el riesgo de impago, cubriendo las pérdidas ocasionadas por la falta de pago de los clientes.

- ✓ **El riesgo de impago:** Según (Gitman & Zutter, 2012), se refiere a la posibilidad de que un cliente no cumpla con sus obligaciones de pago en el plazo acordado. Para reducir este riesgo, las empresas pueden aplicar diversas medidas de control, tales como:
- ✓ **Condiciones de pago claras:** Según (Horne & Wachowicz, 2010) consiste en definir desde el inicio los términos de pago permite establecer expectativas precisas y asegurar que los clientes conozcan las fechas de vencimiento, los métodos de pago aceptados y las penalizaciones por retraso.
- ✓ **Recordatorios de pago:** Según (Gitman & Zutter, 2012), consiste en enviar notificaciones o recordatorios periódicos por correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica contribuye a que los clientes realicen sus pagos puntualmente.
- ✓ **Planes de pago flexibles:** Según (Horne & Wachowicz, 2010), consiste en ofrecer alternativas de pago a plazos facilita a los clientes con dificultades económicas cumplir con sus obligaciones, al permitirles distribuir los pagos en un periodo más amplio.
- ✓ **Exactitud en las facturas:** De acuerdo con (Hornngren, 2010), es garantizar que las facturas estén correctamente elaboradas evita demoras innecesarias. Esto incluye revisar montos, datos de contacto, información de pago, dirección y moneda utilizada.
- ✓ **Pagos con tarjeta de crédito:** Según (Gitman & Zutter, 2012), aceptar pagos mediante tarjeta ofrece mayor seguridad y disminuye la probabilidad de impagos.
- ✓ **Proyección del flujo de caja:** Según (Horne & Wachowicz, 2010), elaborar pronósticos de flujo de efectivo permite anticipar posibles retrasos en los pagos y planificar acciones preventivas. Esto implica monitorear periódicamente las entradas y salidas de dinero, detectar clientes con riesgo de mora y diseñar estrategias de contingencia.

10.7 El riesgo de cobros

De acuerdo con (Gitman & Zutter, 2012), Se refiere a la posibilidad de que una empresa no logre recuperar los pagos pendientes por parte de sus clientes. Para disminuir este riesgo, es posible aplicar diversas medidas de control, tales como:

- ✓ **Políticas de cobranza:** Según (Gitman & Zutter, 2012), es establecer una política de cobro clara y uniforme permita que los clientes comprendan las consecuencias de los pagos atrasados. Estas políticas pueden contemplar el envío de recordatorios frecuentes, la aplicación de intereses o recargos por mora y, en casos necesarios, la ejecución de acciones legales.
- ✓ **Comunicación con los clientes:** De acuerdo con (Gitman & Zutter, 2012), mantener una comunicación constante y efectiva con los clientes fortalece la relación comercial y promueve el cumplimiento oportuno de los pagos. Esto puede incluir seguimientos regulares, actualizaciones sobre el estado de las cuentas y una atención personalizada.
- ✓ **Uso de agencias de cobranza:** Según (Gitman & Zutter, 2012), recurrir a agencias de cobro especializadas contribuye a recuperar cuentas vencidas mediante procedimientos legales y éticos, ayudando a la empresa a reducir pérdidas por deudas impagas.

Capítulo XI

Herramientas de control de cartera

11.1 Procedimiento de cobro

De acuerdo con (Gitman & Zutter, 2012), para cada cliente debe existir un expediente debidamente etiquetado donde se encuentre toda la documentación concerniente al crédito y proceso cobro de facturas, así como las copias de las facturas pendientes de pago; inclusive las que poseen abonos y que saldrán del expediente una vez que sean canceladas en su totalidad.

Envío regular de estados de cuenta. El encargado de la gestión de cobro debe de remitirlos estados de cuenta emitidos por el sistema en forma mensual. Se debe verificar antes de realizar los envíos con el expediente respectivo.

Cada estado de cuenta debe ser enviado con su respectivo aviso de cobro enumerado, el cual debe ser entregado contra firma de recibido.

Cuando se efectúen cancelaciones de facturas por medio de transferencia, se debe remitir la información de las facturas que cancelan, así como la fecha de esta con el fin de aplicar los mismos inmediatamente.

✓ **Llamadas telefónicas.**

Esta tarea debe realizarse en forma periódica, de acuerdo con el registro de cuentas pendientes.

Este es un método muy efectivo para la cancelación de cuentas, debido a que, no todas las entidades se preocupan de enviar los cheques a su destino, sobre todo en tiempos actuales, que los mecanismos de pago en su mayoría se realizan de manera mecanizada.

✓ **Agentes cobradores.**

Según (Gitman & Zutter, 2012), Aunque la institución no cuenta con agentes cobradores para la sección de Cuentas Corrientes, existiendo en la actualidad un servicio de mensajería contratado en forma externa, el cual realiza funciones de entrega, cobro, pago de servicios públicos entre otros; es importante que exista una adecuada planificación interna, de las rutas de entrega de todo tipo de correspondencia relacionada con la actividad de Cuentas Corrientes, especialmente lo que se refiere a entrega de facturas y cobranza de cheques u otro tipo de forma de pago que utilicen los clientes y que demande la visita de los funcionarios del servicio de mensajería contratada.

Como medida de control para el servicio de mensajería, en lo concerniente al cobro de cheques, el mensajero debe de presentar a la institución respectiva, una fórmula diseñada para tal efecto, en la cual el funcionario responsable de la institución que adeuda confirme que no existen pagos emitidos a favor de la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional.

Lo anterior por cuanto se han presentado casos en los cuales, en el momento de efectuar las llamadas telefónicas para cobro, los funcionarios responsables en las instituciones suministran información incorrecta en cuanto a los pagos.

✓ **Aplicación de otras medidas.**

Si los estados de cuenta, llamadas telefónicas o visitas personales no surten efecto, se suspenderá temporalmente el crédito a aquellas entidades que hayan sobrepasado el tiempo límite para la cancelación de sus compromisos. No se les recibirá ningún tipo de publicación o trabajo hasta que no se encuentren al día con sus obligaciones o exista un compromiso formal de pago (Gitman & Zutter, 2012).

Esta medida será la que se tome en última instancia luego de que se haya procurado por los medios anteriores las cancelaciones correspondientes. Esta política debe ser respetada, con la finalidad de que no se prolongue por más tiempo el pago de las facturas y como medida de presión para la recuperación de los créditos vencidos.

11.2 Indicadores de rotación y morosidad de la cartera

11.2.1 *Estimación de cuentas enviadas a incobrables.*

Según (Horngren, 2010), explica que la estimación de incobrables no solo mejora la calidad de los estados financieros, sino que también proporciona una representación más precisa del riesgo asociado a las ventas a crédito

Según (Horngren, 2010), las compañías usan su experiencia pasada, así como consideraciones de la economía, la industria en que operan y otras variables. En resumen, hacen una predicción educada, la cual se denomina estimación. Hay dos formas básicas de estimar las cuentas incobrables:

❖ Porcentaje de ventas

Calcula el gasto de las cuentas incobrables como un porcentaje de las ventas netas a crédito. Este método también se conoce como enfoque del estado de resultados porque se concentra en la cantidad del gasto.

❖ Antigüedad de las cuentas por cobrar

Este método también se denomina enfoque del balance general, porque se concentra en la antigüedad real de las cuentas por cobrar y determina un saldo fijado como meta para la provisión a partir de esa antigüedad.

Ambos enfoques son parte del método de provisiones y, en general, ambos requieren un asiento de diario.

Capítulo XII

Fundamentación Normativa

12.1 Código de Comercio y Ley 822 en Relación con las Cuentas por Cobrar.

TÍTULO II DE LA CONTABILIDAD MERCANTIL

Arto. 28.- Los comerciantes llevarán necesariamente:

- 1.- Un Libro de Inventario y Balance;
- 2.- Un Libro Diario.
- 3.- Un Libro Mayor
- 4.- Un Libro Copiador de Cartas y Telegramas.

Las sociedades o compañías mercantiles o industriales, llevarán también un libro de actas, un libro de inscripción de las acciones nominativas y de las "remuneratorias" y un talonario de las acciones al portador.

12.2 Ley 822 concertación tributaria y su reglamento

Capítulo III

La renta de actividades económicas constituye la base para la determinación anual del Impuesto sobre la Renta (IR). Este impuesto debe liquidarse a través de pagos anticipados, los cuales representan el pago mínimo definitivo equivalente al 1% de los ingresos gravables. Dicho porcentaje aplica debido a que la entidad se encuentra clasificada dentro de la categoría de los demás contribuyentes, y, además, realiza retenciones en la fuente que se imputan como crédito fiscal al IR correspondiente.

La base imponible del Impuesto sobre la Renta (IR) está conformada por la renta neta, que se obtiene al restar de la renta bruta gravable las deducciones permitidas por la Ley de Concertación Tributaria.

De acuerdo con el **artículo 39** de dicha ley, se consideran deducibles los **costos y gastos necesarios y normales** para generar y mantener la renta gravable, tales como:

- El costo de ventas y de los servicios prestados.
- Las pérdidas cambiarias en activos y pasivos en moneda extranjera.
- Las **cuotas de depreciación** por el desgaste u obsolescencia de los bienes utilizados en la actividad económica.
- Los **intereses y comisiones financieras** pagados durante el período fiscal.
- Las **pérdidas por merma, rotura o sustracción** de bienes empleados en la producción de renta gravable que no estén asegurados.

En resumen, estas deducciones permiten determinar la renta neta real sobre la cual se aplica el impuesto correspondiente.

12.3 LEY N.º 185, CÓDIGO DEL TRABAJO

La **Ley N.º 185, o Código del Trabajo de Nicaragua**, establece el marco legal que regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, garantizando el respeto a los derechos laborales y promoviendo la justicia social.

En su **Artículo 18**, se reconoce el trabajo como un derecho y una obligación social, mientras que el **Artículo 25** dispone que toda relación laboral debe formalizarse mediante un contrato. Asimismo, el **Artículo 44** fija la jornada ordinaria de trabajo en un máximo de ocho horas diarias y cuarenta y ocho semanales, y el **Artículo 76** garantiza el derecho al descanso semanal y a vacaciones anuales remuneradas.

Por su parte, el **Artículo 93** establece el derecho al décimo tercer mes, conocido como aguinaldo. En conjunto, esta ley protege la dignidad del trabajador, promueve la equidad en el empleo y asegura condiciones laborales justas en todo el territorio nacional.

12.4 Ley 539 ley de seguridad social de Nicaragua

La **Ley N.º 539**, conocida como **Ley de Seguridad Social de Nicaragua**, regula el sistema de protección social destinado a garantizar el bienestar económico y social de los trabajadores y sus familias. Su objetivo principal es cubrir contingencias como enfermedad, maternidad, invalidez, vejez, riesgos profesionales y muerte. Esta ley establece la obligación de afiliación al **Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS)** tanto para empleadores como para trabajadores, quienes contribuyen mediante cotizaciones proporcionales. Además, define los beneficios que otorga el sistema, como pensiones, subsidios y atención médica. En conjunto, la Ley 539 busca promover la estabilidad económica, la justicia social y la protección integral del trabajador ante situaciones que limiten su capacidad laboral o sus ingresos.

Capítulo XIII

Fundamentación Técnica

13.1 Sistema de Control Interno

13.1.1 Definición de Sistema

Un sistema se define como un conjunto organizado de elementos interrelacionados que trabajan de forma coordinada con el fin de alcanzar objetivos específicos. De acuerdo con Bertalanffy (1968), un sistema es un todo organizado cuyas partes están vinculadas por relaciones e interacciones, de modo que cualquier cambio en uno de sus componentes afecta a los demás y, por ende, al conjunto. Asimismo, Chiavenato (2014) señala que los sistemas pueden ser físicos o abstractos, abiertos o cerrados, y su esencia radica en la interdependencia y retroalimentación entre sus partes para producir resultados coherentes.

13.1.2 Definición de control interno

El control interno es el conjunto de políticas, normas, procedimientos y actividades implementadas dentro de una organización con el propósito de salvaguardar los recursos, asegurar la confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento del marco legal aplicable. Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, el control interno es un proceso ejecutado por la administración y el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos relacionados con operaciones, información y cumplimiento (COSO, 2013).



