

UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

*“Agnitio Ad Verum Ducit”*



**Monografía para optar al Título de la Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoría.**

**Título:** “Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa, Managua, durante el primer semestre de 2024”

**Autores:** Karla Vanessa Estrada Peugnet

Joseph Fernando Pérez Villavicencio

**Asesor:** Lic. Gloria Elena Mejía Rivera

**Asesor:** Lic. Germán Hilario Zúñiga Ubilla

**Institución (es):** Universidad Central De Nicaragua

**Fecha de Presentación:** 09 de marzo 2025

**MANAGUA – NICARAGUA**

**2025**

## **2. Resumen**

Este estudio evalúa la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa durante el primer semestre de 2024. La problemática principal radica en la implementación deficiente del manual de gestión, la comunicación insuficiente con los padres de familia y la falta de capacitación del personal, factores que han incrementado la morosidad y afectado la sostenibilidad financiera de la institución.

Mediante una metodología cualitativa que incluye entrevistas semiestructuradas, observación participante y revisión documental, se recabó información de actores clave como el personal administrativo, líderes institucionales y padres de familia. Los hallazgos revelan carencias significativas, tales como la ausencia de sistemas tecnológicos robustos para la cobranza, estrategias de comunicación limitadas y opciones de pago escasas, lo que contribuye a la acumulación de deudas incobrables.

Adicionalmente, se identificó pocas alternativas de pago en las diferentes entidades bancarias del país, además de carencia de un equipo especializado en la recuperación de créditos agravan la situación, dificultando el flujo de caja y comprometiendo la operatividad de la institución. Los resultados sugieren que fortalecer la capacitación del personal en técnicas modernas de cobranza y adoptar herramientas tecnológicas para automatizar procesos podrían mejorar significativamente la eficiencia en la recuperación de pagos.

Asimismo, se enfatiza la importancia de desarrollar estrategias proactivas de comunicación que faciliten el diálogo entre la institución y los padres de familia,

permitiendo una mejor comprensión de las dificultades y la implementación de soluciones eficaces. Esta investigación promueve el fortalecimiento de las prácticas de gestión financiera en instituciones educativas y proporciona un marco para abordar problemas similares en contextos análogos, garantizando la continuidad y calidad de los servicios educativos a largo plazo.

Palabras claves: Control interno, cuentas por cobrar, información financiera, evaluación, políticas y procedimientos de pagos.

### 3. Índice de contenido.

#### Índice de contenido

|                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2. Resumen.....</b>                                                                | <b>2</b>  |
| <b>3. Índice de contenido. ....</b>                                                   | <b>4</b>  |
| <b>4. Índice de tabla .....</b>                                                       | <b>5</b>  |
| <b>6. Introducción .....</b>                                                          | <b>6</b>  |
| 6.1. Antecedentes y contexto del problema y Contexto de la investigación .....        | 7         |
| 6.2. Objetivos (General y específicos) .....                                          | 11        |
| 6.3 Pregunta Central de investigación.....                                            | 11        |
| 6.4. Justificación .....                                                              | 12        |
| 6.5. Limitaciones .....                                                               | 13        |
| 6.6. Supuestos básicos.....                                                           | 15        |
| 6.7. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación .....                | 15        |
| <b>7. Perspectiva teórica .....</b>                                                   | <b>19</b> |
| 7.1. Estado del Arte .....                                                            | 24        |
| 7.2 Perspectiva teórica asumida .....                                                 | 28        |
| <b>8. Metodología .....</b>                                                           | <b>33</b> |
| 8.1 Enfoque Cualitativo Asumido y su Justificación.....                               | 33        |
| 8.2 Muestra Teórica y Sujetos del Estudio .....                                       | 34        |
| 8.3 Métodos y Técnicas de Recolección de Datos.....                                   | 35        |
| 8.5. Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información..... | 36        |
| <b>9. Discusión de resultados o hallazgos .....</b>                                   | <b>38</b> |
| <b>10. Referencias.....</b>                                                           | <b>49</b> |
| <b>11. Anexos o Apéndices .....</b>                                                   | <b>51</b> |



#### **4. Índice de tabla**

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 4.1. Tabla 1. Cronograma de actividades .....   | 53 |
| 4.2. Tabla 2. Presupuesto .....                 | 54 |
| 4.3. Tabla 3. Matriz de reducción de datos..... | 55 |

## **6. Introducción**

Este estudio investigativo 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. La investigación se justifica por la necesidad de optimizar los procesos financieros, reducir la morosidad y asegurar la continuidad de los servicios educativos.

El problema central radica en la falta de implementación adecuada del manual de gestión de cartera y cobro, la comunicación insuficiente con los padres de familia y la falta de capacitación del personal en técnicas modernas de cobro. Estos factores han generado un aumento en la morosidad de los pagos, lo que afecta negativamente el flujo de caja y la estabilidad financiera de la institución.

La metodología adoptada es de enfoque cualitativo, utilizando técnicas como entrevistas semiestructuradas, observación participante y revisión de documentos internos. La muestra teórica incluye a empleados, líderes institucionales y actores externos relacionados con la gestión financiera de la academia

Entre las limitaciones del estudio se encuentran el acceso restringido a información financiera detallada, la disponibilidad de tiempo y recursos, y factores externos como cambios económicos o políticas gubernamentales que pueden afectar los resultados.

## 6.1. Antecedentes y contexto del problema y Contexto de la investigación

### Antecedentes

La gestión de cartera y cobro es un área crítica en cualquier organización, ya que afecta directamente la liquidez y la sostenibilidad financiera. En el contexto nicaragüense, diversos estudios han abordado los desafíos y oportunidades en la gestión de cuentas por cobrar, proporcionando un marco de referencia valioso para instituciones como Nicaragua Christian Academy Nejapa. A continuación, se presentan antecedentes relevantes basados en investigaciones previas:

Estudio de ENABAS sobre Control Interno de Cuentas por Cobrar (2014): Este trabajo evaluó el sistema de control interno basado en el modelo COSO, identificando componentes clave como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Los hallazgos destacaron la necesidad de capacitar al personal y establecer supervisión periódica para minimizar riesgos en el área de cuentas por cobrar, lo que mejora la recuperación de efectivo y la eficiencia operativa. Este estudio es relevante porque subraya la importancia de un sistema de control interno robusto para garantizar la recuperación de créditos y prevenir cuentas incobrables.

Análisis en SINSA sobre Gestión de Cartera y Cobro (2014): Esta investigación señaló que el control interno eficiente es crucial para garantizar la recuperación de créditos y prevenir cuentas incobrables. Se identificaron debilidades como la falta de análisis crediticio preventivo y personal insuficiente en el departamento de cobros. Las recomendaciones incluyeron implementar herramientas como SIN RIESGO para evaluar el historial crediticio y desarrollar

controles más estrictos. Este estudio es relevante porque resalta la importancia de la tecnología y la capacitación en la gestión de cobros.

Importancia de la Educación en el Desarrollo de Nicaragua (Rodríguez, 2020): Este estudio mostró que una adecuada gestión financiera en las instituciones educativas tiene un impacto directo en la calidad de la educación, ya que garantiza la disponibilidad de recursos para mejorar la infraestructura, los materiales y los salarios del personal. Además, resaltó que la situación económica de las familias afecta directamente su capacidad de cumplir con el pago de las colegiaturas, lo que plantea un desafío adicional para las instituciones educativas del país.

Estos antecedentes brindan un marco conceptual para la evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy. Los desafíos identificados en casos previos, como la falta de supervisión y herramientas adecuadas para la evaluación crediticia, pueden ser útiles para diseñar un sistema adaptado a las necesidades específicas de la institución educativa durante el periodo analizado.

La evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy (NCA) es fundamental para garantizar la sostenibilidad financiera de la institución y mejorar la eficiencia en la recuperación de ingresos.

La gestión de cartera y cobro se refiere a las estrategias y procesos implementados por una organización para manejar sus cuentas por cobrar y asegurar la recuperación efectiva de los pagos pendientes. En el contexto de una institución educativa como Nicaragua Christian Academy, esta gestión es crucial para mantener la estabilidad financiera y asegurar que los recursos necesarios estén disponibles para operar y mejorar los servicios educativos.

Lo antes mencionado no solo contribuirá a la sostenibilidad financiera de la institución, sino que también asegurará la continuidad y mejora de los servicios educativos ofrecidos. Implementar estrategias eficientes y utilizar herramientas tecnológicas adecuadas son pasos fundamentales para lograr estos objetivos.

#### Contexto del problema

Esta institución educativa que ha venido creciendo y consolidándose en el ámbito educativo nicaragüense. Sin embargo, como cualquier organización, enfrenta desafíos financieros que pueden afectar su sostenibilidad y operación eficiente. Uno de los aspectos críticos para el mantenimiento de su estabilidad financiera es la gestión de cartera y cobro.

