

Universidad Central de Nicaragua
Campus Central
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas



Monografía para optar al título de Licenciatura en Contabilidad Pública y Auditoría

Título:

**Control interno de las cuentas por cobrar en la Escuela Angloamericanas, sede Colonia
Centroamérica, periodo octubre-diciembre 2025**

Autores:

Br. Kennett Lenin Herrera Huembes

Br. Manuel Emilio Montealegre Hernández

Asesora metodológica: Lic. Karla Francisca Reyes Hernández

Asesor científico: Lic. Gabriela del Carmen Carvajal Quiroz

Managua, Nicaragua, 1 de marzo de 2026



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA

“Agnitio Ad Vxrum Ducit”

CARTA AVAL TUTORA METODOLÓGICA

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. **Br. Kennett Lenin Herrera Huembes y Br. Manuel Emilio Montealegre Hernández** para optar al título de Licenciado en Contabilidad Pública y Auditoría cuyo título de la Monografía es: **Control interno de cuentas por cobrar en “Escuela Angloamericana” de Managua, sede Colonia Centroamérica de octubre a diciembre 2025.**

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

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

Lic. Karla Reyes Hernández

Tutora Metodológica

CC: Archivo.



UNIVERSIDAD CENTRAL de NICARAGUA

“Ignitio Ad Verum Ducit”

CARTA AVAL TUTORA CIENTIFICA

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

Por medio de la presente hago constar que he verificado el informe final del trabajo monográficos elaborado por los egresados Manuel Emilio Montealegre Hernández y Kennett Lenin Herrera Huembes o, para optar al título de Licenciado en Contabilidad Pública y Auditoría cuyo título de la Monografía es “ **Control interno de las cuentas por cobrar en la Escuela Angloamericana, sede Colonia Centroamérica, periodo octubre-diciembre 2025**”

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

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

Lic. Gabriela del Carmen Carvajal Quiroz
Tutora Científica

CC: Archivo.

Agradecimiento.

A Dios

Por brindarme la fortaleza, sabiduría y perspicacia necesaria para completar este estudio.

A mi madre

Jaqueline Zenelia Huembes quien merece mi más profundo agradecimiento su apoyo constante ha sido la piedra angular de este viaje académico; aprecio su sacrificio y la confianza que han depositado en mí.

Gracias por ser la fuerza detrás de cada paso que doy, este trabajo es su legado en mi vida académica.

A mi hermano

Mi más grande cariño gracias por tu presencia constante y ayuda ha sido un motor invaluable en este camino.

A la Lic. Gabriela Carvajal

Su orientación, dedicación y paciencia fueron fundamentales para el desarrollo y la conclusión exitosa de esta monografía, agradezco su compromiso y valiosas contribuciones, las cuales han dejado una marca significativa en formación académica.

A la Lic. Karla Reyes

Su orientación y su metodología de enseñanza fueron fundamentales, para poder tener un mejor análisis de lo que estábamos realizando, las contribuciones para la formación académica.

Kenneth Lenin Herrera Huembes

Dedicatoria

ADIOS

En cada paso de este camino, reconozco tu guía y sabiduría. Este logro es un reflejo de tu amor inquebrantable y misericordia. A ti, dedico esta tesis con amor y humildad.

A mi madre, hermano, hija.

Con amor y sacrificio, ustedes han sido mi ancla en este viaje; este logro es tan suyo como mío, gracias por su apoyo incondicional y por ser la inspiración detrás de mi esfuerzo.

Familiares

A mi familia, por sus mensajes de apoyo y cariño, a todas las personas que han creído en mí y me han motivado a seguir adelante, especialmente en los momentos difíciles. Su fe en mí fue de gran ayuda cuando pensaba que no podía continuar.

Kenneth Lenin Herrera Huembes

Agradecimiento

A Dios

Por permitirme no perder la fe en estos años que duró la carrera.

A mi Padre

Orlando Montealegre Alaniz quien siempre se esforzó en darme lo mejor y quiso verme finalizar esperando estar vivo para darle el título.

A mi Madre

Lilliam Ivette Hernández que me apoyó con los deberes escolares desde preescolar hasta los primeros años de secundaria. Depositó su confianza en mí.

A mi hermano

Por su presencia, ayuda y acompañamiento en toda mi vida, quien siempre me apoyo con las tareas y en la escuela secundaria me ayudaba con las tareas especialmente de lo que fue un reto para mí, el inglés.

A la Licenciada Gabriela Carvajal

Por la tremenda paciencia y actitud optimista que me tiene, contribuyó a mi formación universitaria y terminación de esta investigación.

A la Licenciada Karla Reyes

Primeramente, por su atención cuando llegaba a delegación académica por apoyo y por ser mi tutora metodológica en el transcurso del proyecto de investigación.

Manuel Emilio Montealegre Hernández

Dedicatoria

A mi familia y amigos que me inspiraron a seguir mis estudios universitarios, a pesar de los altibajos.

A la empresa que me dio la posibilidad de una pasantía y a mis compañeros de trabajo por la aceptación y apoyo.

Manuel Emilio Montealegre Hernández

Resumen

La investigación titulada “Control interno de las cuentas por cobrar en la Escuela Angloamericanas, sede Colonia Centroamérica, durante el período octubre–diciembre 2025” tuvo como propósito principal elaborar un manual de políticas y procedimientos que permita fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar dentro de la institución.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo, propositivo y con un diseño no experimental. La muestra estuvo integrada por personal administrativo directamente vinculado con la gestión de cartera y tesorería. Para la recolección de información se aplicaron entrevistas semiestructuradas, para asegurar la credibilidad de los datos.

Los resultados pusieron en evidencia varias debilidades: ausencia de manuales formalizados, concentración de funciones en pocas personas, falta de conciliaciones periódicas, inexistencia de indicadores de desempeño y un seguimiento reactivo de los saldos vencidos. Todo ello incrementa el riesgo de morosidad y afecta la liquidez institucional. También se detectaron errores frecuentes en el registro de pagos y deficiencias en la comunicación con los responsables financieros de los estudiantes.

Como respuesta a estas problemáticas, se diseñó un manual de políticas y procedimientos inspirado en los principios del modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Este documento busca fortalecer el ambiente de control, mejorar la supervisión y optimizar la gestión de riesgos en el área de cuentas por cobrar. La propuesta representa un aporte significativo para incrementar la eficiencia administrativa, reducir riesgos financieros y asegurar la sostenibilidad de la institución en el ámbito de la educación privada.