FIGURA 1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

13.2 Efectividad del control interno

El COSO 2013 establece los requisitos necesarios para determinar la efectividad de un sistema de control interno dentro de cualquier organización., un sistema de control interno se considera efectivo cuando proporciona una seguridad razonable de que la entidad podrá alcanzar sus objetivos operativos, financieros y de cumplimiento, reduciendo el riesgo a un nivel aceptable. Para ello, es necesario que Los cinco componentes del control interno estén presentes y funcionando adecuadamente.

La ausencia o deficiencia significativa en cualquiera de ellos puede comprometer el control interno de la entidad.

La efectividad del control interno no depende únicamente de que existan procedimientos, sino de que estos se apliquen de manera consistente y coordinada en toda la organización. Esto asegura una estructura sólida y continua de prevención, detección y corrección de errores o irregularidades.

La documentación permite verificar que los procesos han sido aplicados, evaluados y supervisados. Sin evidencia, no es posible demostrar la efectividad del control, aun cuando los mecanismos existan.

Cuando estas condiciones se cumplen, el control interno logra prevenir fraudes, errores contables, fallas administrativas, pérdidas de activos, y permite una toma de decisiones más segura.

13.3 La implementación de un sistema de control interno eficiente debe proporcionar

La implementación de un sistema de control interno eficiente debe proporcionar las condiciones necesarias para que la entidad alcance sus objetivos estratégicos, operativos y financieros con un nivel razonable de seguridad (COSO, 2013).

- ❖ Alcanzar metas de rentabilidad y desempeño, evitando el uso inadecuado o la pérdida de los recursos.
- ❖ Realizar las operaciones de manera eficaz y con eficiencia.
- ❖ Ejecutar tareas y actividades de forma permanente, como mecanismos orientados a lograr los resultados establecidos.
- ❖ Generar reportes financieros veraces y oportunos, útiles para la toma de decisiones.
- ❖ Brindar seguridad razonable, aunque no absoluta a la alta dirección y al consejo administrativo sobre el manejo de la entidad.
- ❖ Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y disposiciones vigentes, así como la adecuada adaptación a la estructura organizativa.
- ❖ Fomentar, supervisar y priorizar la seguridad, la calidad y el mejoramiento continuo de todos los procesos institucionales.
- ❖ Establecer mecanismos orientados a prevenir, evitar y detectar actos fraudulentos.

13.4 Limitaciones del control interno

Es importante definir que un sistema de control interno presenta ciertas limitaciones inherentes, ningún sistema puede garantizar una seguridad absoluta, ya que siempre existe un margen de error humano, derivado del cansancio, descuido, falta de capacitación o interpretación incorrecta de los procedimientos, así como, las decisiones administrativas pueden verse afectadas

por juicios subjetivos, especialmente cuando deben ejecutarse en condiciones cambiantes o bajo presión (COSO, 2013).

Otra limitación ocurre cuando un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones para manipular registros, ocultar información o realizar actividades fraudulentas, lo cual puede evadir los controles establecidos. De igual manera, un sistema puede debilitarse si la administración no supervisa adecuadamente, modifica las políticas sin análisis previo o permite la concentración excesiva de funciones en una sola persona. Adicionalmente, cualquier entidad puede verse expuesta a riesgos externos económicos, tecnológicos o legales que superen la capacidad de reacción del sistema.

13.5 Factores limitantes del control interno

- ❖ **Error humano:** Las actividades del control interno están ejecutadas por personas, por lo que pueden existir fallos involuntarios derivados de cansancio, entrenamiento insuficiente, distracción o interpretación incorrecta de procedimientos (COSO, 2013).
- ❖ **Juicio administrativo:** En ocasiones, el control interno se aplica con base en criterios subjetivos de la administración. La toma de decisiones bajo presión o con información limitada puede disminuir su efectividad (COSO, 2013).
- ❖ **Colusión:** Cuando dos o más empleados se ponen de acuerdo para manipular datos, alterar documentos o cometer fraude, pueden evadir los procedimientos de control establecidos (COSO, 2013).
- ❖ **Sobrecarga de funciones:** La falta de segregación de tareas o la concentración de múltiples responsabilidades en una misma persona, incrementa el riesgo de errores y fraudes (COSO, 2013).
- ❖ **Costo vs beneficio:** Algunas medidas de control pueden resultar demasiado costosas para el tamaño o capacidad económica de la empresa. Por ello, las organizaciones suelen limitar el alcance de los controles para evitar gastos mayores que los beneficios obtenidos (COSO, 2013).
- ❖ **Cambios en el entorno:** Modificaciones económicas, tecnológicas, legales o administrativas pueden volver obsoleto un sistema de control interno si no se actualiza oportunamente (COSO, 2013).

- ❖ **Falta de supervisión:** La ausencia de auditoría, revisión periódica o actualización de políticas puede generar vacíos que afecten la eficacia del sistema (COSO, 2013).

13.6 Momentos en que la administración hace uso del criterio profesional

13.6.1 Estimación de cuentas incobrables

Según (Horngren, 2010), cuando un cliente presenta atraso prolongado o historial de pago irregular, la administración debe decidir si mantiene la cuenta como realizable o si la clasifica como incobrable para su registro contable. Estas decisiones no pueden determinarse únicamente por sistemas, sino por la evaluación del comportamiento del cliente y la probabilidad real de recuperación.

13.6.2 Definición de políticas de crédito y cobro

Según (Gitman & Zutter, 2012), el otorgamiento de crédito requiere evaluar riesgo, capacidad de pago, comportamiento previo y referencias comerciales. La administración establece límites, plazos y condiciones según su análisis del entorno y de cada cliente.

13.6.3 Determinación de provisiones y estimaciones contables

De acuerdo con (Horngren, 2010), el cálculo de deterioro de cuentas, provisión para litigios, descuentos por pronto pago o ajustes por fluctuación económica depende del juicio técnico de la administración, siempre conforme a normas contables vigentes.

13.6.4 Toma de decisiones frente a eventos inesperados

Según (Horne & Wachowicz, 2010) cuando ocurren circunstancias no previstas cambios económicos, pérdida de información, quiebra de un cliente, fallas en el sistema, entre otros la gerencia decide medidas correctivas para minimizar los riesgos y mantener la continuidad operativa.

13.6.5 Evaluación del costo y beneficio de los controles

De acuerdo con (Horngren, 2010), No todos los controles pueden implementarse, ya que algunos pueden resultar demasiado costosos para la empresa. En estos casos, el criterio profesional

permite decidir qué controles son razonables, cuáles se ajustan a la capacidad de la entidad y cuáles pueden reemplazarse por procedimientos alternos.

13.6.6 Selección de medidas para prevenir el fraude

Según (Horngren, 2010), la administración analiza patrones de comportamiento, debilidades del sistema y áreas susceptibles para establecer controles adicionales como monitoreo, rotación del personal, auditorías internas o revisión de documentos.

13.7 Objetivos del control interno

13.7.1 Objetivos de reporte

Según (Horngren, 2010), los objetivos de información financiera y no financiera, se refieren a la confiabilidad, integridad, consistencia y transparencia de los reportes emitidos por la organización. Estos controles buscan asegurar que la información presentada:

13.7.2 Objetivos operativos

Relacionados con el desempeño de las actividades internas de la entidad. Su propósito principal es promover la eficiencia, eficacia y productividad en el uso de los recursos, así como la protección de activos contra pérdidas, robos, errores o fraudes (Horngren, 2010).

13.7.3 Objetivos de cumplimiento

Estos controles están destinados al cumplimiento de las Leyes nacionales, Normativas regulatorias, Políticas internas, Contratos u obligaciones legales (Horngren, 2010).

13.8 Componentes del Sistema de Control Interno referente al (COSO 2013)

El Marco Integrado de Control Interno COSO (2013) establece que el sistema de control interno está conformado por cinco componentes fundamentales, los cuales funcionan de manera integrada para garantizar el cumplimiento de los objetivos se puede abordar y analizar la realidad de la organización obteniendo un diagnóstico organizacional en cuanto a estructura, procesos, sistemas, procedimientos y recursos humanos. Existe una relación directa entre los objetivos de la entidad, los componentes y la estructura organizacional que es representada en forma de cubo de la siguiente manera:



FIGURA 2. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO (COSO 2013)

13.9 Ambiente de Control

El Ambiente de Control constituye la base fundamental del Sistema de Control Interno, ya que define la cultura organizacional, la ética y el comportamiento esperado dentro de la entidad. De acuerdo con COSO (2013), este componente establece el tono de la organización, influye en la conciencia del control del personal y se refleja en las políticas, valores y estructuras que orientan el desempeño de una organización. Asimismo, garantiza que exista una estructura organizacional clara, con asignación de funciones, niveles de autoridad y líneas de rendición de cuentas que faciliten el logro de objetivos de la entidad.

13.10 Evaluación de Riesgos

Es uno de los componentes fundamentales del marco COSO 2013 y tiene como finalidad identificar, analizar y responder a los eventos que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales. Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o actividad económica, están expuestas a riesgos derivados tanto de factores internos como fallas humanas, deficiencias en los procesos, errores contables o controles ineficaces como de factores externos, tales como cambios económicos, tecnológicos, regulatorios o de mercado.

El riesgo se define como la probabilidad de que ocurra un evento adverso que impida o afecte el logro de los objetivos de la entidad. Por ende, la empresa debe anticipar, identificar, comprender y gestionar dichos riesgos mediante la implementación de mecanismos que permitan su detección, medición y reducción.

La evaluación de riesgos es un proceso dinámico, continuo e iterativo, ya que el entorno empresarial cambia constantemente, obligando a las organizaciones a actualizar sus estrategias de control.

Una adecuada gestión del riesgo permite:

- ❖ Detectar oportunamente amenazas que afecten recursos financieros, operativos o administrativos.
- ❖ Priorizar áreas vulnerables para asignar controles y recursos de manera eficiente.
- ❖ Fortalecer la capacidad de prevención y respuesta.
- ❖ Reducir la probabilidad de fraude, errores e incobrabilidad.

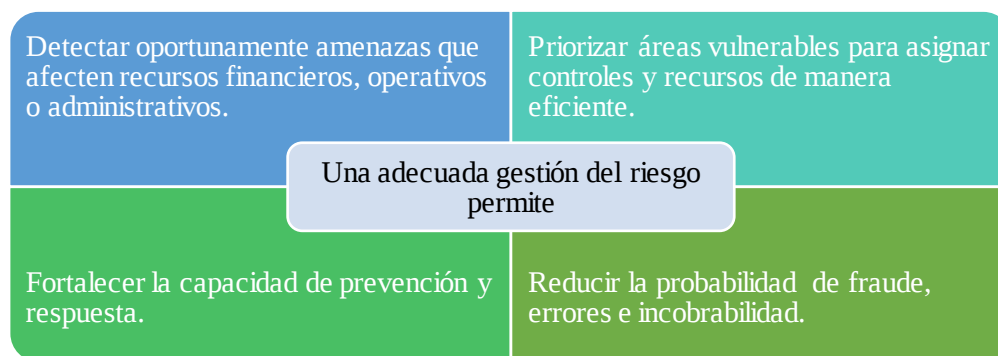


FIGURA 3. GESTIÓN DE RIESGO

13.11 Actividades de Control

Las actividades de control constituyen el conjunto de políticas, normas y procedimientos implementados por la organización para asegurar que las instrucciones y directrices emitidas por la administración se lleven a cabo eficazmente, con el fin de mitigar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Estas acciones permiten ejercer vigilancia sobre

los procesos operativos, financieros y administrativos, dando mayor seguridad sobre la confiabilidad de la información y el adecuado resguardo de los activos (COSO, 2013).

Las actividades de control se despliegan en todos los niveles de la entidad: desde la alta gerencia hasta el personal operativo, abarcando cada etapa de los procesos de una entidad dependiendo de su propósito pueden clasificarse en:

13.11.1 Controles preventivos

Diseñados para evitar errores, fraudes o irregularidades antes de que ocurran, como la autorización previa de crédito, verificación de datos del cliente, políticas de límites crediticios, entre otros (COSO, 2013).

13.11.2 Controles detectivos

Permiten identificar errores, desviaciones o irregularidades después de que han ocurrido (COSO, 2013).

13.12 Información y Comunicación

Este componente se refiere al conjunto de procesos mediante los cuales la organización identifica, recopila, procesa y distribuye la información necesaria para la correcta ejecución de sus operaciones y el cumplimiento de los objetivos. Para que el sistema de control interno funcione adecuadamente, es indispensable que la información generada en los diferentes niveles administrativos, operativos y financieros sea clara, confiable y oportuna (COSO 2013).