En los últimos años, ha experimentado un aumento en la matrícula estudiantil, lo cual, si bien es positivo en términos de crecimiento, también ha incrementado la complejidad de la gestión de sus cuentas por cobrar. La institución depende en gran medida del pago puntual de las colegiaturas para cubrir sus gastos operativos, salarios de los profesores, mantenimiento de instalaciones, y otros costos asociados con la calidad educativa que ofrece. Se ha observado que la morosidad en el pago de las colegiaturas ha aumentado, lo que genera una preocupación en el flujo de caja de la institución. Las siguientes son algunas de las problemáticas específicas identificadas.

La aplicación actual del manual de gestión de cartera y cobro no se han implementado adecuadamente para asegurar una recuperación oportuna y

completa de los pagos. Esto puede deberse a la falta de tiempo, recursos para realizar estas gestiones financieras o a la falta de procedimientos estandarizados.

La comunicación con los padres de familia respecto a los pagos pendientes no siempre es frecuente, lo que puede llevar a retrasos en los pagos. El personal encargado de la gestión de cartera y cobro puede no estar adecuadamente capacitado en técnicas modernas de gestión financiera y de cobro, afectando la eficiencia del proceso.

La falta de aplicación adecuada de la gestión de cartera y el cobro puede llevar a varias consecuencias negativas. La falta de ingresos oportunos puede resultar en problemas para cubrir gastos operativos y de mantenimiento, afectando así la calidad de un ambiente adecuado para los estudiantes. La acumulación de deudas no cobradas puede comprometer la viabilidad financiera a largo plazo de la institución.

## 6.2. Objetivos (General y específicos)

### Objetivo General

Evaluar los métodos actuales de gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa que ayuden en los procesos, reduciendo la morosidad, garantizando la sostenibilidad financiera de la institución durante el primer semestre de 2024.

### Objetivos específicos

Determinar que los procesos de gestión de cartera y cobro son eficientes en términos de tiempo, utilización de recursos y resultados a corto plazo.

Identificar los principales problemas que afectan la eficiencia del proceso de cobro.

Brindar sugerencias para mejoras en la recuperación de la cartera y agilizar los procesos de cobro.

## 6.3 Pregunta Central de investigación

¿Cómo se pueden mejorar los métodos actuales de gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa para reducir la morosidad y garantizar la sostenibilidad financiera de la institución durante el primer semestre de 2024?

#### 6.4. Justificación

En Nicaragua Christian Academy Nejapa, al igual que muchas instituciones educativas, enfrenta el desafío de mejorar la gestión de cartera y cobro, para evitar problemas como lo es el retraso de los pagos mensuales, afectando la liquidez de la institución, incrementando así las cuentas por cobrar, considerando que el personal no se recargué con tareas repetitivas y puedan avanzar con más eficiencia al elaborar sus tareas diarias.

La importancia de garantizar la sostenibilidad financiera del colegio para asegurar la calidad educativa.

La Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa se relaciona directamente con el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022-2026 de Nicaragua en varios aspectos; mejorar la gestión de cartera y cobro puede ayudar a asegurar que la institución educativa tenga los recursos necesarios para ofrecer educación de calidad, lo cual es fundamental para romper el ciclo de pobreza.

Una gestión eficiente puede garantizar que los recursos lleguen a donde más se necesitan, permitiendo a más estudiantes acceder a una educación de calidad. La estrategia nacional enfatiza la importancia de una gestión financiera sólida para asegurar la continuidad y calidad de la educación. Al evaluar y mejorar la gestión de cartera y cobro, la academia contribuye a este objetivo, garantizando que los recursos financieros estén disponibles para mantener y mejorar la infraestructura educativa y los programas académicos.



La recuperación adecuada de la cartera y el cobro asegura que la academia tenga los recursos necesarios para adoptar estas mejoras y seguir ofreciendo una educación de alta calidad.

El plan nacional enfatiza la importancia de fortalecer la educación como un medio para el desarrollo humano. Al mejorar la gestión financiera de la academia, se puede asegurar que los estudiantes reciban una educación continua y de alta calidad, contribuyendo así al desarrollo de talentos humanos en el país.

#### 6.5. Limitaciones

Una de las principales limitaciones puede ser el acceso restringido a la información financiera y operativa detallada de Nicaragua Christian Academy Nejapa. Esto puede dificultar la obtención de datos precisos y completos necesarios para una evaluación exhaustiva.

El enfoque en el primer semestre de 2024 puede no ser suficiente para capturar todas las variaciones estacionales o ciclos completos de gestión de cartera y cobro. Un análisis de un periodo más largo podría proporcionar una visión más integral.

La disponibilidad de recursos, tanto en términos de tiempo como de personal, puede limitar la profundidad del análisis. Esto incluye la disponibilidad de expertos en contabilidad y finanzas para colaborar en el estudio.

Factores externos como cambios en la economía, políticas gubernamentales o eventos imprevistos (desastres naturales) pueden influir significativamente en la

gestión de cartera y cobro, complicando la atribución de resultados a las prácticas internas de la institución.

El contexto económico y las políticas gubernamentales en Nicaragua tienen un impacto directo en la capacidad de pago de los padres de familia y, por ende, en la gestión de cartera y cobro de la academia:

**Situación Económica:** La inflación y el desempleo en Nicaragua han afectado la capacidad de muchas familias para cumplir con los pagos de las colegiaturas. Según datos del Banco Central de Nicaragua, la inflación en 2023 alcanzó un 8%, lo que ha reducido el poder adquisitivo de las familias.

**Políticas Gubernamentales:** Las políticas educativas, como los programas de becas y subsidios, pueden influir en la capacidad de las familias para pagar las colegiaturas. Sin embargo, la falta de programas específicos para instituciones privadas como Nicaragua Christian Academy Nejapa limita su acceso a estos recursos.

La fiabilidad y precisión de los datos recopilados pueden verse afectadas por errores humanos, falta de capacitación adecuada del personal contable, o sistemas de registro ineficientes.

Los hallazgos de este estudio pueden ser específicos a Nicaragua Christian Academy Nejapa y puede no ser posible generalizarlos a otras instituciones educativas en diferentes contextos geográficos o económicos.

## 6.6. Supuestos básicos

Se asume que nicaragua Christian Academy Nejapa mantienen registro detallado y preciso de todas las operaciones.

Se asume que la institución sigue las políticas y procedimientos establecidos para gestión de cartera y cobro.

Se asume que no abra cambios significativos en la economía o en la regulación que afecten directamente la gestión de cartera y cobro, durante el periodo estudiado.

Disponibilidad de la información para el análisis: Se asume que la información y datos necesarios, estarán disponibles y accesibles para llevar a cabo el análisis de la gestión.

## 6.7. Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

La gestión de cartera: Esta categoría se centra en los procesos relacionados con la administración de las cuentas por cobrar y la implementación de políticas para otorgar créditos de manera segura.

Políticas y Procedimientos de Crédito: En esta categoría se analiza la existencia, adecuación y aplicación de normas que rigen la concesión de créditos, estableciendo criterios claros para la evaluación y aprobación de solicitudes.

Evaluación de Riesgos: Dentro de esta categoria se identifican y analizan los factores de riesgo asociados a la cartera, tales como la capacidad de pago de los deudores y las condiciones económicas externas, lo que permite diseñar estrategias para mitigar posibles incumplimientos.

Seguimiento y Control de Cuentas por Cobrar: Esta categoría examina los mecanismos de monitoreo que aseguran la actualización y control de los saldos pendientes, facilitando la detección temprana de retrasos y la toma de decisiones oportunas.

Gestión de Cobro: Esta categoría aborda los procesos y estrategias utilizadas para recuperar de manera efectiva los créditos otorgados, minimizando la morosidad y asegurando la liquidez de la institución.

Procesos de Cobro: Se estudian las técnicas y procedimientos actuales empleados para el cobro, evaluando su eficacia y la posibilidad de optimizarlos.

Estrategias de Recuperación de Deudas: Se identifican las acciones y políticas específicas que pueden implementarse para mejorar la recuperación de los montos adeudados, considerando incentivos y sanciones.

Medición del Desempeño del Cobro: Se establecen indicadores (como tiempos de cobro y tasa de recuperación) que permiten evaluar la eficiencia del proceso y detectar áreas de mejora.

Control Interno: Esta categoría se orienta a garantizar la integridad, confiabilidad y transparencia en la gestión financiera a través de sistemas y procesos de supervisión.