Contenido	
Resumen	8
Introducción	12
Antecedentes y contexto del problema	13
Antecedentes Internacionales	13
Antecedentes Nacionales	16
Contexto de la Investigación	18
Objetivos	20
Preguntas de investigación	21
Justificación	22
Limitaciones	24
Supuestos básicos	26
Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación	28
Perspectiva teórica	29
Estado de arte	29
Perspectiva teórica asumida	31
Fundamentos Teóricos del Control Interno	33
Gestión de Cuentas por Cobrar	35
Metodología	37
Enfoque cualitativo asumido y su justificación	37
Muestra teórica y sujetos del estudio	37
Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados	37
Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación	38
Métodos y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de información	39
Discusión de resultados o hallazgos	40
Conclusiones	42
Recomendaciones	43
Referencias Bibliográficas	44
Anexos o Apéndices	45
Matriz de recolección de datos	45

Entrevista (Modelo).....	48
Validación de instrumento científico	54
Manual de Atención y Políticas de Tesorería	56
Manual de procedimientos tesorería.....	59

Índice de Tablas

Tabla 1: Categorías, temas y patrones.....	28
Tabla 2: Matriz de recolección de datos.....	47
Tabla 3: Criterio de observación.....	52
Tabla 4: Cronograma Monografía.....	55
Tabla 5: Retiro Formal- Abandono de estudios.....	58

Introducción

La investigación parte de una realidad evidente: aunque los sistemas de control interno, como el modelo COSO, han demostrado ser efectivos para fortalecer la supervisión financiera y reducir riesgos, en muchas instituciones de América Latina se aplican de manera improvisada, sin documentación ni evaluación sistemática.

Ante este panorama, el estudio propone elaborar un manual de políticas y procedimientos que ayude a la Escuela Angloamericanas, sede Colonia Centroamérica, a mejorar la gestión de sus cuentas por cobrar entre octubre y diciembre de 2025. Para ello, se recurre a entrevistas, observación y revisión documental, buscando comprender cómo funcionan los controles actuales, medir su eficacia y plantear mejoras adaptadas a la realidad de la institución.

La importancia de este trabajo radica en que la formalización de reglas claras para el registro de pagos, el seguimiento de saldos vencidos y la definición de responsabilidades permitirá reducir riesgos financieros y fortalecer la sostenibilidad de la escuela. Además, ofrece un aporte teórico y metodológico que puede servir de guía a otras instituciones educativas privadas que enfrentan desafíos similares.

En esencia, la investigación no solo describe la situación actual, sino que plantea una herramienta práctica para avanzar hacia una gestión más eficiente, transparente y estable en el área financiera de la Escuela Angloamericanas.

Antecedentes y contexto del problema

Antecedentes Internacionales

(Veliz, 2024) La investigación titulada “Control Interno de las Cuentas por Cobrar Otros Clientes en SERLIPEN S.A., Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2023”, realizada por González Veliz (2024) en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, tuvo como objetivo principal analizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa SERLIPEN S.A., aplicando el marco del Informe COSO I. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, de alcance descriptivo, con diseño no experimental y transversal, utilizando entrevistas al gerente general y cuestionarios aplicados a la contadora de la empresa.

Los resultados evidenciaron deficiencias significativas en la gestión de cuentas por cobrar: ausencia de políticas claras de crédito, falta de evaluaciones periódicas de riesgos, inexistencia de procedimientos formales para la aprobación de créditos y carencia de indicadores de desempeño. Aunque la empresa realizaba auditorías internas, estas no eran suficientes para garantizar la eficiencia operativa.

Como conclusión, se determinó que SERLIPEN S.A. debía formalizar la aplicación del modelo COSO I, establecer políticas y procedimientos claros, implementar evaluaciones periódicas de riesgos e indicadores clave de desempeño. Entre las recomendaciones más relevantes se planteó la creación de un manual de procedimientos que permita estandarizar la gestión de cobros y reducir el riesgo de morosidad.

Este antecedente aporta evidencia de que la aplicación de marcos internacionales como COSO I en el control interno de cuentas por cobrar fortalece la gestión financiera, mejora la liquidez y asegura la confiabilidad de la información contable, aspectos que se relacionan directamente con el propósito de nuestra investigación.

(Pancho, 2024) La investigación titulada “Control Interno de las Cuentas por Cobrar (Microcréditos) del Banco de Guayaquil S.A., Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2023”, realizada por Tomalá Pancho (2024) en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, tuvo como objetivo principal analizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en el área de microcréditos, aplicando el modelo COSO II. El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, de alcance descriptivo, con diseño no experimental y transversal, empleando entrevistas y cuestionarios aplicados al personal del área de contabilidad y cobranza.

Los resultados evidenciaron deficiencias significativas: procedimientos inadecuados de control interno, diferencias de saldos entre el departamento de contabilidad y el de microcréditos, ausencia de cálculo del deterioro de cartera bajo normativa tributaria y un nivel de confianza bajo (42%) frente a un nivel de riesgo medio (58%). Estas falencias afectaban la razonabilidad de los estados financieros y la recuperación oportuna de la cartera.

Como conclusión, se determinó que el Banco de Guayaquil debía actualizar sus procesos y políticas de control interno, implementar correctamente el cálculo del deterioro de las cuentas por cobrar y aplicar de manera formal el modelo COSO II para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión de microcréditos. La investigación recomienda la creación de manuales de procedimientos y la actualización de políticas contables, con el fin de reducir riesgos y garantizar la liquidez necesaria para cumplir con las obligaciones financieras.

Este antecedente aporta evidencia de que la aplicación de marcos de control interno como COSO II en instituciones financieras es clave para fortalecer la gestión de créditos, asegurar la confiabilidad de la información contable y optimizar la recuperación de cartera, aspectos que se relacionan directamente con el propósito de nuestra investigación.

Contar con un sistema robusto de caja es vital para el funcionamiento del negocio, la gestión del efectivo mide la salud financiera de una empresa. Si tiene escasez de efectivo y

necesita pagar nóminas, proveedores mediante créditos o líneas de dinero prestado, puede indicar un problema empresarial. (Houston, 2020). Un inconveniente es no darle seguimiento a la recaudación que el cliente le debe a la entidad o no llevar registro de las cuentas envejecidas, lo que pasa es que, si el cliente no ha pagado, sea por descuido, mal entendido o caso excepcional, esa cuenta se mantiene en el balance y va quedando rezagada a 30, 31 a 60, 61 a 90 días de vencimiento y se va volviendo más complicada de cobrar con el tiempo.