La administración necesita contar con información relevante proveniente tanto de **fuentes internas** (registros contables, reportes de gestión, sistemas de cartera) como **fuentes externas** (clientes, proveedores, regulaciones, bancos, organismos fiscales). Esta información permite apoyar la toma de decisiones, supervisar el desempeño, identificar riesgos y garantizar la ejecución adecuada de las actividades de control (COSO 2013).

La **comunicación**, por su parte, constituye un proceso continuo que asegura el flujo de información hacia dentro y fuera de la organización. Incluye la transmisión de políticas, lineamientos, responsabilidades y procedimientos para que todo el personal comprenda sus funciones dentro del sistema de control interno. La comunicación ascendente, descendente y horizontal garantiza la coordinación entre áreas y evita retrasos, errores o duplicidad de actividades (COSO 2013).

Para que la información cumpla su propósito, debe reunir los siguientes atributos de calidad:

- ❖ **Contenido:** debe incluir todos los datos necesarios para la toma de decisiones y la ejecución de procesos.
- ❖ **Oportunidad:** la información debe estar disponible al tiempo que se necesita, evitando retrasos que afecten el control interno.
- ❖ **Actualidad:** los registros deben mantenerse actualizados, especialmente en áreas críticas como cuentas por cobrar, donde la antigüedad de saldos cambia constantemente.
- ❖ **Exactitud:** los datos deben ser correctos, verificables y libres de errores, permitiendo generar reportes confiables.
- ❖ **Accesibilidad:** la información debe estar disponible para las personas autorizadas y ser fácil de consultar, ya sea en documentos físicos o medios digitales.

13.13 Monitoreo

Establece que todo el sistema de control interno debe ser supervisado de forma continua con el objetivo de mantener su efectividad e incorporar el enfoque de mejora continua dentro de la organización. El monitoreo garantiza que las actividades, políticas y procedimientos diseñados para mitigar riesgos se estén aplicando correctamente y sigan siendo pertinentes con el paso del tiempo.

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios del control interno se encuentran presentes, implementados y funcionando adecuadamente en la entidad. Esto permite detectar deficiencias, corregir fallos y adaptar el sistema a nuevas circunstancias operativas, tecnológicas o regulatorias (COSO 2013).

El monitoreo puede llevarse a cabo mediante dos métodos:

13.13.1 Evaluaciones continuas: se desarrollan dentro de las operaciones diarias. Funcionan a través de supervisión constante, controles automáticos, indicadores de desempeño, reportes internos o revisiones periódicas. Su ventaja principal es que generan información oportuna, permitiendo identificar fallas rápidamente (COSO 2013).

13.13.2 Evaluaciones independientes: se realizan en periodos determinados y son ejecutadas por personal interno ajeno al área evaluada o por auditores externos. Su alcance y frecuencia dependen del nivel de riesgo de cada proceso. Este tipo de evaluación es más objetivo y permite un análisis profundo de la eficiencia del sistema de control interno (COSO 2013).

13.14 Principios del Control Interno

El Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) establece diecisiete principios, los cuales representan los conceptos fundamentales que permiten la implementación, funcionamiento y evaluación adecuada del sistema de control interno. Cada principio se relaciona con uno de los cinco componentes del marco conceptual.

13.15 Ambiente de Control

El COSO 2013 constituye la base del sistema de control interno y refleja el compromiso de la organización con la integridad, la ética, la estructura organizativa y la responsabilidad.

- ❖ **Principio 1.** La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- ❖ **Principio 2.** El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión.
- ❖ **Principio 3.** Se establece la estructura organizacional, la autoridad y la asignación de responsabilidades.
- ❖ **Principio 4.** La entidad demuestra compromiso con la competencia del personal.
- ❖ **Principio 5.** La organización hace cumplir la responsabilidad sobre el control interno.

13.16 Evaluación del Riesgo

El COSO 2013 busca identificar y analizar los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos institucionales.

- ❖ **Principio 6.** Se especifican objetivos claros y confiables para permitir la identificación de riesgos.
- ❖ **Principio 7.** Se identifican y analizan los riesgos relevantes para la consecución de objetivos.
- ❖ **Principio 8.** Se evalúa el riesgo de fraude dentro de la organización.
- ❖ **Principio 9.** Se identifican y analizan cambios significativos que puedan afectar el sistema de control interno.

13.17 Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos implementados para asegurar que las acciones necesarias para mitigar riesgos sean llevadas a cabo (COSO 2013).

- ❖ **Principio 10.** La organización selecciona y desarrolla actividades de control adecuadas.
- ❖ **Principio 11.** Se seleccionan y desarrollan controles generales sobre tecnología.
- ❖ **Principio 12.** Las actividades de control se implementan mediante políticas y procedimientos.

13.18 Información y Comunicación

El COSO 2013 busca garantizar que la información sea identificada, procesada y comunicada de forma oportuna, interna y externamente.

- ❖ **Principio 13.** La entidad utiliza información relevante y de calidad para apoyar el control interno.
- ❖ **Principio 14.** La organización se comunica internamente de manera efectiva.
- ❖ **Principio 15.** La organización se comunica externamente con partes interesadas externas.

13.19 Actividades de Monitoreo

El COSO 2013 busca asegurar la revisión constante del sistema de control interno para verificar que funcione adecuadamente.

- ❖ **Principio 16.** Se llevan a cabo evaluaciones continuas y/o independientes.
- ❖ **Principio 17.** Se evalúan y comunican las deficiencias detectadas dentro del sistema de control interno.

13.20 Puntos de Enfoque según COSO

El COSO 2013 señala que los puntos de enfoque representan una guía detallada que permite interpretar y aplicar correctamente los diecisiete principios del control interno.

Los puntos de enfoque constituyen “características esenciales y observables” que deben estar presentes para considerar que un principio está diseñado e implementado adecuadamente. En términos prácticos, esto significa que cada principio cuenta con una serie de aspectos verificables que sirven como evidencia, tanto para la administración como para los auditores internos y externos.

Los puntos de enfoque también son fundamentales durante las evaluaciones del control interno, ya que se convierten en criterios objetivos para determinar si los principios están funcionando correctamente. Tal como lo establece el COSO (2013), estos puntos representan la unidad conceptual más específica utilizada para calificar el control interno, y funcionan como objetivos de verificación para los auditores.

13.21 Estructura de la Organización

La estructura organizativa constituye la tercera dimensión del cubo del Marco Integrado de Control Interno propuesto por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO, 2013). Esta dimensión se relaciona directamente con los objetivos y con los cinco componentes del control interno, definiendo el alcance y el nivel de aplicación del sistema dentro de la entidad.

El ámbito de aplicación del control interno abarca todos los niveles organizativos, los cuales incluyen la entidad en su totalidad, sus divisiones, unidades operativas, áreas administrativas y funciones internas y externas. Esto significa que el control interno no se limita únicamente a la alta dirección, sino que debe permear cada área donde se generen operaciones, registros, información o decisiones que puedan influir en el cumplimiento de los objetivos institucionales

XIV. Diseño Metodológico

14.1 Tipo de diseño mixto

La presente investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). El enfoque cuantitativo permitirá analizar los datos financieros relacionados con las cuentas por cobrar, tales como montos pendientes, antigüedad de saldos y rotación de cartera. Por su parte, el enfoque cualitativo contribuirá a comprender los procedimientos internos, las políticas de crédito y cobro, y las causas que dificultan la recuperación efectiva de los ingresos en la empresa

Este enfoque combinado facilita obtener una visión integral del problema y proponer soluciones fundamentadas tanto en la evidencia numérica como en la experiencia del personal involucrado.

14.2 Tipo de investigación

El estudio es de tipo descriptivo y analítico, ya que busca detallar las características actuales del proceso de gestión de las cuentas por cobrar en la empresa y analizar las debilidades que afectan el control de los saldos pendientes. Asimismo, pretende proponer alternativas que fortalezcan la administración de la cartera de clientes y mejoren la liquidez de la empresa.

14.3 Población y muestra

La **población** es el conjunto de personas que se encuentran en un área determinada y de los cuales se puede conseguir información. En este caso se tomó como base el número de empleados de la empresa los cuales son 12.

POBLACION	No
Gerente General	1
Recursos Humanos	1
Auxiliar Contable	1
Caja	1
Bodega	1
Reempaque	1
Despacho	1
Venta	5
Total	12

TABLA 1. NÚMERO DE EMPLEADOS DE LA EMPRESA CSVN S.A

La **muestra** incluirá los datos del área de venta que se encarga de cartera y cobro correspondientes al período 2024, así como entrevistas realizadas al personal del área ventas del manejo de clientes y cobros. Esta muestra es seleccionada de forma intencionada, con base en su relevancia y disponibilidad de información.

14.3 Variables y categoría (operacionalización de variables)

TABLA 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumentos
1. Diagnosticar el control y gestión de la cartera y cobro de la empresa,	Cuentas por cobrar	Son derechos que posee una empresa para recibir dinero de sus clientes o deudores como consecuencia de la venta de bienes o la prestación de servicios a crédito.	Implica un seguimiento de esas cuentas para monitorear su antigüedad, gestionar los cobros, evaluar la liquidez de la empresa y calcular provisiones por cuentas por cobrar	✓ Registros contables ✓ Antigüedad de saldo ✓ Recuperación de crédito	Revisión de los Estados Financieros, Entrevista al área de cartera y cobro
2. Analizar las políticas de crédito y cobro vigentes en la empresa	Políticas de crédito y cobro	Son normas internas que establecen los criterios y plazos para conceder crédito y cobrar las cuentas a clientes.	Se identificará si la empresa cuenta con manuales o directrices que regulen el crédito y cobro	✓ Lineamientos de crédito ✓ Criterio de evaluación de clientes ✓ Plazos y límites	Cuestionario y entrevista al área de cartera y cobro
3. Establecer procedimientos contables y administrativos adecuados para el seguimiento, registro y control de las cuentas por cobrar.	Control interno Riesgo	Sistema que garantiza el uso eficiente de los recursos, la confiabilidad de la información y la protección de los activos. Apoyados en la Comisiones de organizaciones patrocinadores	Se medirá a través del análisis de los procedimientos administrativos y contables aplicados en la empresa.	✓ Procedimientos administrativos ✓ Supervisión ✓ Segregación de funciones	Entrevista al gerente Observación Directa

Implementar un sistema de control y gestión para las cuentas por cobrar que permita clasificar los saldos por antigüedad	Toma de decisiones	de normas (COSO2013) Proceso mediante el cual los administradores eligen entre alternativas para mejorar la gestión financiera de la empresa.	Se evaluará mediante la disponibilidad y calidad de la información financiera para la toma de decisiones	✓ Información financiera ✓ Análisis de indicadores ✓ Planeación estratégica	Anexos de las entrevistas y evaluación final de los estados financieros
--	--------------------	--	--	---	---

14.4 Técnicas, instrumentos y procedimiento de recolección de datos

Se aplicarán las siguientes técnicas:

- ✓ **Observación directa:** para analizar las operaciones diarias relacionadas con la gestión de las cuentas por cobrar.
- ✓ **Entrevistas:** dirigidas al personal de la entidad con el fin de conocer los procedimientos aplicados, las políticas de crédito y las dificultades en el proceso de recuperación.
- ✓ **Revisión documental:** que comprende la evaluación de reportes de cartera, facturas, balances contables, políticas internas y registros del sistema contable.

14.5 Confiabilidad y validez de los instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2022), la confiabilidad y validez de los instrumentos constituyen elementos esenciales para garantizar la calidad de los datos recolectados en una investigación. En este estudio, que adopta un enfoque mixto, se aplicarán procedimientos de verificación tanto para los instrumentos cuantitativos como cualitativos, a fin de asegurar que la información obtenida en el área de cartera y cobro de la empresa Creando un Sueño de Vida Nueva (CSVN S.A.) sea consistente, precisa y representativa.

En el caso del enfoque cuantitativo, la confiabilidad se establecerá mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach, que permitirá determinar el nivel de consistencia interna de los ítems contenidos en el cuestionario aplicado al personal del área de cartera y cobro. Este coeficiente facilitará identificar si las preguntas reflejan uniformemente los aspectos que se pretende medir en torno al control, registro y recuperación de las cuentas por cobrar. Por otra parte, la validez de contenido se garantizará a través del juicio de expertos, quienes revisarán la pertinencia, claridad y coherencia de cada ítem con relación a los objetivos del estudio y los lineamientos establecidos por las Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para PYMES).