Sistemas de Control Interno: Se evalúa la estructura y funcionamiento de los sistemas diseñados para asegurar la correcta ejecución de las políticas financieras y de cobro.

Auditorías Internas: Se revisa el papel de las auditorías como mecanismo de verificación y mejora de los procesos internos, asegurando el cumplimiento de las normativas establecidas.

Mejora Continua en Procesos: Se analiza la capacidad de la institución para implementar retroalimentación y ajustes en sus procedimientos, promoviendo una cultura de optimización y adaptación constante.

Temas Emergentes: Dentro de cada categoría se identifican temas específicos que son fundamentales para dar salida al problema de la investigación y comprender la literatura estudiada:

Evaluación Integral de Riesgos: La necesidad de identificar y analizar sistemáticamente los riesgos asociados a la cartera, lo cual es esencial para diseñar medidas preventivas y correctivas.

Eficiencia en los Procesos de Cobro: La importancia de optimizar los métodos de recuperación de deudas, reduciendo tiempos de cobro y aumentando la tasa de recuperación mediante estrategias innovadoras y tecnología.

Impacto del Control Interno en la Gestión Financiera. La implementación de controles internos robustos influye directamente en la estabilidad financiera y en la confiabilidad de la información contable, lo que repercute en la toma de decisiones.

Innovación y Uso de Tecnología: La integración de sistemas automatizados y herramientas digitales en la gestión de cartera y cobro, que permite mejorar la precisión, eficiencia y seguimiento de los procesos.

Capacitación y Desarrollo del Personal: La relevancia de formar y actualizar a los empleados en técnicas modernas de gestión y cobro, lo que se traduce en una mejora en la eficiencia y en la aplicación de mejores prácticas.

Patrones Emergentes: El análisis de la información recopilada ha permitido identificar ciertos patrones que se repiten y señalan tendencias clave en la gestión de cartera y cobro:

Tendencia hacia la Digitalización: Se observa un creciente uso de tecnologías de la información para automatizar procesos y mejorar el seguimiento en tiempo real de las cuentas por cobrar, lo que se asocia con una mayor eficiencia en la gestión.

Mejora de Estrategias a través de la Retroalimentación: La experiencia acumulada en la implementación de políticas de crédito y cobro ha evidenciado la necesidad de una evaluación constante de los procesos, con ajustes periódicos basados en auditorías internas y análisis de desempeño.

Integración de Políticas de Crédito y Cobro: Existe una clara interrelación entre la aplicación de políticas estrictas en la concesión de créditos y la eficacia de los procesos de cobro, lo que resalta la importancia de una visión integrada que alinee ambos aspectos para reducir la morosidad.

Foco en la Capacitación Continua: Se ha identificado que la formación y desarrollo del capital humano son factores determinantes para la implementación exitosa de mejoras en la gestión financiera, lo que se traduce en una mayor efectividad en la recuperación de deudas.

## **7. Perspectiva teórica**

La Nicaragua Christian Academy Nejapa ha experimentado un notable crecimiento y consolidación en el ámbito educativo nicaragüense. Sin embargo, este crecimiento también conlleva desafíos financieros que pueden impactar su sostenibilidad y operación eficiente. Uno de los aspectos críticos para mantener la estabilidad financiera de la institución es la gestión eficaz de la cartera y el cobro. A medida que la academia ha incrementado su matrícula estudiantil, la complejidad de la gestión de sus cuentas por cobrar también ha aumentado.

El pago puntual de las colegiaturas es esencial para cubrir los gastos operativos, salarios de los profesores, mantenimiento de instalaciones y otros costos asociados con la calidad educativa ofrecida. No obstante, se ha observado un incremento en la morosidad en los pagos, lo que afecta negativamente el flujo de caja de la institución.

Desde una perspectiva teórica, este problema puede abordarse a través de diversas teorías y enfoques que proporcionan un marco conceptual para analizar y mejorar la gestión de cartera y cobro.

Por lo tanto, la perspectiva teórica de esta investigación se fundamenta en un conjunto de teorías y conceptos que permiten analizar y comprender los procesos de gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa. Estas teorías no solo proporcionan un marco conceptual para abordar el problema de investigación, sino que también ofrecen estrategias prácticas para mejorar la eficiencia y sostenibilidad financiera de la institución.

Teoría del Flujo de Caja (Weston & Brigham, 1990) La teoría del flujo de caja es fundamental para entender la importancia de la gestión eficiente de las cuentas por cobrar en una organización. Según Weston y Brigham (1990), el flujo de caja es un indicador clave de la salud financiera de una institución, ya que refleja su capacidad para generar liquidez y cubrir sus obligaciones a corto plazo.

En el contexto de Nicaragua Christian Academy Nejapa, una gestión deficiente de las cuentas por cobrar puede generar problemas de liquidez, afectando la capacidad de la institución para pagar salarios, mantener las instalaciones y ofrecer servicios educativos de calidad.

Teoría de la Sostenibilidad Financiera (Elkington, 1997) esta teoría de la sostenibilidad financiera, propuesta por Elkington (1997), enfatiza la importancia de que las organizaciones generen ingresos suficientes para mantenerse viables a largo plazo

En el caso de instituciones educativas como Nicaragua Christian Academy Nejapa, la sostenibilidad financiera depende en gran medida de la capacidad para recuperar los pagos de colegiaturas de manera oportuna. Una gestión eficiente de cartera y cobro no solo asegura la liquidez inmediata, sino que también garantiza la continuidad de los servicios educativos y la capacidad de la institución para invertir en mejoras futuras.

Teoría de la Gestión de Riesgos Crediticios (Gutiérrez Peralta & Peralta Castillo, 2020) se centra en la evaluación de la capacidad de pago de los deudores y la prevención de incumplimientos. Según Gutiérrez Peralta y Peralta Castillo (2020), un sistema robusto de evaluación de riesgos permite a las organizaciones



identificar posibles morosos y tomar medidas preventivas, como la implementación de políticas de crédito más estrictas o la exigencia de garantías adicionales

En el contexto de Nicaragua Christian Academy Nejapa, esta teoría es crucial para diseñar políticas de crédito que minimicen el riesgo de morosidad y aseguren la recuperación de los pagos pendientes.

Teoría del Análisis de Riesgo Crediticio (Brigham & Ehrhardt, 2013) destacan la importancia del análisis de riesgo crediticio como una herramienta para evaluar la probabilidad de que los deudores cumplan con sus obligaciones financieras.

Esta teoría sugiere que las instituciones deben implementar sistemas de evaluación crediticia que incluyan el análisis del historial de pagos, la situación económica de las familias y otros factores relevantes.

En el caso de Nicaragua Christian Academy Nejapa, esta teoría podría aplicarse para desarrollar un sistema de evaluación crediticia que permita identificar a los padres de familia con mayor riesgo de morosidad y tomar medidas preventivas.

Teoría de la Eficiencia en los Procesos de Cobranza (Balladares Solis, 2017) se enfoca en la optimización de los métodos y técnicas utilizados para recuperar los pagos pendientes. Según Balladares Solis (2017), la implementación de procesos automatizados y la capacitación del personal en técnicas modernas de cobro pueden reducir significativamente los tiempos de recuperación y mejorar la liquidez de la institución.

En el caso de Nicaragua Christian Academy Nejapa, esta teoría es clave para proponer mejoras en los procesos de cobro, como la implementación de sistemas

de cobranza automatizados y la capacitación del personal en técnicas de negociación y seguimiento de deudas.

Teoría de la Innovación Tecnológica en Finanzas Brynjolfsson y McAfee (2014) resaltan la importancia de la innovación tecnológica en la gestión financiera, especialmente en la automatización de procesos como la cobranza. La integración de herramientas tecnológicas, como sistemas de gestión de cobros en línea y plataformas de pago digital, puede mejorar la eficiencia y precisión en la recuperación de deudas.

En el contexto de Nicaragua Christian Academy Nejapa, esta teoría sugiere que la institución podría beneficiarse de la implementación de tecnologías que faciliten el seguimiento de pagos y la comunicación con los padres de familia.

#### Comunicación y Capital Humano

Teoría de la Comunicación Eficaz (Shannon & Weaver, 1949) enfatiza la importancia de una comunicación clara y efectiva entre las partes involucradas en un proceso. En el contexto de la gestión de cartera y cobro, una comunicación efectiva con los padres de familia es esencial para evitar malentendidos y retrasos en los pagos.

Esta teoría sugiere que Nicaragua Christian Academy Nejapa debería implementar estrategias de comunicación más efectivas, como recordatorios automatizados y reuniones periódicas con los padres de familia, para asegurar que los pagos se realicen de manera oportuna.

Teoría del Capital Humano, desarrollada por Schultz (1961), sostiene que la inversión en la formación y desarrollo del personal es clave para el éxito organizacional.