En administración y finanzas se usa mucho el análisis de viabilidad de 3 a 5 años, los primeros 3 son considerados críticos porque la empresa está probando su modelo, al 4 ya se obtienen datos para saber si vale la pena seguir invirtiendo o requiere reestructuración (Endeudamiento, competencia real, capacidad de crecimiento) y el 5 si no alcanza rentabilidad ni flujo de efectivo positivo, se considera que la empresa no es viable sin cambios serios. Según un estudio frecuentemente citado por Jessie Hagen profundizó en las razones por las que esto ocurre. Informó que el 82% de las veces, una mala gestión del flujo de caja o una mala comprensión del flujo de caja contribuyen al fracaso de una pequeña empresa (Sorensen, 2025).

En América Latina se han aplicado controles internos en las empresas, pero no tan estrictamente como se esperaba, a pesar de que se han reportado casos en los cuales ha influido de manera determinante en la mejora de la gestión empresarial, lo que ha llevado a autores como (Arellana y otros, 2020), a asegurar que “un adecuado control interno siempre tendrá un impacto positivo en la gestión de la empresa”, lo que permite inferir la relevancia del control interno en los países de esta región.

La gestión eficiente de las cuentas por cobrar constituye un elemento esencial para la estabilidad financiera de cualquier organización, especialmente en instituciones educativas

privadas cuyo flujo de efectivo depende principalmente del pago oportuno de mensualidades y servicios académicos. A nivel internacional, diversos estudios han señalado que una inadecuada administración del flujo de caja representa una de las principales causas de dificultades financieras en organizaciones pequeñas y medianas.

En el ámbito del control interno, el modelo desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ha establecido lineamientos ampliamente aceptados para fortalecer la gestión organizacional mediante la identificación de riesgos, la implementación de actividades de control y el monitoreo continuo de procesos financieros. Sin embargo, en América Latina, múltiples investigaciones evidencian que muchas organizaciones aplican controles de manera empírica, sin manuales formalizados ni supervisión sistemática.

Antecedentes Nacionales

En Nicaragua, particularmente en el sector educativo privado, es frecuente encontrar estructuras administrativas limitadas, concentración de funciones en pocos cargos y ausencia de manuales de políticas y procedimientos actualizados. Estas condiciones pueden generar debilidades en el registro contable, seguimiento de saldos vencidos, conciliaciones periódicas y estrategias formales de cobranza.

(Hurtado, 2025) La investigación titulada “Sistema de control interno en la Pyme Suny Shop Diriamba, periodo noviembre – febrero 2025”, realizada en la Universidad Central de Nicaragua por Medrano y Baltodano (2025), tuvo como objetivo principal evaluar la eficacia del sistema de control interno en los registros contables de la empresa, identificando debilidades y proponiendo mejoras para optimizar su funcionamiento. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, aplicando entrevistas y análisis documental, lo que permitió comprender las dinámicas internas de la organización y las percepciones de sus colaboradores.

Los resultados evidenciaron que la empresa carecía de procedimientos documentados, presentaba inconsistencias en la contabilización de ingresos y egresos, ausencia de segregación de funciones y riesgos de fraude. Estas deficiencias afectaban la confiabilidad de la información financiera y dificultaban la toma de decisiones estratégicas.

Como conclusión de la investigación, se determinó que Suny Shop debía implementar procesos formalmente documentados, fortalecer la supervisión y capacitar al personal en buenas prácticas contables. Entre las recomendaciones más relevantes se planteó la creación de manuales de control interno y la adopción de herramientas de gestión basadas en marcos internacionales, lo que permitiría reducir errores, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la sostenibilidad del negocio.

Este antecedente aporta evidencia de que la implementación de sistemas de Control Interno en Pymes es fundamental para asegurar la transparencia, prevenir fraudes y fortalecer la competitividad empresarial, aspectos que se relacionan directamente con el propósito de nuestra investigación.

Contexto de la Investigación

La investigación se desarrollará en la Escuela Angloamericanas, una institución educativa privada ubicada en Managua, que ofrece servicios académicos financiados principalmente mediante el pago de aranceles y mensualidades.

Durante el período de estudio (octubre–diciembre 2025), la institución enfrenta retos relacionados con el seguimiento de cuentas vencidas, la formalización de procedimientos administrativos y la estandarización de procesos de cobranza. La dinámica económica nacional, así como factores sociales que afectan la capacidad de pago de los responsables financieros de los estudiantes, influyen directamente en el comportamiento de la cartera. Estas limitaciones provocan que el personal no disponga de información precisa sobre los movimientos de entrada y salidas de dinero, lo cual deriva en cuentas incobrables, recolección satisfactoria del efectivo para sufragar las actividades operativas de la institución.

En el ámbito nacional, Nicaragua enfrenta grandes desafíos económicos que afectan especialmente a las Pymes, implicando a la educación privada. La inestabilidad y falta de recursos limitan la capacidad de estas empresas para invertir en poseer o actualizar sus manuales y sistemas de controles internos.

Esta problemática repercute directamente en la eficiencia de la gestión administrativa debido a que los fondos se demoran en ingresar para ser usados para el funcionamiento institucional. Asimismo, se restringe la toma de decisiones vinculadas con procesos de pago, planificación financiera a corto plazo. La situación se ha manifestado con el pasar de los años y se ve en la necesidad del diseño de un manual, la mediana empresa precisa asegurar los fondos de forma continua y segura.

El estudio se enmarca en un enfoque cualitativo que busca comprender cómo se aplican en la práctica los mecanismos de control interno, cómo perciben los actores involucrados los procesos de cobranza y qué factores organizacionales inciden en su efectividad.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un manual de políticas y procedimientos de control interno que fortalezca la gestión de las cuentas por cobrar en la Escuela Angloamericanas, sede Colonia Centroamérica, durante el período octubre–diciembre de 2025.

Objetivos específicos:

Identificar los mecanismos de control interno que actualmente se aplican en la gestión de las cuentas por cobrar.

Diagnosticar la eficiencia del proceso de cobro y seguimiento de cartera.

Analizar los riesgos financieros asociados a la gestión actual de las cuentas por cobrar.

Proponer un manual de políticas y procedimientos basado en buenas prácticas de control interno que contribuya a mejorar la recuperación de cartera.

Preguntas de investigación

¿Qué mecanismos de control interno serán necesarios aplicar en la gestión de las cuentas por cobrar de la Escuela Angloamericanas?

Justificación

La Escuela Angloamericanas enfrenta debilidades persistentes en el control interno de sus cuentas por cobrar, caracterizadas por procesos administrativos informales, ausencia de manuales de políticas estandarizados y deficiencias en el seguimiento de saldos vencidos. Estas limitaciones generan riesgos financieros, retrasos en la recuperación de cartera y dificultades en la planificación presupuestaria, afectando directamente la liquidez institucional y la sostenibilidad de sus operaciones educativas.