En cuanto al enfoque cualitativo, la confiabilidad se sustentará en la triangulación de fuentes y métodos, contrastando los resultados obtenidos mediante entrevistas semiestructuradas, observación directa y revisión documental. Este procedimiento permitirá comprobar la consistencia

de la información y reducir sesgos derivados de la interpretación subjetiva. Asimismo, la validez interna se reforzará mediante la retroalimentación de los participantes, quienes confirmarán la precisión de los datos y la interpretación de los hallazgos.

La importancia de estos criterios radica en asegurar que las conclusiones derivadas del estudio reflejen de manera fiel la situación real de la entidad y contribuyan a la toma de decisiones basadas en evidencia.

Para que determinarla

La validez y la confiabilidad de los instrumentos son pilares fundamentales para garantizar la calidad científica de una investigación. La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide el concepto o variable que se pretende estudiar (Hernández-Sampieri et al., 2014). En otras palabras, un instrumento válido proporciona datos que representan con precisión la realidad del fenómeno investigado.

La confiabilidad, por su parte, se refiere a la estabilidad y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento en condiciones similares (Kerlinger & Lee, 2002). Un instrumento es confiable si produce los mismos resultados al repetirse en las mismas circunstancias, lo que indica que las mediciones son precisas y no están afectadas por errores significativos.

Existen diversos métodos para determinar la confiabilidad y la validez de los instrumentos.

Para determinar la confiabilidad, se pueden aplicar técnicas estadísticas como el coeficiente Alfa de Cronbach, el método test-retest o la consistencia interna entre los ítems de un mismo cuestionario.

Estos procedimientos permiten asegurar que los instrumentos utilizados sean adecuados, coherentes y pertinentes para los objetivos planteados. En el contexto de este estudio, garantizar la confiabilidad y validez de los instrumentos asegura que los resultados obtenidos representen las condiciones actuales del sistema de control y gestión de la cartera y cobro en la empresa.

14.5.1 Generalización de hallazgos

La generalización de hallazgos consiste en la posibilidad de aplicar los resultados obtenidos en la investigación a contextos similares al estudiado, permitiendo que las conclusiones trasciendan los límites específicos de la muestra analizada (Hernández-Sampieri et al., 2014). Esta investigación con enfoque mixto no se limita únicamente a los datos cuantitativos, sino que también se fundamenta en la profundidad y riqueza de la información cualitativa, que permite comprender mejor las causas y dinámicas que subyacen al fenómeno estudiado.

En el caso de la empresa Creando un Sueño de Vida Nueva (CSVN S.A.), los hallazgos relacionados con la gestión de la cartera y cobro como la falta de políticas de crédito, los procedimientos inadecuados de recuperación y la carencia de un sistema de monitoreo pueden extrapolarse, de manera prudente, a otras pequeñas y medianas empresas del sector comercial en Nicaragua que enfrenten problemáticas similares. No obstante, esta generalización debe hacerse con cautela, considerando las particularidades organizacionales, financieras y administrativas de cada empresa.

Asimismo, la investigación aporta un marco de referencia que puede servir para fortalecer la gestión contable y administrativa de las cuentas por cobrar en contextos empresariales comparables. De esta manera, los resultados obtenidos no solo tienen validez interna dentro de la organización objeto de estudio, sino que también poseen relevancia externa, al ofrecer estrategias, procedimientos y herramientas aplicables a otras entidades que buscan optimizar su control de cartera y cobro.

14.6 Técnicas, instrumentos y procedimiento para el procesamiento y análisis de la información

Las técnicas empleadas fueron la revisión documental, encuestas, entrevistas, observación directa y análisis de contenido, cada una seleccionada de acuerdo con los objetivos específicos del estudio y la naturaleza de los datos requerido.

- ✓ **Revisión documental**

Se utilizó para recopilar y analizar información contenida en documentos internos de la empresa, tales como estados financieros, registros contables, reportes de cartera y políticas de crédito y cobranza. Esta técnica permitió conocer los procedimientos actuales y las deficiencias existentes en el manejo de las cuentas por cobrar.

- ✓ **Instrumento:** Fichas de registro documental diseñadas para sistematizar la información relevante.

- ✓ **Encuestas:**

Se aplicaron al personal del área de cartera y cobro, con el propósito de conocer su percepción sobre los procesos de control, monitoreo y recuperación de la cartera. Los datos obtenidos fueron cuantificados para identificar patrones y niveles de efectividad en las prácticas actuales de cobranza.

- ✓ **Instrumento:** Cuestionario estructurado con preguntas cerradas, elaborado y validado para garantizar su confiabilidad.

- ✓ **Entrevistas:**

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a responsables de la gestión financiera y de cobros de la empresa, a fin de obtener información cualitativa detallada sobre las políticas, estrategias y dificultades enfrentadas en el proceso de recuperación de cuentas

- ✓ **Instrumento:** Guía de entrevista con preguntas abiertas relacionadas con los procedimientos de crédito, seguimiento y cobro.

- ✓ **Observación directa:**

Permitió registrar el comportamiento real de las actividades dentro del departamento de cartera y cobro, así como la interacción entre las áreas administrativas y financieras.

- ✓ **Instrumento:** Guía de observación con categorías definidas, enfocadas en la identificación de debilidades operativas, cumplimiento de políticas y manejo documental.

14.7 Análisis de contenido

Se aplicó tanto a la información documental como a las respuestas obtenidas en las entrevistas y encuestas, con el fin de identificar patrones, coincidencias, discrepancias y temas recurrentes en torno a la gestión de las cuentas por cobrar.

Instrumento: Matriz de análisis temático, en la que se agruparon las categorías y subcategorías de información conforme a los objetivos de la investigación.

El procedimiento para el procesamiento de la información incluyó las siguientes etapas:

- ✓ **Organización de los datos:** Clasificación de la información recolectada según la fuente (documental, encuesta, entrevista u observación).
- ✓ **Codificación:** Asignación de categorías temáticas y códigos numéricos a los datos para facilitar el análisis.
- ✓ **Análisis cuantitativo:** Procesamiento estadístico de los resultados de las encuestas mediante tablas de frecuencia y gráficos de distribución porcentual.
- ✓ **Análisis cualitativo:** Interpretación de los datos obtenidos en entrevistas, observaciones y documentos, utilizando el método de análisis de contenido para identificar tendencias, debilidades y oportunidades de mejora.
- ✓ **Integración de resultados:** Contraste entre la información cuantitativa y cualitativa para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado.

14.8 Criterios de calidad

Los criterios de calidad en una investigación constituyen los parámetros que garantizan la **validez científica**, la **consistencia metodológica** y la **confiabilidad** de los resultados obtenidos. En el presente estudio, enfocado en el diseño de un sistema de control y gestión para el área de cartera y cobro de la empresa Creando un Sueño de Vida Nueva (CSVN S.A.), se establecieron criterios de calidad que aseguran la rigurosidad y pertinencia del proceso investigativo, de acuerdo con los estándares académicos y metodológicos recomendados por Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014).

14.8.1 Validez

La validez se refiere al grado en que los instrumentos, técnicas y procedimientos de investigación realmente miden lo que se pretende medir. en este trabajo se garantizó la validez a través de:

- La revisión bibliográfica y documental de estudios previos sobre gestión de cuentas por cobrar, crédito y cobranza, con base en las NIIF para PYMES).
- La revisión de los instrumentos (encuestas y guías de entrevista) para la evaluación de la coherencia entre los objetivos del estudio, las variables y los indicadores definidos.
- La validación de contenido, que aseguró que cada ítem del cuestionario o guía de entrevista se relacionara directamente con los objetivos y dimensiones de la investigación.

14.8.2 Confiabilidad

La confiabilidad hace referencia a la estabilidad, consistencia y reproducibilidad de los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados. Para garantizar este criterio, se aplicaron las siguientes medidas:

- Prueba piloto del cuestionario, realizada a un pequeño grupo de colaboradores del área de finanzas, con el fin de identificar ambigüedades o errores en las preguntas.
- Análisis de consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que permitió determinar la homogeneidad de las respuestas obtenidas en las encuestas.
- Capacitación del investigador, asegurando una aplicación uniforme de los instrumentos y evitando sesgos en la recolección de datos.

14.8.3 Objetividad

La objetividad se aseguró manteniendo una postura imparcial durante todo el proceso de investigación. Los datos se recolectaron y analizaron sin influencia de juicios personales o intereses de terceros. Asimismo, las interpretaciones de los resultados se basaron en evidencia empírica y documental, evitando cualquier tipo de sesgo subjetivo o institucional.

14.8.4 Pertinencia

La pertinencia se refiere a la relevancia y aplicabilidad del estudio en el contexto real de la empresa. En este sentido, los métodos y procedimientos utilizados fueron seleccionados en función de la naturaleza de las operaciones de CSVN S.A., especialmente en el área de cartera y cobro, asegurando que los resultados y propuestas tengan una utilidad práctica en la toma de decisiones financieras y administrativas.

14.8.5 Coherencia

La coherencia metodológica se mantuvo mediante la adecuada relación entre el problema de investigación, los objetivos, el enfoque mixto, las variables, las técnicas de recolección de datos y los métodos de análisis. Cada componente del diseño metodológico se articuló lógicamente con el propósito general del estudio, evitando contradicciones o desconexiones entre las etapas de investigación.

14.8.6 Ética de la investigación

Los principios éticos establecidos en la investigación científica, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes y el uso responsable de los datos. Además, se citó correctamente toda la bibliografía utilizada conforme a las normas APA (7.^a edición), evitando el plagio y respetando los derechos de autor.

Los instrumentos utilizados serán:

- ✓ Guías de observación
- ✓ Cuestionario
- 1. Revisión de literatura y normas contables aplicables (NIIF para PYMES “Instrumentos financieros básicos”).
- 2. Diagnóstico de la situación actual del proceso de gestión de cuentas por cobrar en la empresa.
- 3. Aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- 4. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
- 5. Identificación de debilidades en el proceso y propuesta de mejoras para optimizar el control de la cartera de clientes.

XV. Análisis y discusión de los resultados

Creando un sueño de vida Nueva S.A

15.1 Perfil de la Empresa

Es una empresa dedicada a la manufactura de prendas de compresión, utilizadas en el sector de la salud y el bienestar para satisfacer las necesidades de las personas que han sufrido quemaduras, cirugía o que realizan ejercicio físico.

15.2 Misión

Somos una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de sus propias prendas de compresión mediante el sentido de pertenencia y confiabilidad, ofreciendo particularidad e innovación en el producto que diseñamos, haciéndolos funcionales y adaptándolos a los bolsillos de nuestros consumidores, contando con un local moderno y acogedor para así satisfacer a nuestros clientes que siempre buscan un trato justo con productos de calidad garantizándoles una experiencia de compra inolvidable y convencerlos para volver.

15.3 Visión

Llegar a ser una empresa líder a nivel nacional en el mercado textil, buscando que nuestro negocio alcance un impacto positivo proporcionando una buena experiencia y un buen servicio para ser relevantes en sus vidas y formas relaciones duraderas, logrando la confianza y respaldo de nuestros clientes, reconocidos por la excelente calidad de nuestros productos y las buenas prácticas de trabajo, convirtiéndonos en esa mano amiga que te acompaña en cada decisión, donde comprar sea divertido, fácil y económico y en la que sean felices los socios y clientes que apuestan por nuestro crecimiento.

15.4 Giro del Negocio

Es industrial y comercial dado que se dedica al diseño, fabricación y comercialización de prendas de compresión.

Tamaño de la Empresa.

Con 12 Empleados, la empresa CSVN Según las NIIF Pymes se clasifica como pequeña empresa en función al número de empleados que se encuentran en nómina de dicha empresa.