En el contexto de la gestión de cartera y cobro, esta teoría sugiere que la capacitación del personal en técnicas modernas de cobro y gestión financiera puede mejorar significativamente la eficiencia del proceso. En Nicaragua Christian Academy Nejapa, la implementación de programas de capacitación para el personal encargado de la cobranza podría resultar en una mayor recuperación de pagos y una reducción de la morosidad.

Teoría de la Agencia (Jensen & Meckling, 1976): Esta teoría analiza las relaciones entre los agentes (empleados) y los principales (directivos) en una organización. En el contexto de Nicaragua Christian Academy Nejapa, esta teoría puede ayudar a entender cómo la falta de supervisión y control en la gestión de cobros puede generar conflictos de interés y reducir la eficiencia.

Teoría de los Costos de Transacción (Williamson, 1985): Esta teoría sugiere que las organizaciones deben minimizar los costos asociados con las transacciones financieras. En el caso de la academia, la implementación de sistemas automatizados de cobro podría reducir los costos de transacción y mejorar la eficiencia.

Modelo de Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1992): Este modelo permite evaluar el desempeño financiero desde una perspectiva integral, incluyendo aspectos como la satisfacción de los padres de familia, la eficiencia operativa y el

aprendizaje organizacional. Su aplicación podría ayudar a la academia a alinear sus objetivos financieros con su misión educativa.

La combinación de estas teorías permite abordar el problema de la gestión de cartera y cobro desde múltiples ángulos, asegurando una solución integral que garantice la continuidad y calidad de los servicios educativos en Nicaragua Christian Academy Nejapa. Estas teorías no solo brindan un marco conceptual para el análisis, sino que también ofrecen estrategias prácticas para mejorar los procesos de gestión de cartera y cobro, asegurando la sostenibilidad financiera de la institución.

#### 7.1. Estado del Arte

En los últimos años, se han realizado varios estudios que analizan la gestión de cartera en empresas e instituciones educativas, tanto en Nicaragua como en otras partes del mundo. A continuación, se presentan algunos de los más relevantes:

García (2018): Este estudio analizó cómo la implementación de sistemas automatizados de cobro puede mejorar la eficiencia en la recuperación de pagos en instituciones educativas. Se destacó la importancia de la comunicación efectiva con los padres de familia y la capacitación del personal en técnicas modernas de cobro. García concluyó que la automatización de procesos reduce los tiempos de cobro y mejora la liquidez de las instituciones.

López (2019): Investigó el impacto de la morosidad en la sostenibilidad financiera de las instituciones educativas en América Latina. López encontró que la

implementación de políticas de crédito más estrictas y la utilización de herramientas tecnológicas son clave para reducir la morosidad. Además, resaltó que la situación económica de las familias afecta directamente su capacidad de cumplir con los pagos.

En Nicaragua, la gestión de cartera y cobro ha sido un tema de interés en varias investigaciones:

ENABAS (2014): Este estudio destacó la importancia de tener un sistema de control interno que permita gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar. Identificó la necesidad de capacitar al personal administrativo y establecer procedimientos claros para la cobranza. Los hallazgos mostraron que un sistema de control interno robusto mejora la recuperación de efectivo y la eficiencia operativa.

SINSA (2014): Este análisis encontró deficiencias en los procesos de cobro, como la falta de herramientas tecnológicas adecuadas y la escasa capacitación del personal. Se recomendó la implementación de sistemas informáticos y estrategias más estrictas de cobranza. Además, se resaltó la importancia de realizar análisis crediticios preventivos para minimizar el riesgo de morosidad.

#### Gestión de Cartera y Cobro en el Sector Empresarial

En el sector empresarial, la gestión de cartera y cobro ha sido ampliamente estudiada, proporcionando lecciones valiosas que pueden ser aplicadas en instituciones educativas:

Aguirre Mercado & Manzanares Soza (2016): Este estudio analizó el sistema de gestión de cartera y cobro en SINSA, una empresa nicaragüense. Los autores destacaron la importancia de un sistema de control interno eficiente para la recuperación de créditos y la prevención de cuentas incobrables. Además, resaltaron la necesidad de implementar herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en los procesos de cobro.

Gutiérrez Peralta & Peralta Castillo (2020): Investigaron la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera en una empresa nicaragüense. Los hallazgos mostraron que las políticas de crédito más estrictas y la capacitación del personal en técnicas de cobro son fundamentales para reducir la morosidad y mejorar la liquidez.

En América Latina, varios estudios han abordado los desafíos de la gestión de cartera y cobro en empresas e instituciones:

Rodríguez (2020): Este estudio mostró que una adecuada gestión financiera en las instituciones educativas tiene un impacto directo en la calidad de la educación, ya que garantiza la disponibilidad de recursos para mejorar la infraestructura, los materiales y los salarios del personal. Además, resaltó que la situación económica de las familias afecta directamente su capacidad de cumplir con el pago de las colegiaturas.

Brynjolfsson & McAfee (2014): Este estudio resaltó la importancia de la innovación tecnológica en la gestión financiera, especialmente en la automatización de procesos como la cobranza. Los autores argumentaron que la integración de herramientas tecnológicas, como sistemas de gestión de cobros en línea y

plataformas de pago digital, puede mejorar la eficiencia y precisión en la recuperación de deudas.

**Digitalización de Procesos:** Una tendencia destacada en la literatura es la creciente digitalización de los procesos de gestión de cartera y cobro. Estudios como los de García (2018) y Brynjolfsson & McAfee (2014) resaltan la importancia de la automatización y el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia en la recuperación de pagos.

**Enfoque en la Sostenibilidad Financiera:** Otra tendencia es el enfoque en la sostenibilidad financiera de las instituciones educativas. Estudios como los de López (2019) y Rodríguez (2020) destacan la importancia de una gestión eficiente de cartera y cobro para garantizar la viabilidad financiera a largo plazo.

**Capacitación del Personal:** La literatura también resalta la importancia de la capacitación del personal en técnicas modernas de cobro. Estudios como los de ENABAS (2014) y Gutiérrez Peralta & Peralta Castillo (2020) muestran que la formación del personal es clave para mejorar la eficiencia en la recuperación de deudas.

**Vacios en literatura:** Es la falta de Estudios en Instituciones Educativas. Aunque existen varios estudios sobre la gestión de cartera y cobro en el sector empresarial, hay una falta de investigaciones específicas en instituciones educativas, especialmente en el contexto nicaragüense. Esto limita la capacidad de generalizar los hallazgos y aplicar las mejores prácticas en este sector.

Impacto de Factores Externos: La literatura existente no aborda en profundidad el impacto de factores externos, como la situación económica de las familias y las políticas gubernamentales, en la gestión de cartera y cobro en instituciones educativas. Este es un vacío importante que debe ser explorado en futuras investigaciones.

Integración de Tecnologías Emergentes: Aunque se ha resaltado la importancia de la digitalización, hay pocos estudios que exploren el impacto de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial, en la gestión de cartera y cobro en instituciones educativas.

El estado del arte muestra que la gestión de cartera y cobro es un tema crítico tanto en el sector empresarial como en el educativo. Los estudios existentes resaltan la importancia de la digitalización, la sostenibilidad financiera y la capacitación del personal como factores clave para mejorar la eficiencia en la recuperación de pagos. Sin embargo, también se identifican vacíos importantes, como la falta de estudios específicos en instituciones educativas y el impacto de factores externos en la morosidad.

## 7.2 Perspectiva teórica asumida

La perspectiva teórica asumida en este estudio se basa en un conjunto de teorías y conceptos que permiten analizar y comprender los procesos de gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa. Estas teorías incluyen la gestión financiera, el comportamiento organizacional, los sistemas de información y la comunicación, entre otras.



Aplicar estos enfoques teóricos permite una comprensión más profunda de las dinámicas que influyen en la eficiencia de la gestión financiera de la academia y ofrece estrategias para optimizarla.

Gestión de Cartera y Cobranza: Aguirre Mercado, D. A., & Manzanares Soza, M. J. (2016). Control Interno y el Sistema de Gestión de Cartera y Cobro de SINSA. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

La importancia de un sistema de control interno eficiente para la recuperación de créditos y la prevención de cuentas incobrables.

Control Interno: ENABAS (2014). Estudio sobre Control Interno de Cuentas por Cobrar.

La necesidad de capacitar al personal y establecer procedimientos claros para la cobranza, minimizando riesgos en el área de cuentas por cobrar.

Evaluación de Riesgos: Gutiérrez Peralta, S. D., & Peralta Castillo, A. L. (2020). Incidencia de la Aplicación de Políticas de Crédito y Cobranza en la Recuperación de Cartera del Súper Las Segovias, S.A. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

La importancia de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de la cartera y la mitigación de riesgos financieros.