La relevancia social de esta investigación radica en que el fortalecimiento del control interno de las cuentas por cobrar no solo impacta en la estabilidad financiera de la institución, sino que también garantiza la continuidad del servicio educativo que beneficia a la comunidad estudiantil. Un sistema confiable de gestión de cobros asegura el pago oportuno de salarios, servicios y recursos académicos, lo que repercute en la calidad del proceso formativo y en la confianza de los padres de familia hacia la institución.

Desde el punto de vista práctico, la implementación de herramientas de control interno permitirá optimizar los procesos administrativos relacionados con la cobranza, mejorar la exactitud de los registros contables, reducir riesgos de morosidad y facilitar la toma de decisiones financieras oportunas. La estandarización de procedimientos y el uso de registros sistematizados contribuirán a que el personal disponga de información precisa y en tiempo real sobre la cartera, incrementando la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta de la institución.

En el plano teórico y metodológico, este estudio aportará fundamentos sobre los principios del control interno aplicados a la gestión de cuentas por cobrar, integrando marcos de referencia como el modelo COSO. Asimismo, proporcionará un enfoque cualitativo basado en el diagnóstico de la situación actual, la identificación de riesgos y la formulación de un manual de políticas y procedimientos adaptado al contexto educativo. La propuesta resultante constituirá un referente útil para futuras investigaciones y

para otras instituciones educativas privadas que enfrenten problemáticas similares, fortaleciendo así el conocimiento aplicado en el ámbito financiero-administrativo.

En conclusión, la investigación orientada al fortalecimiento del control interno de las cuentas por cobrar en la Escuela Angloamericanas resulta pertinente y necesaria, dado que aborda debilidades que afectan directamente la fiabilidad de la información financiera, la eficiencia administrativa y la sostenibilidad institucional. La propuesta de un manual de políticas y procedimientos permitirá reducir riesgos asociados a la morosidad, optimizar la gestión de la cartera y contribuir a la estabilidad económica de la institución. Al mismo tiempo, el estudio genera un aporte social al garantizar la continuidad del servicio educativo y un aporte teórico-metodológico al aplicar principios del marco COSO en un contexto académico, convirtiéndose en un referente para la mejora de prácticas administrativas en el sector educativo privado.

Limitaciones

Como toda investigación, este trabajo enfrentó ciertas limitaciones que es importante reconocer para comprender mejor el alcance de los resultados obtenidos.

En primer lugar, el estudio se llevó a cabo únicamente en la Escuela Angloamericanas, sede Colonia Centroamérica. Esto significa que los hallazgos reflejan la realidad de esta institución en particular y no pueden generalizarse automáticamente a otras escuelas privadas que cuentan con estructuras administrativas distintas.

En segundo lugar, el acceso a información financiera detallada estuvo restringido por la naturaleza confidencial de los datos institucionales. Esta condición limitó la posibilidad de realizar un análisis cuantitativo más profundo de la cartera y obligó a centrar el estudio en aspectos cualitativos y en la información disponible.

Otro aspecto a considerar es el período de tiempo en el que se desarrolló la investigación (octubre–diciembre de 2025). Los resultados reflejan la situación observada en ese intervalo específico y no necesariamente representan el comportamiento histórico ni proyectan el futuro de las cuentas por cobrar.

Finalmente, debido a la estructura organizativa reducida de la institución, la recolección de información se concentró en un informante clave del área administrativa. Si bien esto permitió obtener datos relevantes, también puede limitar la diversidad de perspectivas sobre los procesos evaluados.

El período de estudio es reducido (octubre–diciembre 2025), lo cual puede limitar la observación de tendencias de largo plazo.

- 1 Posible sesgo en la información proporcionada por los participantes debido a percepciones subjetivas.
- 2 Factores económicos externos que influyen en la capacidad de pago de los clientes y que escapan al control institucional.
- 3 Acceso limitado a documentación histórica si no se encuentra debidamente archivada.
- 4 Dependencia de la disposición del personal para entrevistas.

Supuestos básicos

La presente investigación se sustenta en el supuesto de que el control interno de las cuentas por cobrar en la Escuela Angloamericanas constituye una realidad organizacional propia de una institución educativa privada, configurada a partir de prácticas administrativas cotidianas, normas informales y decisiones tomadas por el personal encargado de la gestión financiera. Esta realidad no es homogénea ni estandarizada, sino que se ve influenciada por la limitada estructura administrativa, la concentración de funciones en pocos cargos y las dinámicas operativas características del sector educativo. En consecuencia, pueden coexistir distintas percepciones sobre el nivel de control, seguridad y confiabilidad de la cartera de cobros, dependiendo del rol y la experiencia de cada actor, lo que evidencia un fenómeno dinámico y contextual.

Desde el enfoque epistemológico, se considera que el conocimiento relacionado con el control interno de las cuentas por cobrar se construye mediante la interacción directa entre el investigador y los actores que participan en la gestión diaria de la cobranza, tales como personal administrativo, contable y directivo. El conocimiento no se concibe como objetivo ni generalizable, sino como interpretativo y situado, derivado de las experiencias, significados y valoraciones que los participantes atribuyen a los procesos de registro, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar. En este sentido, el investigador asume un rol activo en la generación del conocimiento, reconociendo que su interpretación del fenómeno forma parte integral del proceso investigativo.

En el ámbito metodológico, la investigación parte del supuesto de que el análisis del control interno de las cuentas por cobrar en una institución educativa como la Escuela Angloamericanas debe realizarse en su entorno natural de operación, mediante un diseño metodológico flexible y de carácter cualitativo. Se asume que el estudio se desarrolla de forma inductiva, a partir de la información obtenida a través de entrevistas semiestructuradas, observación directa y revisión de registros internos disponibles. Este enfoque permite comprender de manera integral las prácticas reales de administración de la cartera,

identificar debilidades y fortalezas del control existente y generar insumos técnicos que sirvan de base para la formulación de un manual de políticas y procedimientos adaptado a la realidad institucional.

En conclusión, se parte del supuesto de que la formalización de los mecanismos de control interno en la Escuela Angloamericanas contribuirá a mejorar la eficiencia administrativa, reducir la morosidad y fortalecer la sostenibilidad financiera de la institución, asegurando la continuidad del servicio educativo y la confianza de la comunidad escolar.

- Se asume que la institución cuenta con procedimientos de control interno, aunque no estén formalizados.
- Se presume que existen debilidades en el seguimiento de las cuentas vencidas.
- Se considera que la formalización de políticas puede mejorar la eficiencia en la gestión de cobranza.
- Se asume disposición del personal administrativo para participar en el estudio.

Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Categoría 1: Control Interno	<ul style="list-style-type: none">• Ambiente de control• Segregación de funciones• Supervisión y monitoreo• Cumplimiento de políticas
Categoría 2: Gestión de Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none">• Registro contable• Políticas de crédito• Seguimiento de saldos vencidos• Estrategias de cobranza• Clasificación de antigüedad de saldos
Categoría 3: Riesgos Financieros	<ul style="list-style-type: none">• Morosidad• Cuentas incobrables• Impacto en liquidez• Flujo de efectivo
Posibles Patrones Emergentes <ul style="list-style-type: none">• Concentración de funciones administrativas.• Procesos informales no documentados.• Dependencia de seguimiento manual.• Retrasos en la recuperación de cartera.• Necesidad de capacitación en control interno.	

Tabla 1: Categorías, temas y patrones

Perspectiva teórica

Estado de arte

La monografía realizada por (BUSTAMANTE & MOLINA, 2022), en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, título “Evaluación del control interno y riesgos asociados a las cuentas por cobrar de la empresa distribuidora KGB, A. A. Para el periodo del I semestre del año 2020”, tuvo como objetivo principal evaluar la aplicación del control interno en el área de cuentas por cobrar, identificando las debilidades existentes y los riesgos asociados a la gestión de la cartera. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y descriptivo, apoyándose en entrevistas, revisión documental y análisis de los registros contables de la empresa.

Entre los principales hallazgos se determinó que la empresa no contaba con un manual de control interno actualizado conforme al modelo COSO III, lo que limitaba la aplicación de los cinco componentes y los puntos de enfoque necesarios para garantizar un sistema eficiente. Asimismo, se evidenció un alto índice de morosidad, ausencia de políticas claras de crédito y deficiencias en la provisión de cuentas incobrables, lo que afectaba la confiabilidad de los estados financieros y la liquidez de la organización.

El estudio concluyó que la falta de procedimientos estandarizados y de un equipo de auditoría interna generaba incertidumbre en la información financiera y aumentaba los riesgos operativos. Como propuesta, se planteó la elaboración de un plan de acción basado en COSO III, que incluyera políticas de crédito, mecanismos de seguimiento y una matriz de riesgos para fortalecer el control interno y mejorar la recuperación de cartera.

En este sentido, la investigación resalta la importancia de contar con sistemas de control interno formalizados como herramienta clave para garantizar la confiabilidad de la información financiera y la sostenibilidad de las operaciones, lo cual guarda una relación directa con la presente investigación, al evidenciar la necesidad de diseñar instrumentos prácticos que fortalezcan la gestión de las cuentas por cobrar en instituciones educativas privadas.

De igual forma, (Manuel & Danilo, 2016) en un estudio titulado “Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas en instituciones”, Subtema: Propuesta del diseño de un manual de control interno contable del área de cuentas por cobrar en la empresa Finca Santa Clara, ubicada en el municipio de Jinotepe, departamento de Carazo durante el II semestre del año 2016”, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo como objetivo diseñar un manual de control interno contable que permitiera fortalecer la gestión de las cuentas por cobrar en dicha empresa. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, utilizando entrevistas, encuestas, observación directa y revisión documental como principales técnicas de recolección de datos.

Entre los hallazgos más relevantes se identificó la ausencia de procedimientos formalizados en el área de cuentas por cobrar, lo que generaba dispersión de actividades, falta de coordinación y debilidades en el seguimiento sistemático de la cartera de clientes. Asimismo, se evidenció que la empresa operaba sin un manual que definiera políticas, normas y responsabilidades claras, lo que incrementaba el riesgo de errores y limitaba la transparencia en la información financiera.

La propuesta consistió en el diseño de un manual de control interno contable que incluyera objetivos, políticas, normas, procedimientos, flujogramas y formatos específicos para el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar. Se concluyó que la implementación de este manual permitiría mejorar la organización del área, garantizar la eficiencia en la ejecución de las operaciones y contribuir a la sostenibilidad financiera de la empresa.

Este antecedente resulta pertinente para la presente investigación, ya que evidencia la importancia de contar con manuales de control interno adaptados a la realidad de cada organización, como herramienta fundamental para asegurar la confiabilidad de la información contable y fortalecer la gestión administrativa de las cuentas por cobrar.

Perspectiva teórica asumida

La investigación asume una perspectiva teórica basada en el modelo de control interno de COSO, adaptado al contexto de una institución educativa privada. Desde el enfoque cualitativo, se prioriza la comprensión profunda de los procesos internos, prácticas administrativas, percepciones del personal involucrado y dinámica organizacional.

Se considera que el control interno no es únicamente un conjunto de normas escritas, sino un sistema dinámico influenciado por la cultura organizacional, el liderazgo administrativo y el compromiso del personal. Por tanto, el análisis no se limitará a verificar la existencia de políticas formales, sino que evaluará su aplicación real y efectividad práctica.

Esta perspectiva permite integrar elementos normativos, administrativos y financieros para comprender el fenómeno estudiado de manera holística, generando una propuesta de mejora contextualizada y viable.

El control interno constituye un componente esencial en la gestión organizacional, pues asegura que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que las actividades se desarrollen de manera eficaz conforme a las directrices de la administración. Su alcance trasciende el ámbito contable y financiero, integrándose en los procesos de planeación, ejecución y monitoreo de todas las áreas de la entidad.

La administración emplea el control interno como una herramienta estratégica para alcanzar los objetivos institucionales, incorporándolo en las actividades de cada departamento. El éxito de su aplicación depende en gran medida de la capacidad de los directivos para tomar decisiones acertadas, ya que una gestión deficiente puede derivar en errores que afecten la confiabilidad de la información y la eficiencia operativa.

El control interno se concibe como un sistema dinámico que forma parte de la estructura organizacional y que, aunque representa un mecanismo útil para la gerencia, no sustituye las responsabilidades propias de la dirección. Su efectividad está condicionada por las limitaciones inherentes a todo sistema, derivadas de los juicios y decisiones humanas, las cuales, si son mal aplicadas, pueden conducir a desviaciones y errores.

Los objetivos del control interno se orientan al cumplimiento de la misión institucional mediante planes y procedimientos eficientes y eficaces. Entre sus finalidades destacan: proteger los recursos de la organización frente a riesgos, garantizar la eficacia y economía en las operaciones, velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos, asegurar la confiabilidad de la información financiera y establecer medidas preventivas para detectar y corregir desviaciones. Asimismo, el sistema debe disponer de mecanismos de verificación y evaluación que permitan retroalimentar la gestión y fortalecer la toma de decisiones.