15.6 Estructura organizacional de la empresa.

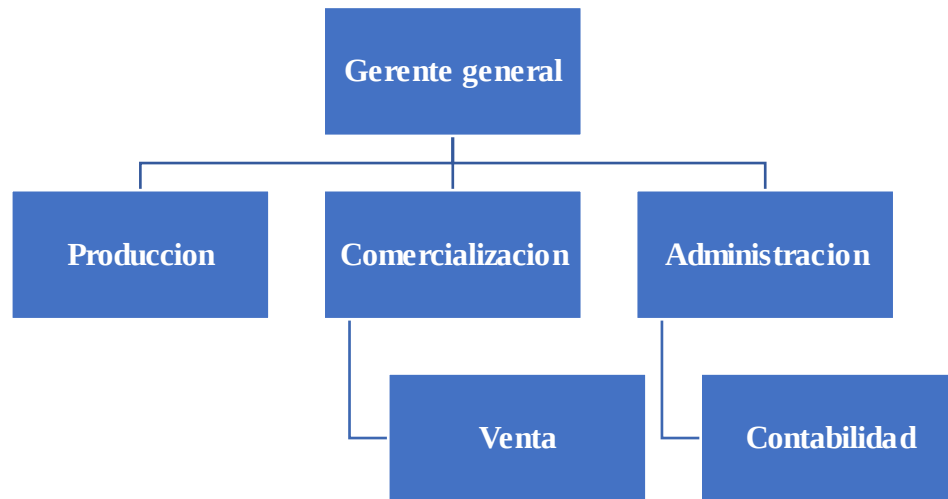


FIGURA 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

15.7 Política de crédito y cobranza de la empresa.

La empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranza ni procedimientos de control interno de los créditos otorgados, los vendedores manejan los créditos de manera verbal con el cliente, se direcciono a través de una entrevista con el gerente de manera vertical los procedimientos que realizan los vendedores para la otorgación de créditos.

- ❖ El que autoriza el crédito es el vendedor.
- ❖ No importa si el cliente llega por primera vez.
- ❖ Monto máximo para otorgar crédito por primera vez es de C\$2000.
- ❖ Dar una garantía de 15 días por el producto.
- ❖ Solitud de documento de identidad (cedula de identidad)
- ❖ Solicitar número de teléfono.
- ❖ Entregar factura original al cliente.
- ❖ Enviar copia de facturas al contador.
- ❖ El vendedor debe de llamar al cliente para el cobro.

15.8 Funciones generales del área.

Vendedor cumple las siguientes funciones.

- ❖ Ofrecer los productos a los clientes que llegan a la empresa.
- ❖ Atender a los clientes.
- ❖ Aclarar las dudas de los clientes.
- ❖ Emitir facturas a los clientes.
- ❖ Emitir créditos a los clientes.
- ❖ Dar a conocer los requisitos para el crédito.
- ❖ Realizar llamadas a los clientes para que realicen los pagos.

Responsable de la contabilidad de la empresa.

- ❖ Decepcionar las facturas de venta.
- ❖ Informar a los vencedores sobre errores o inconsistencia en la factura.
- ❖ Registro de las facturas.
- ❖ Realizar depósitos en el banco.
- ❖ Verificación de los depósitos de los clientes.
- ❖ Realizar los estados financieros.

15.9 Descripción del procedimiento de venta a crédito y su cobranza.

Para una mejor comprensión de los procedimientos e instrumentos que se realizan en CSVN con respecto a la gestión de crédito y cobranza, para ello se procede a la descripción de los procesos:

- ❖ Todo inicia cuando el cliente ingresa a la empresa y selecciona que tipo de producto desea de los están en exhibición.
- ❖ El vendedor pregunta al cliente si va a pagar en efectivo, por transferencia o al crédito.
- ❖ Cuando el cliente solicita el crédito al vendedor le especifica los procedimientos para dicho crédito y que su monto no puede exceder los 2000 córdobas si es por primera vez.
- ❖ El vendedor solicita al cliente su cedula de identidad y número de teléfono para otorgarle el crédito.
- ❖ El vendedor entrega la factura original al cliente y las copias al encargado de contabilidad para que realiza el registro de la venta al crédito.
- ❖ El cliente muestra la factura en bodega para retirar su producto.
- ❖ El vendedor es el encargado de la cobranza de los créditos, si el cliente no paga en el tiempo establecido el vendedor realizar llamadas, en caso de que el cliente no pague, ya no se le brindara más créditos.

15.10 Propuesta de estructura organizacional para la empresa CSVN.

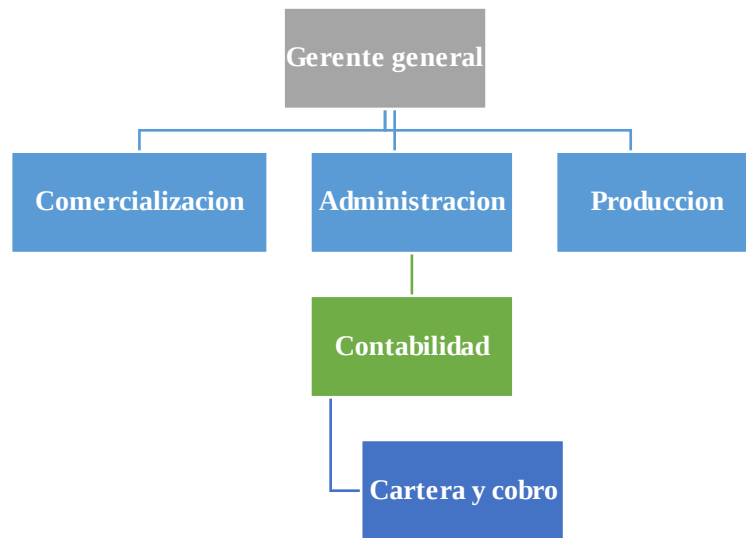


FIGURA 5. PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ELABORACIÓN PROPIA

Se le sugiera a la empresa implementar una estructura organización para la buena gestión de los procesos y políticas para la recuperación de la cartera de la empresa a como se presenta en el organigrama de jerarquía ilustrativo 5 y que introduzca el área de cartera y cobro para el registro y control de los créditos que otorga la empresa a sus clientes.

15.11 Propuesta de procedimientos para el control y recuperación de cartera y cobro.

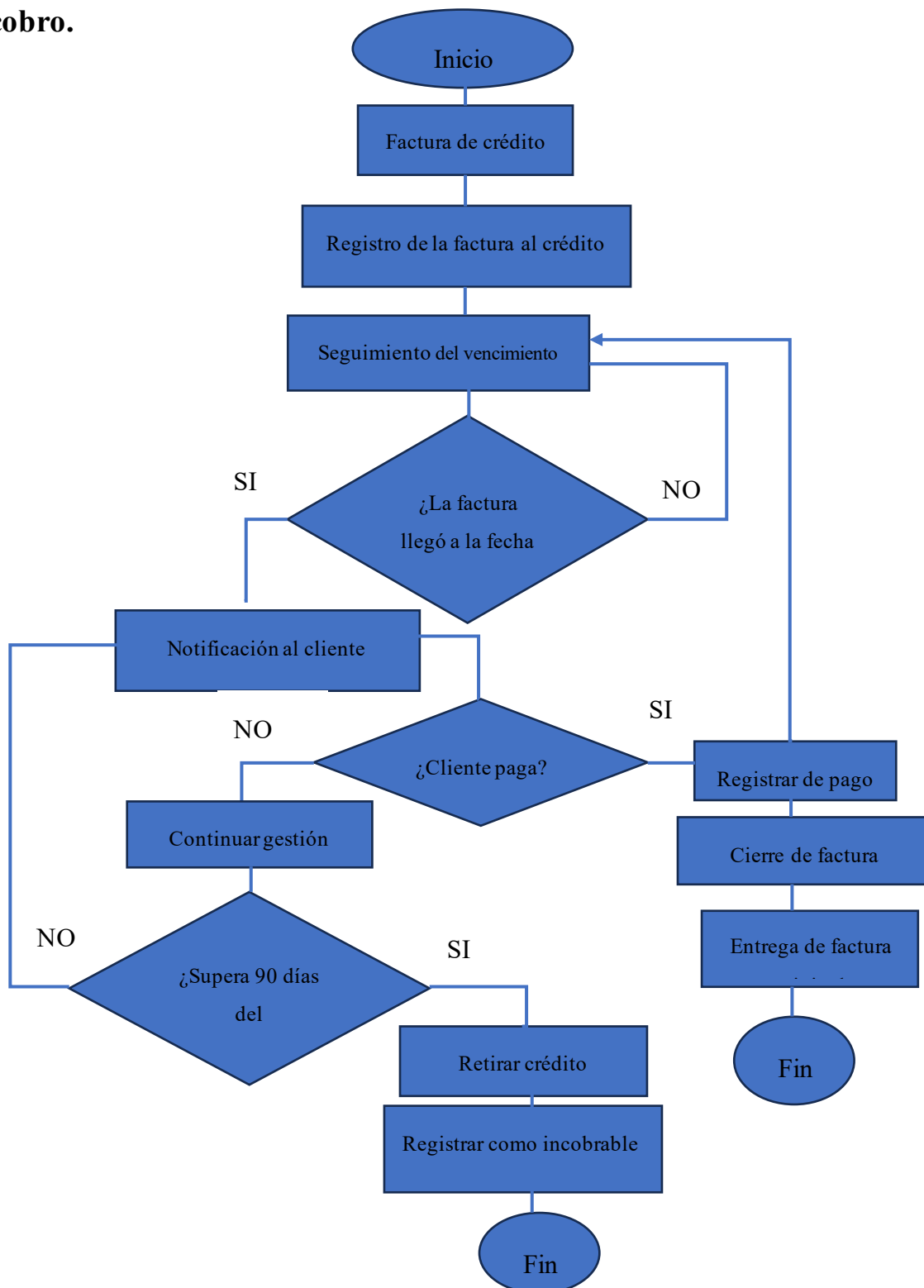


FIGURA 6. FLUJO GRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE CARTERA Y COBRO

15.12 Implementación de políticas para el área de cartera y cobro

Se le sugiere a la empresa CSVN establecer lineamientos responsabilidades y criterios para la gestión eficiente del registro de las cuentas por cobrar reduciendo así el riesgo de cuentas incobrables.

15.12.1 Principios Generales

A. Funciones:

- ❖ El Gerencia es único facultado para el otorgamiento de créditos.
- ❖ El área de cobranza no debe aprobar créditos.
- ❖ El área contable no debe realizar labores de cobranza ni registrar pagos, debe conciliar los registros de cartera mensualmente.

B. Transparencia y trazabilidad:

Toda acción debe quedar documentada y respaldada

C. Evaluación del riesgo:

Los créditos se otorgarán únicamente mediante análisis formal y aprobación gerencial.

D. Prudencia financiera:

Se aplicará el modelo de cuentas incobrables para los créditos que superen los 90 días.

E. Cumplimiento:

Se respetarán las leyes vigentes en materia comercial, fiscal y contable.

15.12.2 Políticas de Crédito

Requisitos para solicitar crédito

Todo cliente debe presentar:

- ❖ Solicitud de crédito firmada.
- ❖ Copia de cédula o personería jurídica.
- ❖ Referencias comerciales.
- ❖ Estados financieros (si aplica).
- ❖ Numero RUC (si aplica).

- ❖ Razón social de la empresa (si aplica)
- ❖ Dirección y número de teléfono.

Análisis crediticio

- ❖ Verificar historial de pago del cliente.
- ❖ Analizar capacidad económica.
- ❖ Revisar referencias comerciales.

Aprobación del crédito

- ❖ Solo Gerencia General puede aprobar líneas de crédito.
- ❖ Se documentará la decisión y límites otorgados.
- ❖ No se entregarán productos/servicios sin autorización de crédito.

Límites de crédito

- ❖ Se asignarán según capacidad de pago, historial y volumen.
- ❖ Se revisarán al menos una vez al mes.
- ❖ Clientes con morosidad mayor a 60 días tendrán suspensión automática de crédito.

Políticas de Facturación

- ❖ Toda factura al crédito debe incluir fecha de vencimiento.
- ❖ Ningún vendedor podrá emitir crédito sin aprobación de gerencia.
- ❖ La factura original del crédito solo se entregará cuando la deuda sea cancelada.
- ❖ Las anulaciones de facturas de crédito requieren aprobación escrita de gerencia.

15.12.3 Políticas de Gestión de Cobro

Seguimiento de la cartera

El área de cartera y cobro deberá:

- ❖ Revisar diariamente las cuentas por vencer.
- ❖ Contactar clientes 2 días antes del vencimiento.
- ❖ Enviar estados de cuenta mensuales.

Procedimiento de cobro

- ❖ Día 1 de vencimiento: Llamar al cliente para recordatorio.
- ❖ Día 3: Segunda llamada y estado de cuenta.

- ❖ Día 30: Carta formal de cobro.
- ❖ Día 60: suspensión del crédito
- ❖ Día 90: registro como cuenta incobrable

Aplicación de pagos

- ❖ Los pagos se aplicarán primero a facturas más antiguas.
- ❖ No se aceptan pagos sin soporte (depósito/transferencia).
- ❖ Todo pago será conciliado con el banco antes del cierre diario.