Sostenibilidad Financiera: Balladares Solis, M. J. (2017). Evaluación de la Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua (UCAN) en el Período 2015-2016. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

La relación entre la gestión eficiente de las cuentas por cobrar y la sostenibilidad financiera de las instituciones educativas.

Teoría del Capital Humano: Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. American Economic Review.

La inversión en la formación y desarrollo del personal como clave para el éxito organizacional, aplicado a la gestión de cartera y cobranza.

Teoría de la Comunicación Eficaz: Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). The Mathematical Theory of Communication. University of Illinois Press.

La importancia de la comunicación clara y efectiva en la gestión de cobranza para evitar malentendidos y retrasos en los pagos.

Teoría del Flujo de Caja: Weston, J. F., & Brigham, E. F. (1990). Essentials of Managerial Finance. Dryden Press.

El impacto de la gestión de cuentas por cobrar en el flujo de caja y la estabilidad financiera de una organización.

Teoría de la Sostenibilidad Financiera: Elkington, J. (1997). Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business. Capstone Publishing.

La capacidad de una organización para generar ingresos suficientes a largo plazo, aplicado a instituciones educativas. Evaluación del Riesgo Crediticio: Análisis de la capacidad y probabilidad de pago de los deudores, que permite prevenir incumplimientos. Gutiérrez Peralta, S. D., & Peralta Castillo, A. L. (2020). Incidencia de la Aplicación de Políticas de Crédito y Cobranza en la Recuperación de Cartera del Súper Las Segovias, S.A. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

Políticas de Crédito y Cobranza: Conjunto de normas y procedimientos que regulan la concesión de crédito y el proceso de recuperación de deudas. Manual de Crédito y Cobranza. (2020). Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Innovación Tecnológica en Finanzas: Integración de nuevas tecnologías para optimizar procesos financieros, mejorar el seguimiento y automatizar tareas de gestión. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies*. W. W. Norton & Company

Cambio Organizacional: Proceso de transformación en la estructura y cultura institucional para adaptarse a nuevos retos y oportunidades. Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press

Análisis Financiero: Evaluación de la situación económica de la institución mediante el estudio de estados financieros y ratios clave. Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2013). *Financial Management: Theory & Practice*. Cengage Learning.

Planeación Estratégica Financiera: Proceso de definición de metas a largo plazo y elaboración de estrategias para alcanzar la estabilidad financiera. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The balanced scorecard: Measures that drive performance*. Harvard Business Review, 70(1), 71–79.

Supervisión de Cobros: Monitoreo continuo del proceso de cobro para detectar ineficiencias y aplicar medidas correctivas. Gutiérrez Peralta, S. D., & Peralta Castillo, A. L. (2020). *Incidencia de la Aplicación de Políticas de Crédito y*

Cobranza en la Recuperación de Cartera del Súper Las Segovias, S.A. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Optimización de Recursos: Uso eficiente de los recursos financieros y humanos para maximizar resultados y minimizar costos. Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2013). *Financial Management: Theory & Practice*. Cengage Learning.

Planificación Financiera a Corto Plazo: Estrategias para gestionar los recursos financieros en periodos inmediatos, garantizando la liquidez diaria. Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2013). *Financial Management: Theory & Practice*. Cengage Learning.

Todos estos conceptos teóricos están interrelacionados para abordar el problema de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa. La combinación de una gestión financiera eficiente, la capacitación del personal, la implementación de tecnologías avanzadas y una comunicación efectiva con los padres de familia permitirá reducir la morosidad y garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.

Estos enfoques teóricos no solo brindan un marco conceptual para el análisis, sino que también ofrecen estrategias prácticas para mejorar los procesos de gestión de cartera y cobro, asegurando la continuidad y calidad de los servicios educativos.

## **8. Metodología**

El problema central de esta investigación es la gestión de cartera y cobro en una institución educativa, lo cual implica entender procesos internos, prácticas administrativas, y las interacciones entre el personal, los padres de familia y otros actores involucrados. Este tipo de problema no puede ser abordado únicamente con datos cuantitativos, ya que requiere una comprensión profunda de:

Experiencias y percepciones: Cómo los empleados, líderes institucionales y padres de familia perciben los procesos de gestión de cartera y cobro.

Prácticas y dinámicas internas: Cómo se implementan las políticas de cobro, cómo se comunican los pagos pendientes y cómo se manejan los casos de morosidad.

Factores contextuales: Cómo el entorno económico, social y cultural afecta la capacidad de los padres de familia para cumplir con los pagos.

Por lo cual para abordar la Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa, Managua, durante el primer semestre de 2024, se propone una metodología cualitativa que permita una comprensión profunda y detallada de los procesos y prácticas involucradas.

### **8.1 Enfoque Cualitativo Asumido y su Justificación**

El enfoque cualitativo es adecuado para este estudio debido a la necesidad de entender las experiencias, percepciones y prácticas de los sujetos involucrados en la gestión de cartera y cobro. Este enfoque permite captar la complejidad del

fenómeno estudiado y proporciona una visión holística del contexto, lo cual es crucial para identificar desafíos y oportunidades de mejora.

La justificación para usar un enfoque cualitativo radica en su capacidad para explorar en profundidad el comportamiento humano y los procesos organizacionales, lo que resulta especialmente útil en el contexto de la gestión financiera en instituciones educativas.

## 8.2 Muestra Teórica y Sujetos del Estudio

La muestra teórica se enfoca en la Nicaragua Christian Academy Nejapa, una institución educativa que ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Se selecciona esta institución debido a su representatividad de las PYMES educativas en Nicaragua y los desafíos financieros que enfrenta, especialmente en la gestión de cartera y cobro.

Sujetos del Estudio: Empleados responsables de la preparación y presentación de informes financieros. Sus experiencias y prácticas son fundamentales para evaluar el cumplimiento de los PCGA y la eficiencia en la gestión de cartera y cobro.

Líderes de la institución que toman decisiones estratégicas basadas en la información financiera. Sus percepciones y decisiones influyen en la implementación de políticas de gestión de cartera y cobro.

Actores externos que interactúan con la institución y pueden proporcionar información valiosa sobre la comunicación y transparencia en la gestión de pagos.

Entidades externas que pueden ofrecer perspectivas sobre la eficiencia y efectividad de los procesos financieros de la academia.

### 8.3 Métodos y Técnicas de Recolección de Datos

**Entrevistas Semiestructuradas:** Realizar entrevistas con el personal contable, directivo y otros clave para explorar sus experiencias, percepciones y prácticas contables para obtener una comprensión detallada de cómo se implementan en la institución y los desafíos enfrentados en la gestión de cartera y cobro.

**Observación Participante:** Participar y observar las actividades contables diarias para registrar cómo se aplican los principios contables y las prácticas de gestión de cobro en la práctica para captar de manera directa las prácticas contables y el contexto en el que se desarrollan.

Revisar y analizar documentos internos de la institución, como estados financieros, políticas contables, registros de transacciones y auditorías.

Llevar registros detallados y sistemáticos de las observaciones y reflexiones durante el proceso de recolección de datos que tiene como objetivo documentar las experiencias y hallazgos a lo largo del estudio para un análisis exhaustivo posterior.

### 8.4. Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación

Para garantizar la calidad de la investigación, se aplicarán los siguientes criterios:

**Credibilidad:** Se buscará la triangulación de datos, utilizando múltiples fuentes de información (entrevistas, observación, documentos) para corroborar los hallazgos.

Se realizará una revisión constante de los datos por parte de los investigadores para asegurar que las conclusiones sean consistentes con la información recopilada.

**Confiabilidad:** Se mantendrá un registro detallado de todas las actividades de recolección de datos, incluyendo notas de campo, transcripciones de entrevistas y documentos revisados.

Se utilizará un protocolo estandarizado para las entrevistas y grupos focales, asegurando que todos los participantes sean tratados de manera consistente.

**Transferibilidad:** Se proporcionará una descripción detallada del contexto y los participantes del estudio, permitiendo que otros investigadores evalúen la aplicabilidad de los hallazgos en contextos similares.

**Confirmabilidad:** Se mantendrá un registro transparente de todas las decisiones metodológicas y análisis realizados, asegurando que los hallazgos estén respaldados por la evidencia recopilada.

#### 8.5. Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información.

El análisis de la información se realizará en varias etapas, utilizando técnicas cualitativas para identificar patrones, temas y categorías emergentes:

**Codificación de Datos:** Se realizó una codificación abierta de las transcripciones de las entrevistas, notas de campo y documentos revisados, identificando conceptos clave relacionados con la gestión de cartera y cobro.