El control interno involucra a todos los niveles jerárquicos de la organización, ya que el compromiso de cada empleado en el cumplimiento de políticas y procedimientos es determinante para alcanzar los objetivos propuestos. En este sentido, se distinguen dos dimensiones fundamentales: el control interno administrativo, que se centra en la organización de procesos y métodos operacionales para prevenir riesgos en las actividades cotidianas, y el control interno contable, que asegura que las transacciones sean registradas de manera adecuada, en el periodo correcto y con las cuentas pertinentes.

En el ámbito de la auditoría, el control interno adquiere especial relevancia, pues constituye una herramienta clave para conocer el funcionamiento general de la entidad durante la revisión preliminar. Su análisis permite determinar la existencia de manuales de políticas, códigos de ética y procedimientos confiables, aspectos que inciden directamente en la planificación de la estrategia de auditoría. La eficacia del sistema de control interno influye en el tipo y alcance de las pruebas necesarias para obtener evidencia suficiente y adecuada, lo que reafirma su papel como soporte fundamental en la gestión organizacional y financiera.

La literatura especializada coincide en que la gestión eficiente de cuentas por cobrar es un elemento determinante para la estabilidad financiera de las organizaciones. Diversos estudios señalan que las fallas en el control del flujo de efectivo constituyen una de las principales causas de dificultades financieras, especialmente en organizaciones pequeñas y medianas.

En América Latina, investigaciones sobre control interno evidencian que muchas instituciones poseen controles formales en teoría, pero carecen de aplicación sistemática, supervisión continua y documentación estructurada. Los principales obstáculos identificados incluyen limitaciones tecnológicas, falta de capacitación del personal y ausencia de manuales operativos actualizados.

En el sector educativo privado, aunque existe abundante literatura sobre gestión académica, son menos frecuentes los estudios enfocados específicamente en la administración financiera y, particularmente, en el control interno de cuentas por cobrar. Esta situación justifica la pertinencia del presente estudio, al abordar una dimensión administrativa clave para la sostenibilidad institucional.

Fundamentos Teóricos del Control Interno

El control interno puede definirse como un conjunto de políticas, procedimientos y actividades diseñadas para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de objetivos organizacionales en tres categorías: eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento normativo.

Uno de los modelos más reconocidos a nivel internacional es el propuesto por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), el cual establece cinco componentes interrelacionados:

1. **Ambiente de control:** Cultura organizacional, ética, estructura organizativa y asignación de responsabilidades.
2. **Evaluación de riesgos:** Identificación y análisis de riesgos que puedan afectar el logro de objetivos.

El riesgo financiero asociado a las cuentas por cobrar se convierte en un aspecto crítico, lo que justifica la necesidad de diseñar e implementar herramientas de control interno que permitan identificar, evaluar y mitigar dichos riesgos de manera práctica y accesible.

3. **Actividades de control:** Políticas y procedimientos específicos para mitigar riesgos.

En la Escuela Angloamericanas, las actividades de control incluyen el registro sistemático de las mensualidades, la clasificación de saldos por antigüedad, la elaboración de reportes periódicos de morosidad y la implementación de estrategias de cobranza oportunas. El uso de herramientas de control interno apoyadas en Microsoft Excel facilita la sistematización de estas actividades, permitiendo un mayor orden y confiabilidad en la información financiera.

4. **Información y comunicación:** Sistemas que permiten generar y transmitir información confiable.

Este componente se refleja en la necesidad de contar con formatos estandarizados para el registro de pagos, reportes periódicos de cuentas vencidas y canales de comunicación claros entre la administración y los responsables financieros de los estudiantes. Una adecuada información y comunicación contribuye a reducir errores, facilitar el seguimiento de la cartera y mejorar la toma de decisiones institucionales.

5. **Supervisión y monitoreo:** Evaluaciones continuas del desempeño del sistema de control.

En la Escuela Angloamericanas, el monitoreo del control interno se lleva a cabo mediante la revisión periódica de los registros contables, la comparación de los saldos registrados con los pagos efectivamente recibidos y la identificación de posibles desviaciones. Este proceso permite detectar oportunamente errores o irregularidades y aplicar acciones correctivas que fortalezcan el sistema de control interno.

Aplicado a las cuentas por cobrar, este modelo permite analizar si existen políticas claras de crédito, procedimientos definidos de facturación, controles de seguimiento a saldos vencidos, conciliaciones periódicas y mecanismos de supervisión.

Gestión de Cuentas por Cobrar

Desde la perspectiva financiera, las cuentas por cobrar forman parte del capital de trabajo y su adecuada administración impacta directamente en:

- Liquidez
- Rotación de cartera
- Nivel de morosidad
- Provisión para cuentas incobrables
- Flujo de efectivo operativo

Una gestión eficiente implica establecer políticas claras de crédito, plazos definidos de pago, clasificación de antigüedad de saldos (30, 60, 90 días), estrategias de cobranza y controles documentales que respalden cada transacción.

La ausencia de procedimientos formalizados puede provocar:

- Incremento de cuentas vencidas
- Falta de conciliaciones oportunas
- Información financiera poco confiable
- Dificultades en la planificación presupuestaria

Beneficios del control interno de cuentas por cobrar en instituciones educativas

La implementación de un control interno adecuado en la gestión de cuentas por cobrar genera múltiples beneficios, entre los cuales se destacan:

- Mayor control y orden en el manejo de la cartera.
- Reducción de riesgos de morosidad y pérdidas económicas.
- Mejora en la confiabilidad de la información financiera.
- Apoyo a la toma de decisiones administrativas.
- Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de la institución.

Matriz de riesgos aplicada a la gestión de cuentas por cobrar La matriz de riesgos es una herramienta de gestión que permite evaluar los riesgos asociados al control interno de las cuentas por cobrar, considerando la probabilidad de ocurrencia y el impacto que estos pueden generar en la institución. Su aplicación en la Escuela Angloamericanas facilita la identificación de los principales riesgos financieros y la definición de medidas de control orientadas a su mitigación.

En esta investigación, la matriz de riesgos se utiliza como un instrumento de apoyo para fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar, contribuyendo a una administración más ordenada, eficiente y acorde a la realidad operativa de la institución educativa.

Metodología

Enfoque cualitativo asumido y su justificación

La investigación es de tipo aplicada, con enfoque cualitativo, descriptivo y analítico, y diseño no experimental. Este enfoque resulta pertinente porque el objetivo central no es cuantificar resultados financieros, sino comprender cómo se aplican los mecanismos de control interno en la gestión de las cuentas por cobrar de la Escuela Angloamericanas, sede Colonia Centroamérica.

El estudio busca interpretar las prácticas administrativas y contables, identificar debilidades en los procesos de cobranza y analizar las percepciones del personal sobre la efectividad del control interno. El carácter descriptivo permite caracterizar la situación actual de la institución, mientras que el componente analítico facilita la identificación de causas y consecuencias de las deficiencias encontradas.