15.12.4 Políticas de Control de las cuentas por cobrar

- ❖ El responsable de las cuentas por cobrar debe ser independiente del personal que maneja efectivo.
- ❖ Se deben realizar arqueos sorpresivos al personal que gestiona cobros.
- ❖ Semanal mente se le pedirá un reporte del vencimiento de las cuentas por cobrar.
- ❖ No se entregarán facturas si no están debidamente autorizadas.
- ❖ Ningún vendedor realizará labores de cobranza.
- ❖ Toda cancelación deberá estar respaldada con factura original y comprobante de recibo.

15.12.5 Políticas para Cuentas Incobrables según NIIF Sección 9

Aplicación del modelo de pérdidas esperadas

Antigüedad	Probabilidad de Incumplimiento
0 días	0.30%
1–30 días	1.60%
31–60 días	3.60%
61–90 días	6.60%
>90 días	10.60%

TABLA 3. MODELO DE PÉRDIDAS ESPERADAS

Reglas de clasificación

Si el crédito otorgado supera más de 90 días se considera como cartera incobrable.

15.12.6 Políticas de Archivo y Conservación

- ❖ Todos los expedientes de crédito deberán ser guardados por el área de cartera y cobro que deben de mantenerse por 5 años.
- ❖ Todos los acuerdos y comunicaciones de pago deben archivarse físicamente.

Sanciones Internas

El incumplimiento de estas políticas puede resultar en:

- ❖ Llamados de atención.
- ❖ Suspensión.
- ❖ Responsabilidad administrativa.
- ❖ Despido.

15.13 Propuesta de sistema de control interno para el área de cartera y cobro

15.13.1 Ambiente de Control

- ❖ Manual de funciones por puesto: analista de cartera, gestor de cobros.
- ❖ Código de ética para evitar conflictos de interés (prohibido recibir incentivos de clientes).
- ❖ Capacitación anual en gestión cartera y cobro.

15.13.2 Evaluación del Riesgo

- ❖ Aprobación indebida de créditos.
- ❖ Registro incorrecto de cuentas por cobrar.
- ❖ Cobros no reportados o mal registrados (riesgo de fraude).
- ❖ Cuentas vencidas sin seguimiento.
- ❖ Aumento de cuentas incobrables.

Riesgos mitigados mediante la matriz de riesgos.

15.14 Matriz de Riesgo

TABLA 4. MATRIZ DE RIESGO ELABORACIÓN PROPIA

Matriz de Riesgos del Proceso de Crédito y Cobros							
N.º	Riesgo identificado	Causa	Impacto	Probabilidad	Nivel	Control propuesto	Responsable
1	Aprobación de créditos sin análisis	Falta de segregación	Incobrabilidad	Alta	Alto	Aprobación exclusiva de gerencia	Gerencia
2	Documentación incompleta	Falta de revisión	Riesgo legal / rechazo de cobro	Media	Medio	Lista de requisitos obligatoria	Auxiliar
3	Clientes con alto riesgo	Falta de verificación	Incobrables	Alta	Alto	Matriz NIIF 9 + referencias	Auxiliar / Gerencia
4	Errores en registro	Falta de supervisión	Estados financieros incorrectos	Media	Alto	Conciliación mensual	Contador
5	Desvío de fondos cobrados	Falta de control	Fraude	Baja	Alto	Depósitos diarios + arqueos	Caja / Auditoría
6	No seguimiento a morosos	Falta de proceso	Pérdidas	Alta	Alto	Programa de cobro escalonado	Cobros
7	Alteración de saldos	Acceso no restringido	Fraude	Baja	Alto	Restricción de sistemas	TI
8	Sobreendeudamiento del cliente	Análisis deficiente	Incobrabilidad	Media	Alto	Evaluación de capacidad de pago	Gerencia

15.15 Segregación de funciones

Actividad	Responsable	Restricción
Evaluación del crédito	Gerencia	No puede registrar ventas ni cobrar
Registro de cuentas por cobrar	Contabilidad	No puede aprobar crédito
Cobranza y seguimiento	Cartera y cobro	No puede registrar ventas ni créditos
Recepción de pagos / Caja	Cajero	No puede gestionar cartera

TABLA 5. SEGREGACIÓN DE FUNCIONES ELABORACIÓN PROPIA

15.16 Controles en el proceso de crédito

A. **Solicitud de crédito obligatoria**, firmada por el cliente y acompañada de:

- ❖ Copia de cédula o RUC
- ❖ Estados financieros (si aplica)
- ❖ Referencias comerciales
- ❖ Dirección del negocio
- ❖ Número de teléfono

B. **Verificación telefónica y documental.**

C. **Aprobación del crédito solo por gerencia.**

D. **Creación del límite de crédito y plazo de pago en el sistema.**

15.17 Controles en el registro de las cuentas por cobrar

- ❖ Toda factura debe ser soportada por orden de compra y entrega de producto.
- ❖ Registro automático de la factura en el módulo contable.
- ❖ Bloqueo de ventas si el cliente excede su límite o tiene mora.
- ❖ Conciliación quincenal entre el área de cartera y cobro y el área contable.

15.18 Controles en la gestión de cobro

- ❖ Agenda de cobros diaria estableciendo fecha del vencimiento.
- ❖ Notificaciones al cliente antes y después del vencimiento:
- ❖ Cartera y cobro no maneja efectivo.
- ❖ Todo pago debe entregarse únicamente a Caja (con recibo oficial).
- ❖ Estados de cuenta enviados al cliente.
- ❖ Arqueos sorpresivos de comprobantes de gestión de cobros.

15.19 Control para cuentas vencidas

- ❖ Clasificación por antigüedad
- ❖ Aplicación de la matriz de pérdida esperada
- ❖ Revisión trimestral del deterioro.
- ❖ Política de castigo de cuentas incobrables

15.20 Información y Comunicación

- ❖ Reportes diarios de cobro.
- ❖ Envío semanal a Gerencia de:
 - Cartera total
 - Cartera vencida
 - Cartera en riesgo (mayor a 60 días)
- ❖ Reporte mensual quincenal.
- ❖ Acceso restringido al sistema.

15.21 Supervisión y Monitoreo

Auditorías internas trimestrales.

Análisis mensual:

- Índice de morosidad
- Cuentas por Cobrar
- Cuentas vencidas
- Cuentas incobrables
- Cumplimiento de metas en recuperación de cartera
- Provisión esperada vs real.

Reuniones mensuales entre las áreas de contabilidad, cartera y cobro, gerencia.

15.21 Beneficios del Sistema de Control de Cartera y Cobro

A. Mejor gestión de cuentas por cobrar

- ❖ Permite visualizar en tiempo real el saldo total de clientes.
- ❖ Identifica clientes morosos rápidamente.
- ❖ Clasifica la cartera por días de vencimiento (0 a 30, 31 a 60, 61 a 90).

A. Reducción de morosidad y cuentas incobrables

- ❖ Ayuda a dar seguimiento oportuno a los clientes que se atrasan.
- ❖ Genera alertas antes del vencimiento de facturas.
- ❖ Reduce significativamente el porcentaje de cuentas incobrables.

B. Mayor liquidez para la empresa

- ❖ Acelera la recuperación del efectivo.
- ❖ Reduce el ciclo de conversión de efectivo.
- ❖ Asegura un flujo de caja más estable y predecible.

C. Control y seguimiento eficiente del crédito otorgado

- ❖ Evalúa la capacidad de pago del cliente antes de ampliar líneas de crédito.
- ❖ Evita otorgar créditos riesgosos.
- ❖ Permite establecer límites de crédito por cliente.

- ❖ Envía recordatorios automáticos por vencimiento.
- ❖ Llamadas de seguimiento.
- ❖ Registra cada gestión realizada (llamada, correo, visita).

D. Reducción de errores humanos en registros

- ❖ Evita duplicidad de facturas.
- ❖ Mantiene la información actualizada y ordenada.
- ❖ Garantiza que los saldos sean correctos.

E. Facilita la toma de decisiones

- ❖ Entrega reportes financieros y operativos en tiempo real:
 - Antigüedad de saldos,
 - clientes con alto riesgo,
 - Montos recuperados,
 - porcentaje de mora por período.
- ❖ Permite valorar si se debe restringir crédito a un cliente.

F. Mejora la relación con los clientes

- ❖ Da información exacta al momento de consultas.
- ❖ Define planes de pago y reestructuraciones.
- ❖ Evita cobros erróneos o duplicados.

G. Incremento en la rentabilidad

- ❖ Menos cuentas incobrables y mayor utilidad neta.
- ❖ Menor costo administrativo en seguimientos.
- ❖ Más capital disponible para invertir.

H. Seguridad y trazabilidad

- ❖ Control por usuario: quién registró, modificó o eliminó un dato.
- ❖ Bitácora de movimientos y gestiones.
- ❖ Información resguardada ante pérdidas o extravíos.

I. Planeación financiera más precisa

- ❖ Proyección de cobros futuros.
- ❖ Simulación de escenarios (si aumenta mora, si reduce, si se da descuento por pronto pago).
- ❖ Mejora presupuestos y planes de inversión.

J. Integración con otros sistemas

- ❖ Contabilidad: asienta automáticamente cuentas por cobrar y cobros.
- ❖ Inventarios: relaciona facturación con salidas de productos.
- ❖ Ventas: informa al equipo comercial cuando un cliente tiene cancelado el crédito.

15.21 Debilidades del Sistema de Control de Cartera y Cobro

Para determinar las debilidades del sistema de control de cartera y cobro se realizó la matriz de riesgo en base al coso 2013 en base a sus 5 componentes y 17 principios del marco.

TABLA 6. MATRIZ DE RIESGO EN BASE AL COSO 2013 ELABORACIÓN PROPIA

Componente	Principio COSO 2013	Limitación del Sistema	Riesgo Asociado	Impacto en Cartera y Cobro
AMBIENTE DE CONTROL	1. Integridad y valores éticos	No hay trazabilidad de cambios, documentos pueden alterarse sin evidencia.	Manipulación de información.	Ajustes indebidos, morosidad oculta, facturas eliminadas.
	2. Independencia del gobierno corporativo	Información tardía e incompleta para supervisión.	Decisiones sin base confiable.	No se detectan incrementos de morosidad a tiempo.
	3. Estructura organizacional y jerarquías claras	Funciones mezcladas (ventas, cobro y registro).	Falta de segregación de funciones.	Aumento de fraude y errores en registros.
	4. Competencia del personal	Depende de habilidades manuales de cálculo y registro.	Errores frecuentes.	Saldos incorrectos, provisiones mal calculadas.
	5. Responsabilidad	No se identifica fácilmente quién realizó el registro o modificación.	Imposibilidad de rastrear responsables.	Dificultad para corregir errores y evitar reincidencias.
EVALUACIÓN DE RIESGOS	6. Identificación y análisis de riesgos	Falta de datos históricos confiables.	Detección pobre de patrones de morosidad.	Incremento de cartera vencida.
	7. Consideración de fraude	Documentos pueden extraviarse, alterarse o duplicarse.	Robo de efectivo, falsificación de recibos.	Falta de control en pagos aplicados y cobranzas.
	8. Identificación de cambios externos e internos	Información manual impide análisis oportuno.	Reacción tardía a cambios económicos o de clientes.	No se ajustan límites de crédito ni provisiones a tiempo.

Componente	Principio COSO 2013	Limitación del Sistema	Riesgo Asociado	Impacto en Cartera y Cobro
ACTIVIDADES DE CONTROL	9. Actividades de control	No hay bloqueos automáticos ni alertas de vencimiento.	Descontrol en cuentas morosas.	Clientes siguen comprando aun con saldo vencido.
	10. Controles tecnológicos	No existen sistemas automatizados, todo es físico.	Riesgo de pérdida total de documentos.	Falta de respaldo y evidencia para auditorías.
	11. Controles sobre documentación	Documentos se extravían o dañan.	Duplicidad o ausencia de documentos clave.	Solicitudes de crédito incompletas, errores en seguimiento.
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	12. Información relevante y confiable	Información llega tarde, con errores o incompleta.	Malas decisiones basadas en datos incorrectos.	Incremento de incobrabilidad.
	13. Comunicación interna	Flujos manuales entre crédito, ventas y cobro.	Retrasos en aprobaciones y actualizaciones.	Cobros atrasados y facturas mal procesadas.
	14. Comunicación externa	Estados de cuenta manuales y tardíos.	Confusión con clientes.	Reclamos constantes, pagos atrasados.
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	15. Monitoreo continuo	Sin reportes automáticos ni indicadores diarios.	Incapacidad para detectar riesgos de forma temprana.	Cartera vencida crece sin control.
	16. Evaluaciones independientes	Auditorías tardan más y son menos precisas.	Dificultad en identificar errores y fraudes.	Ajustes grandes y tardíos a cartera.
	17. Corrección oportuna de deficiencias	Cambios manuales son lentos y no quedan documentados.	Persistencia de debilidades.	Morosidad recurrente y provisiones incompletas.