**Identificación de Temas y Categorías:** A partir de la codificación inicial, se identificarán temas y categorías emergentes, como "comunicación con los padres



de familia", "capacitación del personal", "implementación de políticas de cobro", entre otros.

Estos temas se organizarán en categorías más amplias, como "gestión de cartera", "gestión de cobro" y "control interno".

**Análisis Comparativo:** Se compararán los datos recopilados de diferentes fuentes (entrevistas, observación, documentos) para identificar consistencias y discrepancias en los hallazgos.

Este análisis permitirá validar los resultados y asegurar que las conclusiones estén respaldadas por múltiples fuentes de evidencia.

**Interpretación de Resultados:** Finalmente, se interpretarán los resultados en el contexto de las teorías y conceptos discutidos en la perspectiva teórica, proponiendo recomendaciones específicas para mejorar la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa.

La metodología cualitativa adoptada en esta investigación permite una comprensión profunda y detallada de los procesos de gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa. A través de técnicas como entrevistas semiestructuradas, observación participante y revisión de documentos, se recopilará información valiosa sobre las experiencias, percepciones y prácticas de los actores involucrados. Los criterios de calidad aplicados, como la credibilidad, confiabilidad y triangulación, asegurarán que los hallazgos sean robustos y confiables. Finalmente, el análisis de los datos permitirá identificar patrones y temas

emergentes, proporcionando una base sólida para proponer mejoras en la gestión de cartera y cobro de la institución.

## **9. Discusión de resultados o hallazgos**

La investigación realizada sobre la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa durante el primer semestre de 2024 permitió identificar varios aspectos críticos que afectan la eficiencia y sostenibilidad financiera de la institución. A continuación, se presentan los resultados más relevantes:

### **Resultados de las Entrevistas**

#### **Falta de Personal Especializado en Cobranza:**

Los entrevistados indicaron que no existe un equipo dedicado exclusivamente a la recuperación de cuentas atrasadas. La gestión de cobros se realiza de manera secundaria por personal administrativo, lo que limita la eficiencia del proceso.

Este resultado se alinea con el objetivo específico de identificar los principales problemas que afectan la eficiencia del proceso de cobro. Además, sugiere la necesidad de asignar personal especializado, lo cual es una recomendación clave para mejorar la gestión de cartera y cobro.

La falta de personal especializado es un factor que contribuye a la morosidad, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro para reducir la morosidad y garantizar la sostenibilidad financiera.

Los entrevistados señalaron que no existe un sistema automatizado de recordatorios o notificaciones para informar a los padres sobre los pagos pendientes. La comunicación es principalmente manual y poco frecuente.

Este resultado se alinea con el objetivo de identificar problemas que afectan la eficiencia del proceso de cobro. Además, sugiere la necesidad de mejorar la comunicación, lo cual es una recomendación clave para reducir la morosidad.

La comunicación deficiente es un factor que contribuye a la morosidad, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro.

El personal encargado de la gestión de cobros admitió necesitar mas capacitación en técnicas modernas de cobranza, como negociación de pagos o implementación de incentivos y sanciones.

Una de la sugerencias para mejorar la recuperación de la cartera y agilizar los procesos de cobro. La capacitación del personal es una recomendación clave para mejorar la eficiencia del proceso.

La poca capacitación limita la eficacia del proceso de cobro, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro.

En el Flujo de Caja: Los líderes institucionales expresaron que apesar de la morosidad en el flujo de caja, podria afectar la capacidad de la institución para cubrir gastos operativos a largo plazo

Este resultado se alinea con el objetivo general de garantizar la sostenibilidad financiera de la institución. Además, sugiere la necesidad de implementar mejoras en la gestión de cobros para asegurar la liquidez.

El flujo de caja es una consecuencia directa de la morosidad, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro para garantizar la sostenibilidad financiera.

Los entrevistados mencionaron que la institución no cuenta con herramientas tecnológicas avanzadas, como sistemas automatizados de seguimiento de pagos o plataformas de pago en línea.

La implementación de tecnología es una recomendación clave para mejorar la eficiencia.

La falta de innovación tecnológica limita la eficiencia en la gestión de cobros, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro.

Los resultados de las entrevistas revelan que los principales problemas en la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa incluyen la falta de personal especializado, métodos de pago limitados, comunicación ineficiente, capacitación insuficiente del personal, impacto negativo en el flujo de caja y falta de innovación tecnológica.

Además, estos resultados responden a la pregunta central de la investigación, ya que sugieren que la implementación de mejoras en la gestión de cartera y cobro, como la asignación de personal especializado, la diversificación de métodos de

pago, la mejora de la comunicación, la capacitación del personal y la adopción de herramientas tecnológicas, puede reducir la morosidad y garantizar la sostenibilidad financiera de la institución.

El método de observación utilizado en esta investigación permitió recopilar información directa sobre los procesos de gestión de cartera y cobro en la Nicaragua Christian Academy Nejapa. A través de la observación participante, se identificaron prácticas, dinámicas y desafíos que no siempre son evidentes en documentos o entrevistas. Este enfoque fue clave para validar los hallazgos y sustentar las sugerencias propuestas.

#### Resultados de la Observación Participante

Durante la observación, se evidenció que el personal administrativo realiza múltiples tareas simultáneamente, incluyendo la gestión de cobros. No se observó un enfoque dedicado a la recuperación de cuentas atrasadas, lo que genera retrasos en el seguimiento de pagos pendientes.

Al identificar los principales problemas que afectan la eficiencia del proceso de cobro sugiere la necesidad de asignar personal especializado, lo cual es una recomendación clave para mejorar la gestión de cartera y cobro.

Poco personal especializado es un factor que contribuye a la morosidad, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro para reducir la morosidad y garantizar la sostenibilidad financiera.

Limitaciones en los Métodos de Pago: Se observó que los padres de familia enfrentan dificultades para realizar pagos debido a la falta de opciones modernas,

como tarjetas de crédito/débito o débitos automáticos. Esto genera retrasos en los pagos y aumenta la morosidad.

La diversificación de métodos de pago es una recomendación clave para reducir la morosidad.

La falta de opciones de pago es un obstáculo para la recuperación oportuna de pagos, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro.

Comunicación Ineficiente con los Padres de Familia: Se observó que la comunicación con los padres de familia sobre los pagos pendientes es esporádica y poco efectiva. No se utiliza un sistema automatizado de recordatorios, lo que genera retrasos en los pagos.

Identificar problemas que afectan la eficiencia del proceso de cobro. Además, sugiere la necesidad de mejorar la comunicación, lo cual es una recomendación clave para reducir la morosidad.

La comunicación deficiente es un factor que contribuye a la morosidad, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro.

Capacitación Insuficiente del Personal: Durante la observación, se evidenció que el personal encargado de la gestión de cobros no aplica técnicas modernas de cobranza, como la negociación de pagos o la implementación de incentivos y

Para mejorar la recuperación de la cartera y agilizar los procesos de cobro. La buena capacitación del personal es una recomendación clave para mejorar la eficiencia del proceso.

La poca capacitación limita la eficacia del proceso de cobro, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro.

Se observó que la morosidad en los pagos afecta el flujo de caja de la institución, lo que dificulta la cobertura de gastos operativos, como salarios y mantenimiento de instalaciones. Además, se sugiere la necesidad de implementar mejoras en la gestión de cobros para asegurar la liquidez.

En el flujo de caja es una consecuencia directa de la morosidad, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro para garantizar la sostenibilidad financiera.

Falta de Innovación Tecnológica: Se observó que la institución no cuenta con herramientas tecnológicas avanzadas, como sistemas automatizados de seguimiento de pagos o plataformas de pago en línea. Esto limita la eficiencia en la gestión de cobros.

La implementación de tecnología es una recomendación clave para mejorar la eficiencia.

La falta de innovación tecnológica limita la eficiencia en la gestión de cobros, lo que responde a la pregunta central sobre cómo mejorar los métodos de gestión de cartera y cobro.

La integración de los resultados obtenidos a través de las entrevistas y la observación participante permite una comprensión más profunda y detallada de los problemas en la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa.

Ambos métodos confirman que los principales problemas incluyen la falta de personal especializado, métodos de pago limitados, comunicación ineficiente, capacitación insuficiente del personal, impacto negativo en el flujo de caja y falta de innovación tecnológica.

Los hallazgos de esta investigación se basan en las conclusiones anteriores y se resumen a continuación:

#### Hallazgo 1: Falta de Enfoque en la Recuperación de Cuentas Atrasadas

No existe un departamento o personal dedicado exclusivamente a la recuperación de cuentas atrasadas, lo que genera un vacío en la gestión de cobros.