Muestra teórica y sujetos del estudio

La población está conformada por el personal administrativo vinculado a la gestión de las cuentas **por cobrar** en la Escuela Angloamericanas. La muestra es intencionada y no probabilística, seleccionada en función de la experiencia y conocimiento de los participantes sobre los procesos de registro, seguimiento y recuperación de cartera.

Este criterio garantiza que la información obtenida sea relevante y significativa para el análisis, aunque no se busque representatividad estadística, sino profundidad en la comprensión del fenómeno estudiado.

Métodos y técnicas de recolección de datos utilizados

- **Entrevistas semiestructuradas** al personal administrativo y contable, con preguntas diseñadas para explorar procedimientos actuales, políticas de crédito y estrategias de cobranza.

- **Observación directa** de los procesos administrativos, identificando prácticas informales, retrasos en la recuperación de cartera y ausencia de registros sistemáticos.
- **Revisión documental** de registros contables, reportes de antigüedad de saldos y documentos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, con el fin de validar la información obtenida en entrevistas y observaciones.

Estas técnicas permitirán identificar patrones, coincidencias y deficiencias en el control interno, proporcionando insumos para el diseño de un manual de políticas y procedimientos adaptado a la realidad institucional.

Criterios de calidad aplicados: credibilidad, confiabilidad y triangulación

Para garantizar el rigor científico se aplicarán los criterios de credibilidad, confiabilidad y triangulación:

- **Credibilidad:** se asegurará que los resultados reflejen fielmente la realidad de la institución mediante entrevistas prolongadas y registros detallados.
- **Confiabilidad:** se utilizarán guías de entrevista estructuradas y se organizarán los datos en categorías, reduciendo la posibilidad de sesgos.
- **Triangulación:** se contrastará la información obtenida en entrevistas con documentos internos y fundamentos teóricos, comparando la práctica actual con las buenas prácticas de control interno reconocidas internacionalmente.

En cuanto a los aspectos éticos, se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes, el consentimiento informado previo a la recopilación de datos y el uso responsable de la información, exclusivamente con fines académicos.

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

El procesamiento de datos se realizará mediante un análisis cualitativo de las respuestas obtenidas y de los documentos revisados. La información será organizada en categorías vinculadas a los objetivos del estudio (registro contable, políticas de crédito, seguimiento de saldos vencidos, riesgos financieros), lo que permitirá interpretar de manera integral las prácticas actuales y proponer mejoras.

Discusión de resultados o hallazgos

El presente estudio tuvo como objetivo analizar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la Escuela Angloamericanas, sede Colonia Centroamérica, durante el período octubre–diciembre 2025. A través de un enfoque cualitativo, sustentado en entrevistas semiestructuradas, revisión documental y matrices de recolección de datos, se identificaron fortalezas y debilidades en la gestión de la cartera, las cuales se discuten en función de los objetivos específicos planteados.

Se evidenció que el sistema de control interno aplicado es principalmente empírico y dependiente de la experiencia del personal administrativo, sin manuales formalizados ni procedimientos estandarizados. El seguimiento de saldos vencidos se realiza de manera reactiva, cuando surgen problemas de morosidad, y no mediante reportes periódicos que permitan anticipar riesgos.

Entre las principales debilidades se destacan:

- **Ausencia de manuales de políticas y procedimientos** que regulen la gestión de cobros.
- **Deficiencias en el registro contable y conciliaciones periódicas**, lo que afecta la confiabilidad de la información financiera.
- **Falta de indicadores de desempeño** que midan la eficiencia en la recuperación de cartera.
- **Procesos informales:** Se constató que gran parte de la gestión de cuentas por cobrar se realiza sin manuales documentados, lo que genera dispersión de actividades y dependencia de prácticas empíricas.
- **Concentración de funciones:** El personal administrativo asume múltiples responsabilidades, lo que limita la segregación de funciones y aumenta el riesgo de errores o fraudes.
- **Seguimiento deficiente de saldos vencidos:** No existen reportes consolidados ni clasificación sistemática de antigüedad de saldos, lo que dificulta la recuperación oportuna de cartera.

- **Impacto en la liquidez:** La morosidad afecta directamente la capacidad de la institución para cubrir gastos operativos, como salarios y servicios básicos.
- **Patrones emergentes:** Se identificó la necesidad de capacitación en control interno, la dependencia de registros manuales y la falta de indicadores de desempeño para evaluar la eficiencia de la cobranza.

No obstante, también se identificaron fortalezas: la disposición del personal administrativo para mejorar los procesos, la conciencia sobre la importancia de la liquidez institucional y la apertura hacia la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión.

En síntesis, los hallazgos confirman que la Escuela Angloamericanas requiere la formalización de mecanismos de control interno, apoyados en el modelo COSO III, para garantizar la transparencia, confiabilidad y sostenibilidad de sus operaciones financieras.

Conclusiones

La investigación permitió analizar de manera integral el control interno de las cuentas por cobrar en la Escuela Angloamericanas, evidenciando que la institución opera bajo un esquema administrativo informal, con procedimientos dispersos y dependientes de la práctica cotidiana del personal. Esta situación genera riesgos financieros que afectan la liquidez y la capacidad de planificación presupuestaria.

Se concluye que la formalización de un manual de políticas y procedimientos constituye una necesidad prioritaria para fortalecer la gestión de la cartera. Dicho manual debe incluir lineamientos claros sobre registro contable, seguimiento de saldos vencidos, estrategias de cobranza y mecanismos de supervisión.

Asimismo, el estudio confirma que la aplicación de marcos internacionales como COSO III ofrece una base sólida para estructurar controles internos eficientes, adaptados al contexto educativo privado. La implementación de estas herramientas permitirá reducir la morosidad, mejorar la confiabilidad de la información financiera y asegurar la continuidad del servicio educativo.

Recomendaciones

Con base en los hallazgos y conclusiones, se proponen las siguientes recomendaciones:

- **Diseñar e implementar un manual de políticas y procedimientos** de control interno para la gestión de cuentas por cobrar.
- **Segregar funciones administrativas** en la medida de lo posible, reduciendo riesgos de fraude y errores.
- **Establecer reportes periódicos de antigüedad de saldos**, que permitan identificar cuentas vencidas y tomar acciones oportunas.
- **Definir indicadores de desempeño financiero** (ej. tasa de recuperación de cartera, porcentaje de morosidad) para evaluar la eficiencia del proceso de cobranza.
- **Capacitar al personal administrativo y contable** en buenas prácticas de control interno y uso de herramientas tecnológicas.
- **Implementar auditorías internas periódicas** que verifiquen el cumplimiento de políticas y procedimientos.
- **Promover una cultura organizacional de disciplina financiera**, fomentando el registro inmediato de transacciones y la revisión constante de la información.