El Sistema conforme lo que nos muestra la matriz presenta limitaciones en torno a errores y manipulación de datos, comunicación deficiente entre áreas, exposición al fraude a pesar del control de los registros.

15.22 Estado de Resultado

Estado de resultado ajustado al 31 de diciembre del 2024

Se realizó estado de situación financiera ajustado con los datos que brindo el área de contabilidad, ya que la empresa no contaba con las cuentas de estimaciones para cuentas incobrables a pesar de tener cuentas por cobrar vencidas a un plazo mayor de los 90, se realizó el ajuste con un porcentaje del 10.60% para cuentas mayores a 90 días según NIIF, a continuación, se muestra el estado de resultado ajustado.

Creando un Sueño de Vida Nueva (CSVN) S.A. Estado de Situación Financiera Ajustada Al 31 de Diciembre del 2024 Expresado en córdobas. (C\$)			
Activos	Notas		Ajuste
Activo Corriente.			
Efectivo en Caja	4	200,000.00	200,000.00
Efectivo en Banco		361,045.35	361,045.35
Doc. y Ctas. por Cobrar Comerciales	5	557,423.82	557,423.82
Estimacion para cuentas incobrables		-	59,087.92
Almacén de Materiales y Suministros		1,031.30	1,031.30
Almacén de Productos Terminados	6	211,984.02	211,984.02
Almacén de Productos en Proceso		19,317.60	19,317.60
Impuestos Pagados por Anticipado	7	-	-
Activos Intangibles	8	25,000.00	25,000.00
Total, Activo Corriente:		1,375,802.08	1,316,714.16
Activo no Corriente.			
Propiedad, Planta y Equipo	9	120,598.04	120,598.04
Depreciación de Prop. Planta y Equipo		3,585.83	3,585.83
Total, Activo no Corriente:		117,012.21	117,012.21
Total Activo:		1,492,814.30	1,433,726.38
Pasivos			
Pasivo Corriente.			
Proveedores	10	129,394.12	129,394.12
Doc. y Ctas. por Pagar Comerciales	11	30,008.96	30,008.96
Préstamos Bancarios/CP	12	70,000.00	70,000.00
Retenciones Laborales por Pagar	13	7,816.45	7,816.45
Impuestos por Pagar	14	55,908.96	55,908.96
Impuesto a las ganancias		42,630.76	42,630.76
Gastos Acumulados por Pagar	15	161,912.40	161,912.40
Total, Pasivo Corriente:		497,671.65	497,671.65
Pasivo no Corriente.			
Préstamos Bancarios/LP	12a	58,333.35	58,333.35
Total, Pasivo no Corriente:		58,333.35	58,333.35
Total Pasivo:		556,005.00	556,005.00
Patrimonio			
Patrimonio Social	16	385,115.05	385,115.05
Utilidad Acumulada	17	423,801.96	423,801.96
Utilidad/Pérdida Neta del Ejercicio		127,892.29	68,804.37
Total, patrimonio:		936,809.30	877,721.38
Total Pasivo + Total Patrimonio:		1,492,814.30	1,433,726.38
ELABORADOR POR: REVISADO POR: AUTORIZADO POR:			

FIGURA 7. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Creando un Sueño de Vida Nueva (CSVN) S.A.

Estado de Situación Financiera Ajustada

Al 31 de diciembre del 2024

Expresado en córdobas. (C\$)

Activos	Notas		Ajuste
Activo Corriente.			
Efectivo en Caja		200,000.00	200,000.00
Efectivo en Banco	4	361,045.35	361,045.35
Doc. y Ctas. por Cobrar Comerciales	5	557,423.82	557,423.82
Estimación para cuentas incobrables		-	59,087.92
Almacén de Materiales y Suministros		1,031.30	1,031.30
Almacén de Productos Terminados	6	211,984.02	211,984.02
Almacén de Productos en Proceso		19,317.60	19,317.60
Impuestos Pagados por Anticipado	7	-	-
Activos Intangibles	8	25,000.00	25,000.00
Total, Activo Corriente:		1,375,802.08	1,316,714.16
Activo no Corriente.			
Propiedad, Planta y Equipo	9	120,598.04	120,598.04
Depreciación de Prop. Planta y Equipo		3,585.83	3,585.83
Total, Activo no Corriente:		117,012.21	117,012.21
Total, Activo:		1,492,814.30	1,433,726.38
Pasivos			
Pasivo Corriente.			
Proveedores	10	129,394.12	129,394.12
Doc. y Ctas. por Pagar Comerciales	11	30,008.96	30,008.96
Préstamos Bancarios/CP	12	70,000.00	70,000.00
Retenciones Laborales por Pagar	13	7,816.45	7,816.45
Impuestos por Pagar		55,908.96	55,908.96
Impuesto a las ganancias	14	42,630.76	42,630.76
Gastos Acumulados por Pagar	15	161,912.40	161,912.40
Total, Pasivo Corriente:		497,671.65	497,671.65
Pasivo no Corriente.			
Préstamos Bancarios/LP	12a	58,333.35	58,333.35
Total, Pasivo no Corriente:		58,333.35	58,333.35
Total, Pasivo:		556,005.00	556,005.00
Patrimonio			
Patrimonio Social	16	385,115.05	385,115.05
Utilidad Acumulada	17	423,801.96	423,801.96
Utilidad/Pérdida Neta del Ejercicio		127,892.29	68,804.37
Total, patrimonio:		936,809.30	877,721.38

Total, Pasivo + Total Patrimonio:	1,492,814.30	1,433,726.38
_____	_____	_____
ELABORADOR POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:

TABLA 7. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AJUSTADA

15.23 Procedimiento para estimación de cuentas incobrables

Se realizaron los procedimientos contables para la estimación de cuentas incobrables con un plazo mayor a los 90 según NIIF, con un porcentaje del 10.60 ya que la empresa CSVN con los datos que nos brindó para poder realizar el estado de resulta del 2024, no contaba con la cuenta de estimación de cuentas incobrables a pesar de ofrecer crédito y tener cuentas de crédito vencidas.

Cuenta	Debe	Haber
Gasto por Estimación de Incobrables	59,087.92	
Estimación para Cuentas Incobrables		59,087.92

TABLA 8 GASTO POR DETERIORO PARA CUENTAS INCOBRABLES

La política contable aplicada fue referente a las NIIF para PYMES sección 11 instrumentos financieros de estimación por perdidas donde se aplica en documentos por y cuentas por cobrar por el 10.60% los que nos brinda el resultado de la tabla.

15.24 Política contable aplicada estimación de cuentas incobrables

CSVN tiene que reconocer las cuentas por cobrar comerciales al costo amortizado conforme las NIIF para las PYMES para en buen funcionamiento del sistema manual.

El área de contabilidad deberá de presenten la estimación por pérdidas crediticias esperadas, calculada con base a los análisis de antigüedad de saldos, comportamiento histórico de cobro, condiciones económicas del entorno, y evaluación individual de clientes con riesgo elevado información suministrada por el área de cartera y cobro con la implementación del sistema de control y gestión de la cartera de la empresa.

Estimación del periodo por cuentas incobrable

Concepto	Monto (C\$)
Saldo inicial de la estimación	-
Incremento por deterioro del período	59,087.92
Castigos / Recuperaciones	-
Saldo final de la estimación	59,087.92

TABLA 9. ESTIMACIÓN DEL PERIODO PARA CUENTAS INCOBRABLES

El área de cartera y cobro realizará una clasificación periódica de sus cuentas por cobrar dependiendo del vencimiento de los saldos, se considerará de alto riesgo, aplicando una tasa de deterioro, con base en el comportamiento histórico de cobro y la probabilidad estimada de incumplimiento.

Rango de antigüedad	Saldo (C\$)	% aplicado	Estimación (C\$)
0 días	0	0.30%	0
1–30 días	0	1.60%	0
31–60 días	0	3.60%	0
61–90 días	0	6.60%	0
Más de 90 días	557,423.82	10.60%	59,087.92
Total, estimación			59,087.92

TABLA 10. RANGO DE ANTIGÜEDAD

Se presentará en el estado de situación financiera de la siguiente manera.

Cuenta	Monto (C\$)
Cuentas por Cobrar Comerciales – Bruto	557,423.82
(-) Estimación por Incobrables	59,087.92
Cuentas por Cobrar	498,335.90

TABLA 11. PRESENTACIÓN EN ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

15.24 Análisis final de los resultados

El análisis realizado en la empresa Creando un Sueño de Vida Nueva S.A. permitió identificar de manera precisa las debilidades estructurales, operativas y financieras que afectan directamente la gestión de sus cuentas por cobrar y su capacidad para mantener procesos administrativos confiables y sostenibles. Se evidenció que CSVN opera bajo un esquema empírico y centralizado, sin una estructura organizacional formal, lo que ha provocado la mezcla de funciones críticas como ventas, otorgamiento de crédito y cobranza, incrementando significativamente el riesgo de errores, fraudes y pérdidas financieras.

Los resultados revelan que la empresa carece de políticas de crédito y cobro, procedimientos documentados y mecanismos de control interno, lo cual limita la trazabilidad, dificulta la supervisión y abre brechas importantes en la administración de la cartera. Las prácticas actuales, basadas en acuerdos verbales y decisiones no estandarizadas, han generado una gestión deficiente del riesgo crediticio y una elevada exposición a cuentas incobrables. Prueba de ello es la inexistencia previa de una estimación de incobrabilidad, pese a mantener cuentas vencidas por más de 90 días, cuyo ajuste correspondiente representó un deterioro significativo en los Estados Financieros del período.

La discusión de resultados también confirma que la ausencia de controles tecnológicos, la dependencia de procesos manuales y la falta de información oportuna han generado inconsistencias en los registros, retrasos en la cobranza e imposibilidad de proyectar adecuadamente el flujo de efectivo. Asimismo, la matriz de riesgos evidencia que todos los componentes del COSO 2013 presentan limitaciones relevantes, especialmente en lo relacionado con la segregación de funciones, documentación, comunicación interna y mecanismos de monitoreo, lo que se traduce en mayor morosidad, decisiones basadas en información incompleta y un notable incremento en la vulnerabilidad financiera de la empresa.

Finalmente, los resultados obtenidos respaldan la necesidad urgente de implementar un sistema formal de control y gestión de cartera y cobro, acompañado de políticas, procedimientos, controles preventivos y tecnología que garanticen registros confiables, procesos eficientes y una recuperación efectiva de los créditos otorgados. De igual forma, la propuesta de estructura organizacional, flujogramas y políticas presentadas en este estudio constituye una hoja de ruta para fortalecer la transparencia, mejorar la liquidez e impulsar el crecimiento ordenado de CSVN. En suma, los resultados demuestran que la profesionalización de la gestión de cuentas por cobrar es indispensable para asegurar la sostenibilidad operativa y financiera de la empresa.

XVI. Conclusiones

La presente investigación permitió evidenciar de forma integral las deficiencias existentes en el sistema de control y gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Creando un Sueño de Vida Nueva S.A. (CSVN S.A.), así como su impacto directo en la liquidez, la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información financiera. A través de la investigación realizada se constató la ausencia de políticas formales de crédito y cobro, la falta de procedimientos estandarizados, la carencia de controles preventivos y detectivos, y la inexistencia de una estructura organizativa definida para la administración de la cartera, factores que incrementan el riesgo de morosidad, pérdida de activos y posibles fraudes.

La aplicación de la metodología COSO 2013, complementada con el análisis normativo y los instrumentos de recolección de datos, permitió identificar de manera clara los riesgos inherentes y las debilidades de control interno que afectan el registro, seguimiento y recuperación de los saldos por cobrar. Asimismo, el estudio confirmó que la empresa no cuenta con mecanismos efectivos para clasificar la cartera por antigüedad, evaluar la capacidad de pago de los clientes, ni establecer límites y criterios de crédito, lo cual limita la toma de decisiones informada y oportuna.