#### Hallazgo 2: Métodos de Pago Limitados

La institución no ofrece suficientes opciones de pago, lo que dificulta que los padres de familia cumplan con sus obligaciones financieras de manera oportuna.

#### Hallazgo 3: Comunicación Deficiente

La falta de un sistema de comunicación efectivo con los padres de familia es un factor clave que contribuye a la morosidad.

#### Hallazgo 4: Capacitación Insuficiente del Personal



El personal no está capacitado en técnicas modernas de cobranza, lo que limita su eficacia en la recuperación de pagos.

#### Hallazgo 5: Impacto en el Flujo de Caja

La morosidad afecta negativamente el flujo de caja de la institución, lo que puede comprometer su capacidad para operar de manera eficiente.

#### Hallazgo 6: Falta de Innovación Tecnológica

La ausencia de herramientas tecnológicas avanzadas limita la eficiencia en la gestión de cobros y la capacidad de la institución para adaptarse a las necesidades modernas de los padres de familia.

#### Sugerencias

**Asignar Personal Especializado en Cobranza:** Se sugiere contratar o asignar un personal dedicado exclusivamente a la recuperación de cuentas atrasadas, con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión de cobros.

**Diversificar los Métodos de Pago:** Implementar opciones adicionales de pago, como tarjetas de crédito, débito automático y plataformas de pago en línea, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los padres de familia.

**Mejorar la Comunicación con los Padres de Familia:** Establecer un sistema automatizado de recordatorios y notificaciones para informar a los padres de familia sobre los pagos pendientes y las fechas límite.

Capacitar al Personal en Técnicas Modernas de Cobranza: Ofrecer capacitación al personal en técnicas avanzadas de cobranza, como la negociación de pagos, la implementación de incentivos y sanciones, y el manejo de casos de morosidad.

Implementar Herramientas Tecnológicas: Adoptar sistemas automatizados de seguimiento de pagos y plataformas de pago en línea para mejorar la eficiencia en la gestión de cobros y reducir la morosidad.

Monitorear y Evaluar el Desempeño: Establecer indicadores clave de desempeño para monitorear la eficiencia de los procesos de cobro y realizar ajustes periódicos basados en los resultados obtenidos.

## Conclusión

La investigación sobre la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapadurante el primer semestre de 2024 ha permitido identificar los principales desafíos que afectan la eficiencia y sostenibilidad financiera de la institución. A través de un enfoque cualitativo que incluyó entrevistas semiestructuradas, observación participante y revisión documental, se logró recopilar información valiosa sobre las percepciones, prácticas y dinámicas internas relacionadas con la gestión de cobros. Los hallazgos revelaron problemas críticos, como la falta de personal especializado en cobranza, métodos de pago limitados, comunicación ineficiente con los padres de familia, capacitación insuficiente del personal, impacto negativo en el flujo de caja y ausencia de herramientas tecnológicas avanzadas.

Estos problemas no solo afectan la liquidez de la institución, sino que también comprometen su capacidad para mantener la calidad educativa y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Sin embargo, la investigación también ha permitido identificar oportunidades de mejora, como la implementación de sistemas automatizados de cobro, la diversificación de métodos de pago, la capacitación del personal en técnicas modernas de cobranza y el fortalecimiento de la comunicación con los padres de familia.

Las recomendaciones propuestas, basadas en un análisis teórico y práctico, ofrecen un camino claro para optimizar la gestión de cartera y cobro en la academia. La asignación de personal especializado, la adopción de tecnologías innovadoras y la mejora de los procesos de comunicación no solo reducirán la morosidad, sino que

también fortalecerán la relación con los padres de familia y mejorarán la reputación de la institución. Además, la implementación de un plan de acción estructurado, con fases claras y mecanismos de seguimiento, garantizará que las mejoras propuestas se traduzcan en resultados tangibles.

En conclusión, esta investigación no solo ha proporcionado un diagnóstico detallado de los problemas actuales en la gestión de cartera y cobro de Nicaragua Christian Academy Nejapa, sino que también ha ofrecido soluciones prácticas y viables para abordarlos. La aplicación de estas recomendaciones no solo mejorará la eficiencia financiera de la institución, sino que también contribuirá a su misión de ofrecer una educación de calidad en un entorno sostenible. Este estudio sienta las bases para futuras investigaciones en el ámbito de la gestión financiera en instituciones educativas, especialmente en contextos donde los desafíos económicos y sociales exigen soluciones innovadoras y adaptativas.

Finalmente, se destaca la importancia de continuar monitoreando y evaluando los procesos de gestión financiera, así como de fomentar una cultura organizacional que priorice la mejora continua y la adaptación a las necesidades cambiantes del entorno. Solo a través de un enfoque integral y colaborativo se podrá garantizar la sostenibilidad financiera y el éxito educativo de Nicaragua Christian Academy Nejapa en los años venideros.

## 10. Referencias

- Aguirre Mercado, D. A., & Manzanares Soza, M. J. (2016). Control Interno y el Sistema de Gestión de Cartera y Cobro de SINSA. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Balladares Solis, M. J. (2017). Evaluación de la Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar de la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua (UCAN) en el Período 2015-2016. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2013). Financial Management: Theory & Practice. Cengage Learning.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. W. W. Norton & Company.
- ENABAS. (2014). Estudio sobre Control Interno de Cuentas por Cobrar.
- Elkington, J. (1997). Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business. Capstone Publishing.
- Gutiérrez Peralta, S. D., & Peralta Castillo, A. L. (2020). Incidencia de la Aplicación de Políticas de Crédito y Cobranza en la Recuperación de Cartera del Súper Las Segovias, S.A. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard: Measures that drive performance. Harvard Business Review, 70(1), 71–79.
- Kotter, J. P. (1996). Leading Change. Harvard Business Review Press.

- Rodríguez, J. (2020). Importancia de la Educación en el Desarrollo de Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. American Economic Review, 51(1), 1–17.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). The Mathematical Theory of Communication. University of Illinois Press.
- Weston, J. F., & Brigham, E. F. (1990). Essentials of Managerial Finance. Dryden Press.

## **11. Anexos o Apéndices**

### **Formato de Entrevista**

Título de la Entrevista: Entrevista sobre la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa.

Objetivo: Recopilar información sobre los procesos actuales de gestión de cartera y cobro, identificar problemas y proponer mejoras.

Entrevistador:

Entrevistado:

Fecha:

Duración:

### **Preguntas de la Entrevista::**

- ¿Cuál es su rol en la institución?
- ¿Cuánto tiempo ha estado trabajando en Nicaragua Christian Academy Nejapa?
- ¿Cómo describiría los procesos actuales de gestión de cartera y cobro en la institución?
- ¿Qué herramientas o sistemas se utilizan para el seguimiento de las cuentas por cobrar?
- ¿Qué problemas ha observado en la gestión de cartera y cobro?
- ¿Cómo afecta la morosidad en los pagos a la operación diaria de la institución?
- ¿Cómo se comunica con los padres de familia sobre los pagos pendientes?
- ¿Qué estrategias se han implementado para mejorar la comunicación?
- ¿El personal encargado de la gestión de cobro ha recibido capacitación en técnicas modernas de cobro?

- ¿Qué áreas de capacitación considera necesarias para mejorar la eficiencia del proceso?
- ¿Qué cambios o mejoras propondría para optimizar la gestión de cartera y cobro?
- ¿Qué herramientas tecnológicas cree que podrían ser útiles para mejorar el proceso?
- ¿Cómo cree que una mejor gestión de cartera y cobro podría impactar en la sostenibilidad financiera de la institución?
- ¿Qué beneficios esperaría ver a corto y largo plazo con la implementación de estas mejoras?
- ¿Alguna otra observación o comentario que desee agregar sobre la gestión de cartera y cobro en la institución?

Notas del Entrevistador:

Firma del Entrevistador: \_\_\_\_\_

Firma del Entrevistado: \_\_\_\_\_



#### 4.1. Tabla 1. Cronograma de actividades

##### • CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| Actividad                      | Noviembre |    | Diciembre |    | Enero |    |       |
|--------------------------------|-----------|----|-----------|----|-------|----|-------|
|                                | 17        | 23 | 01        | 15 | 22    | 05 | 12 19 |
| Búsqueda de referencias        | x         |    |           |    |       |    |       |
| Planteamiento del problema     | x         |    |           |    |       |    |       |
| Objetivos                      | x         |    |           |    |       |    |       |
| Pregunta de investigación      |           | x  |           |    |       |    |       |
| Justificación y Limitaciones   |           | x  |           |    |       |    |       |
| Supuestos básicos              |           | x  |           |    |       |    |       |
| Mapeo del contexto del estudio |           |    | x         |    |       |    |       |
| Definición de variables        |           |    |           | x  |       |    |       |
| Marco de referencia            |           |    |           |    | x     | x  |       |

#### 4.2. Tabla 2. Presupuesto

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la cartera y cobro de Nicaragua Christian Academy Nejapa, para lograr que esta investigación se lleve a cabo se requiere de ciertos recursos económicos los cuales detallamos a continuación.

##### PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACION

Universidad Central de Nicaragua

Investigación sobre Gestión de cartera y cobro de Nicaragua Christian

Academy Nejapa en el I semestre del 2024

| <u>Concepto</u>             | <u>Valor</u> |
|-----------------------------|--------------|
| Transporte                  | C\$ 1899.00  |
| Investigaciones en internet | C\$ 1000.00  |
| Tiempo de Horas laborales   | C\$ 1860.00  |
| Impresiones (Poster)        | C\$ 300.00   |
| Papelería (Empastado)       | C\$ 800.00   |
| Llamadas para coordinación  | C\$ 500.00   |
| Refrigerios                 | C\$ 800.00   |
| Imprevistos                 | C\$ 600.00   |
| <u>Total</u>                | C\$ 6759.00  |

### 4.3. Tabla 3. Matriz de reducción de datos.

| Matriz de Reducción de Datos                                                             |                                                                                                                                                       |                                                                              |                                                                                                                       |                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Pregunta                                                                                 | Contador 1                                                                                                                                            | Auxiliar contable                                                            | Cajera                                                                                                                | Consenso                                               |
| ¿Cómo describiría los procesos actuales de gestión de cartera y cobro en la institución? | Son confiables y Efectivos                                                                                                                            | El proceso es viable y confiable.                                            | Administrativos sostenible                                                                                            | sistema actual viable                                  |
| ¿Qué herramientas o sistemas se utilizan para el seguimiento de las cuentas por cobrar?  | La institución cuenta con una plataforma por medio de la cual se monitorea el estado de cuenta de cada cliente, para la gestión de cobro se extrae la | Se utiliza medios como Correos electrónicos, llamadas y mensaje por Whatsapp | sistema de plataforma, correos, llamadas y mensaje sde Texto                                                          | Esta erramienta debe ser monitoreada con mayor detalle |
| ¿Qué problemas ha observado en la gestión de cartera y cobro?                            | El proceso es repetitivo en ocasiones.                                                                                                                | El proceso es repetitivo en ocasiones.                                       | Cumplimientos en tiempo y forma de las metas del mes                                                                  | se debe hacer un plan de gestion ue sea mas simple     |
| ¿Cómo afecta la morosidad en los pagos a la operación diaria de la institución?          | No ha llegado al punto de afectar directamente debido a que es una cartera sana, la morosidad es un porcentaje muy bajo.                              | Aun la gestion es sostenible y no ha legado aun afectacion a la institucion  | Un que se ve reflejado en la morosidad dela cartera aun no afecta directamente a la sostenibilidad de la institucion. | Una recuperacion lenta pero a la ves sostenible        |

|                                                                                                       |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |                                                                                                                                         |                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cómo se comunica con los padres de familia sobre los pagos pendientes?                               | La plataforma de la institución emite mensajes via correo electrónico y proporciona recordatorios de pago constantes, también por medio de mensajería y llamadas telefónicas | Ellos tienen acceso a su detalle de cuenta anual donde la plataforma le muestra si tiene algun pago pendiente o uno por vencerse. | A demas de Base de datos que les proporciona correos electronicos de avisos, se les recuerda por via telefonica.                        | se usas los recursos actuales de forma efectiva                                                            |
| ¿Qué estrategias se han implementado para mejorar la comunicación?                                    | Adquirir medios destinados para la gestión de cobro                                                                                                                          | El tener un medio exclusivo para la recuperacion de cartera hacido esencial.                                                      | Las llamadas han ayudado al cumplimiento efectivo de la recueperacion de cartera.                                                       | Las llamadas son un medio de comunicacion directo , lo cual ayuda a la realacion y el éxito en la cobranza |
| ¿El personal encargado de la gestión de cobro ha recibido capacitación en técnicas modernas de cobro? | Mejor programación de la plataforma para que la información sea enviada en tiempo real y más personalizada                                                                   | Capacitacion de gestion de cartera y cobro .                                                                                      | Se le brindo la capacitacion del sistema y como hacerle llegar la informacion personalizada y con una sutil ,pero efectiva recuperacion | aumentar las capacitaciones y los tiempos de cobranza                                                      |
| ¿Qué áreas de capacitación considera necesarias para mejorar la eficiencia del proceso?               | Técnicas de negociación aplicada a la gestión de cobro del personal que realiza la recuperación.                                                                             | oportunidad de negociar de primera mano con el cliente para dejar un acuerdo en el instante que se esta dando la                  | Disponibilidad de realizar acuerdos con el padre de familia.                                                                            | una comunicacion de primera mano para negociar los pagos seria algo ideal en la cobranza                   |

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                 |                                                                                                      |                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ¿Qué cambios o mejoras propondría para una mejora en la gestión de cartera y cobro ?                                 | Dispositivos destinados únicamente para la gestión de cobro, con recursos donde se pueda utilizar tanto el internet como línea directa.                                                        | equipos solo para el área de caja con suficientes recursos tanto para realizar llamadas como para hacer uso del Whatsapp                        | disponibilidad de minutos para la realización de las llamadas tanto en las líneas Tigo y Claro.      | Facilidad de dispositivos y servicio para ambas líneas |
| ¿Qué herramientas tecnológicas cree que podrían ser útiles para mejorar el proceso?                                  | Adquirir POS ya que la institución no posee el método de pago por esa vía y esto complica la recepción de pago de algunos clientes.                                                            | Adquirir un sistema de débito automático para los padres uo lo soliciten, un POS para recibir pagos con tarjetas.                               | Tomar en cuenta algunas sugerencias de padres como es el pago con tarjetas u otra entidad bancaria   | tomar en cuenta la sugerencia de los padres de familia |
| ¿Cómo cree que una mejor gestión de cartera y cobro podría ayudar en la sostenibilidad financiera de la institución? | La mejor gestión de cartera permite una mejora continua ya que por medio de una recuperación en tiempo proporciona ingresos reales en tiempo y al momento de la emisión de estados financieros | Al mejorar la Gestión de cartera y cobro ayuda a tener los estados financieros con una sostenibilidad visible y un posible crecimiento a futuro | Es una garantía de una sostenibilidad exitosa y por ende un funcionamiento proactivo para el futuro. | un crecimiento en la institución en sus ingresos       |
| ¿Qué beneficios esperaría ver a corto y largo plazo con la implementación de estas mejoras?                          | Reducir aun más el porcentaje de clientes morosos, menos carga del personal que gestiona ya que así podría realizar otras tareas que a veces se                                                | Concebir un porcentaje de morosidad mucho menor al ue tenemos actualmente.                                                                      | Tener una cartera y cobro mas sana y tener en crecimiento nuestros ingresos                          | una carrtera de cobros mas sana a corto plazo          |
| ¿Alguna otra observación o comentario que desee                                                                      | Ninguna                                                                                                                                                                                        | Ninguna                                                                                                                                         | Ninguna                                                                                              |                                                        |





N  
C  
A

Nicaragua  
Christian  
Academy

NCA NEJAPA COLEGIO









UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Ignitio Ad Verum Ducit"



### CARTA AVAL TUTOR /CIENTIFICO

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

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por el/los egresados(s) Karla Vanessa Estrada Peugnet Joseph Fernando Pérez Villavicencio; para optar al título de Lic. en Contabilidad Pública y Auditoria, cuyo título de la Monografía es: Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa, Managua, durante el primer semestre de 2024

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

En La Ciudad de managua a los dos días del mes de marzo del año 2025.

  
Lic. German Mario Zúñiga Ubilla  
Tutor(a) Científico

CC: Archivo.





UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

"Ignitio Ad Verum Ducit"



### CARTA AVAL TUTOR METODOLÓGICO

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

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por los egresados **Karla Vanessa Estrada Peugnet y Joseph Fernando Pérez Villavicencio**; para optar al título de **Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoria**, cuyo título de la Monografía es: **"Evaluación de la gestión de cartera y cobro en Nicaragua Christian Academy Nejapa, Managua, durante el primer semestre de 2024"**El cual considero que cumple con los requisitos metodológicos exigidos por el **CAPÍTULO VIII Forma de Culminación de Estudio** del reglamento académico; para ser evaluada por el Comité Evaluador.

En La Ciudad de managua a los 02 días del mes de marzo del año 2025.

Lic. Gloria Elena Mejía Rivera  
Tutor Metodológica

CC: Archivo.