Los resultados obtenidos fundamentaron la elaboración de un sistema de control y gestión de cartera y cobro que integra políticas, procedimientos, estructura organizacional, herramientas de monitoreo y medidas de prevención orientadas a mejorar la eficiencia del proceso, fortalecer la transparencia administrativa y asegurar la recuperación oportuna de los recursos invertidos en cuentas por cobrar. Dicho sistema constituye una propuesta viable que, de ser implementada, contribuirá a disminuir los niveles de morosidad, optimizar el flujo de efectivo, mejorar la calidad de la información financiera y reforzar el desempeño institucional.

En conclusión, la investigación confirma que la implementación de un sistema de control interno es esencial para garantizar la sostenibilidad financiera de CSVN S.A., y representan un paso fundamental para la profesionalización de sus procesos administrativos y contables, asegurando una gestión más eficiente, segura y alineada con las mejores prácticas del sector.

XVII. Recomendaciones

- Implementar un sistema formal de control interno basado en COSO 2013, que permita estandarizar los procesos del área de cartera y cobro, fortalecer la supervisión y reducir riesgos operativos y financieros.
- Diseñar y aplicar un manual de políticas de crédito y cobranza, el cual incluya criterios de evaluación de clientes, límites de crédito, requisitos documentales, plazos de pago y sanciones por incumplimiento. Esto permitirá otorgar créditos de forma técnica y minimizar la morosidad.
- Crear procedimientos documentados para el registro, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar, incluyendo flujogramas, responsables y tiempos definidos para cada etapa del proceso.
- Establecer una estructura organizacional clara para el área de cartera y cobro, con segregación de funciones que evite la concentración de tareas en una sola persona y reduzca la posibilidad de errores o fraude.
- Actualizar y depurar periódicamente la base de datos de clientes, asegurando que la información sea veraz, completa y útil para la gestión de crédito, cobro y análisis de riesgo.
- Capacitar al personal del área en temas de control interno, políticas de crédito, gestión de riesgo y procedimientos contables, asegurando que comprendan su rol dentro del sistema de control y que apliquen los lineamientos establecidos.

XVIII. Referencias bibliográficas

- Guarderas Alvarado, M. M., & Ramírez, J. C. (2022). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9152366>
- Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (abril-junio de 2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua. Estelí, Nicaragua. doi: <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Andrade Gómez, K. J., & Camones Fernandez, J. A. (julio de 2022). Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las MYPES del sector comercial farmacéutico, Lima Metropolitana 2020. Universidad Continental.<https://hdl.handle.net/20.500.12394/11487>
- Estrada Peugnet, K. V., & Pérez Villavicencio, J. F. (2025). <https://repositorio.ucn.edu.ni/id/eprint/221/>
- Gitman, & Zutter. (2012). *Principios de Administracion Financiera*. Mexico: Pearson. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Principios_de_administracion_financiera_12Ed_Gitman.pdf
- Horne, & Wachowicz. (2010). *Fundamentos de Administracion Financiera*. <https://es.scribd.com/document/742242658/Weston-y-Brigham-Fundamentos-de-Administracion-Financiera>
- Horne, & Wachowicz. (2010). *Fundamentos De Administracion Financiera*. Mexico: Pearson. <https://catedrafinancierags.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

- Horngren. (2010). *Contabilidad*. Mexico: Pearson.<https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Contabilidad%20-%20Horngren%2C%20Harrison%20%26%20Oliver%20-%208ed.pdf>
- Horngren, H., & Oliver. (2014).<https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Contabilidad%20-%20Horngren%2C%20Harrison%20%26%20Oliver%20-%208ed.pdf>
- Management, P. A. (2025). *PICTET Asse Management*. <https://am.pictet.com/pictetparati/guia-de-finanzas/2020/que-es-una-cartera-de-inversion-5-puntos-para-comprenderla#:~:text=Una%20cartera%20de%20inversi%C3%B3n%20es,a%20lo%20largo%20del%20tiempo>.
- Nubox. (2025). Clasificación cuentas por cobrar.<https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>
- Ordoñez, B., & Katherine Beatriz. (octubre de 2021). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas del sector comercial*. <https://repositorio.upse.edu.ec/items/82ada58e-217d-4eb8-a28e-1067b5a54d4a>
- Quadient. (2025). Riesgo y control en las cuentas por cobrar. <https://www.quadient.com/en/learn/accounts-receivable/risks-and-controls-in-ar>
- Warren, R. y. (2016). *Para un archivo*. https://www.google.com/search?q=cuando+se+le+agrega+recuperado+de+a+una+cita+ap+a&oq=cuando+se+le+agrega+recuperado+de+a+una+cita+&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqBwgBECEYoAEyBggAEEUYOTIHCAEQIRigATIHCAIQIRigATIHCMQIRigAdIBCTIxNjE1ajBqN6gCCLACAfEFnDdXVqK1WeE&sourceid=

XIX. Anexos

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA Y COBRO

Empresa: Creando un sueño de vida Nueva S. A

Fecha: 12 de septiembre del 2025

Evaluated:

Cargo: Gerente

Instrucciones: Marque con una 'X' el nivel que corresponda según su valoración.

Escala: 1 = Deficiente | 2 = Regular | 3 = Aceptable | 4 = Bueno | 5 = Excelente

I. Organización y control

Pregunta	1	2	3	4	5
El departamento cuenta con políticas y procedimientos escritos para la gestión de cartera y cobro.					
Se lleva un registro actualizado de todas las cuentas por cobrar.					
El personal conoce claramente sus funciones y responsabilidades dentro del departamento.					
Se realiza una revisión periódica de los saldos de los clientes.					
Existen mecanismos de control para evitar errores o fraudes en el registro de las cuentas.					

TABLA 12. ORGANIZACIÓN Y CONTROL ELABORACIÓN PROPIA

II. Gestión y eficiencia

Pregunta	1	2	3	4	5
El departamento realiza seguimiento a las facturas vencidas de manera oportuna.					
El tiempo promedio de recuperación de una cuenta vencida es adecuado.					
Se utilizan reportes o indicadores para medir la eficiencia en la recuperación de cartera.					
Existe un responsable o encargado directo del cobro a clientes.					
La comunicación con los clientes morosos es efectiva.					

TABLA 13. GESTIÓN Y EFICIENCIA ELABORACIÓN PROPIA

III. Tecnología y herramientas

Pregunta	1	2	3	4	5
El departamento utiliza un sistema contable o software para el control de cartera.					
El sistema permite generar reportes de antigüedad de saldos o estados de cuenta.					
La información de cartera se respalda de forma periódica.					
El sistema o herramienta utilizada está actualizada.					

TABLA 14. TECNOLOGÍA Y HERRAMIENTAS ELABORACIÓN PROPIA

IV. Comunicación y servicio

Pregunta	1	2	3	4	5
El departamento mantiene una buena comunicación con otras áreas (contabilidad, ventas, gerencia).					
Se atienden con prontitud las consultas o reclamos de los clientes sobre sus cuentas.					
El nivel de servicio que brinda el departamento a los clientes es adecuado.					

TABLA 15 COMUNICACIÓN Y SERVICIO ELABORACIÓN PROPIA

V. Evaluación general

Pregunta	1	2	3	4	5
El proceso de cobro es eficiente y contribuye a la recuperación oportuna de ingresos.					
Los procedimientos del departamento garantizan la confiabilidad de la información de cartera.					

TABLA 16. EVALUACIÓN GENERAL ELABORACIÓN PROPIA

Factura de crédito

FACTURA

				
Empresa:	Nombre de la Empresa			
Dirección:	Dirección de la Empresa			
Teléfono:	0000-0000			
Cliente:	Nombre del Cliente			
Fecha:	DD/MM/AAAA			
Número de factura:	0001			
Código	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Subtotal
			SUB TOTAL:	
			TOTAL:	
POLÍTICAS DE CRÉDITO:				
- El cliente dispone de un plazo máximo de 30 días para realizar el pago mínimo.				
- Las compras a crédito están sujetas a verificación y aprobación del área de cartera.				
- Se aplicarán intereses por mora conforme a las políticas internas de la empresa.				

TABLA 17. FACTURA DE CRÉDITO **ELABORACIÓN PROPIA**

Formato de solicitud de crédito

FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO - CSVN S. A

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre Completo:

Cédula / Identificación:

Teléfono:

Correo Electrónico:

Dirección:

INFORMACIÓN FINANCIERA

Ingreso Mensual:

Otros Ingresos:

Total, Ingresos:

Monto Solicitado:

Destino del Crédito:

REFERENCIAS PERSONALES

Nombre Referencia 1:

Teléfono:

Relación:

Nombre Referencia 2:

Teléfono:

Relación:

POLÍTICAS DE CRÉDITO

- El cliente cuenta con un plazo máximo de 30 días para realizar el pago mínimo.
- Toda solicitud está sujeta a análisis y verificación de información.
- La empresa podrá solicitar referencias o documentación adicional.
- En caso de mora, se aplicarán intereses según normativa interna.

DECLARACIÓN DEL SOLICITANTE

Declaro que toda la información proporcionada en esta solicitud es verdadera. Autorizo a CSVN S.A a verificar mis referencias, historial y documentación con fines de evaluación crediticia.

Firma del Solicitante:

Fecha:

TABLA 18. FORMATO DE SOLICITUD DE CRÉDITO ELABORACIÓN PROPIA

Remisión de entrega de facturas de crédito

REMISIÓN DE ENTREGA DE FACTURAS DE CRÉDITO

Fecha de emisión:

Entregado por:

Recibido
por:

N°	Cliente	Número de Factura	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Monto	Observaciones

Firma de Entrega: _____

Firma de Recibido: _____

TABLA 19 REMISIÓN DE ENTREGA DE CRÉDITO ELABORACIÓN PROPIA

FIGURA 8. FACTURA DE ABONO ELABORACIÓN PROPIA



Creando Sueños De Vida Nueva S.A
RUC: 00000000000000

RECIBO OFICIAL DE CAJA

Dirección: Km 5 1/2 el Seminario,
Batahola Norte. Telefono 0000-0000

Nº

FECHA: _____

Recibi de: _____

La Cantidad de: _____

C\$: _____

CONCEPTO:	
Saldo C\$:	Valor C\$

Recibe conforme

Entrega conforme

Creando un Sueño de Vida Nueva (CSVN) S.A.

Detalle de Ventas al Crédito 2024

Ítem	Fecha	ID Cliente	Cliente	Descripción de producto	Cantidad	Precio Unitario	Sub Total	Forma de Pago	Plazo
1								CK	1 mes
2								EFEC	2 meses
3								TF	3 meses
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
Total									

TABLA 20. FORMATO DE DETALLE DE VENTA ELABORACIÓN PROPIA



Dirección: Km 5 1/2 el Seminario,

Batahola Norte. Teléfono 0000-0000

CONTRATO DE CRÉDITO

PAGARE A LA ORDEN

Por C\$ _____ cuota mensual de C\$ _____ vence el _____
Yo _____ mayor de edad, con cedula de
identidad _____ estado civil _____, ocupación o profesión:
_____ del domicilio de _____ y actualmente residiendo en la
ciudad de _____ en la siguiente dirección _____ con
numero de celular _____ trabajo en _____ con dirección
_____.

I. _____ Por medio de la presente pagare a la
orden a la empresa CSVN que sita en la ciudad de managua del km 5 ½ batahola norte el seminario,
por mi cuenta y riesgo, y por igual valor recibido en calidad de mutuo acuerdo a entera satisfacción
la cantidad de: C\$ _____ en productos de la empresa el día _____ del mes de
_____ del año dos mil _____.

II. _____ Al monto del principal se le aplicar una
tasa de interés corriente del _____ % anual sobre el saldo con mantenimiento de valor lo que ya
considero y acepto.

Managua _____ de _____ del dos mil Firma del deudor _____

Firma del fiador: _____ ante mi: _____ o ante un funcionario:

_____ ABOGADO Y NOTARIO NOMBRE

Firma: _____.

FIGURA 9. CONTRATO DE CRÉDITO ELABORACIÓN PROPIA

Datos de Cliente

 Creando un Sueño de Vida Nueva (CSVN) S.A. Datos de Clientes por Ventas al Crédito 2024								Plazo			
Ítem	ID Cliente	Cliente	Nº Cedula	Nº Telefono	Direccion	Fecha del crédito	Crédito	Nº cuatas	A 30 días	A 60 días	A 90 días
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
TOTALES											

FIGURA 10. DATOS DEL CLIENTE ELABORACIÓN PROPIA



¡Universidad del Pueblo y para el Pueblo!