La aplicación de estas recomendaciones permitirá a la Escuela Angloamericanas pasar de un sistema empírico a un modelo estructurado y confiable, reduciendo riesgos financieros y fortaleciendo la sostenibilidad institucional.

Referencias Bibliográficas

Arellana, L. C., Chinchilla, M. F., & Escobar Ávila, M. E. (05 de Octubre de 2020). *OBSTÁCULOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO*.

https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf

BUSTAMANTE, I. D., & MOLINA, M. D. (Enero de 2022). *EVALUACION DEL CONTROL INTERNO Y RIESGOS ASOCIADOS A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA KGB, S. A. PARA EL PERIODO DEL I SEMESTRE DEL AÑO 2020.* .

<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/17237/1/17237.pdf>

Cruz, F. T. (Agosto de 2021). *Implementación de un sistema de control de cuentas por.*

<https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/1e9688e5-8e05-47fc-80a7-95402b04f4e1/content>

Houston, M. (22 de Diciembre de 2020). *Cómo este cobrador convierte rápidamente cuentas obsoletas en efectivo*. Forbes: <https://www.forbes.com/sites/melissahouston/2020/12/22/how-this-cash-collector-turns-outdated-accounts-into-cash-quickly/>

Hurtado, C. J.-Á. (09 de Marzo de 2025). *Sistema de control interno en la Pyme Suny Shop Dirimba, periodo noviembre - febrero 2025*.

<https://repositorio.ucn.edu.ni/id/eprint/142/1/Sistema%20de%20control%20interno%20en%20Pyme%20Suny%20Shop%20Dirimba.pdf>

Manuel, C. R., & Danilo, F. L. (Diciembre de 2016). *Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas en instituciones.* .

<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/3452/1/4312.pdf>

Pancho, D. M. (Junio de 2024). *CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR (MICROCREDITOS) DEL BANCO DE GUAYAQUIL S.A., CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023.* .

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/2341002b-8caf-4d42-8f55-fd329e56bb97/content>

Sorensen, J. (23 de Mayo de 2025). *Estrategias de gestión del flujo de caja para pequeñas empresas*.

Preferred CFO : <https://preferredcfo.com/insights/small-business-cash-flow-management-strategies>

Veliz, J. S. (Diciembre de 2024). *CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR OTROS CLIENTES EN SERLIPEN S.A., CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE.*

<https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/3eb99442-2a06-4082-859c-215ea26288c7/content>

Anexos o Apéndices

Matriz de recolección de datos

Datos generales:

¿Cuál es el cargo que desempeña en la mediana empresa Escuelas Angloamericanas?

¿Cuánto tiempo tiene de laborar en Escuelas Angloamericanas?

¿Recibió capacitación previa para desempeñar el cargo que le asignaron? Si ____ o No ____

¿Qué otras funciones realizan en Escuelas Angloamericanas?

¿Cuál es el nivel de estudio que tiene; primaria, bachiller, técnico universidad estudios concluidos, ¿estudios en proceso o abandonados?

¿Tiene conocimientos en administración, contabilidad o alguno relacionado a las cuentas por cobrar?

¿Tiene experiencia previa en trabajos relacionados a las cuentas por cobrar por cobrar? Si ____ o No ____

Matriz de Riesgos

Riesgo	Causa	Consecuencia	Control Implementado
Registro Tardío	Falta de Supervisión	Errores Contables	Registro en 24 horas
Morosidad Elevada	Falta de Seguimiento	Problema de Liquidez	Reporte mensual
Errores de Aplicación de Pagos	Concentración de Funciones	Reclamos de Padres	Revisión periódica
Falta de Respaldo Documental	Desorganización	Riesgo legal	Archivo obligatorio

Tabla 2 Matriz de Riesgos

Pregunta N.º	Pregunta	Respuesta
OE1: Identificar mecanismos de control interno		
1	¿Existe procedimiento formal para registrar CxC?	No, se registran cuando vendedor entrega documentos firmados y se facturan en sistema.
2	¿Se utilizan recibos oficiales?	Sí, talonarios físicos detallando concepto y monto.
3	¿El personal conoce políticas de cobro?	No, solo encargado revisa sistema y gestiona cobro.
4	¿Se emplea sistema informático?	Sí, sistema para facturar y revisar mensualmente.
5	¿Se realizan conciliaciones periódicas?	No.
6	¿Existen controles para descuentos/prórrogas?	No formalmente, se solicita aprobación a dirección financiera.
7	¿Se supervisa trabajo de cobros?	No, solo se envía reporte a dirección financiera.
8	¿Se comunican cuentas pendientes regularmente?	No, solo recordatorio mensual por correo.
9	¿Existen mecanismos para prevenir errores?	No.
10	¿Funcionan como controles internos actuales?	No, necesitan lineamientos y supervisión.
OE2: Diagnosticar eficiencia del control interno		
11	¿Proceso garantiza recuperación oportuna?	No, gestión reactiva y sin canal definido.
12	¿Se reduce la morosidad?	No.
13	¿Comunicación clara y suficiente?	No, falta claridad sobre penalidades.
14	¿Proceso eficiente según personal?	No, falta lineamientos sólidos.
15	¿Se aplican recordatorios previos?	Sí, antes de fecha límite.
16	¿Falta de manual afecta eficiencia?	Sí, falta claridad en pasos y directrices.
17	¿Errores frecuentes en registro?	Sí, registros tardíos y aplicaciones erradas.
18	¿Permite seguimiento adecuado?	Sí, pero puede mejorarse.
19	¿Reciben retroalimentación?	No.

20	¿Proceso sostenible a largo plazo?	No, requiere procesos claros.
OE3: Proponer manual de políticas y procedimientos		
21	¿Necesario manual?	Sí, clave para saber qué y cómo hacerlo.
22	¿Establecer plazos claros?	Sí, definir consecuencias.
23	¿Definir responsabilidades específicas?	Sí, vendedor, cartera y dirección financiera.
24	¿Incluir mecanismos de supervisión?	Sí, checklist y control estadístico.
25	¿Formalizar comunicación con padres?	Sí, correo y WhatsApp.
26	¿Medidas para prevenir morosidad?	Sí, consecuencias académicas.
27	¿Documentar procedimiento de registro?	Sí, paso a paso del sistema.
28	¿Establecer sanciones por incumplimiento?	Sí, restricciones académicas.
29	¿Manual mejora transparencia?	Sí, mayor confiabilidad y agilidad.
30	¿Manual aporta beneficios administrativos?	Sí, mayor confiabilidad en reportes.

Tabla 3: Matriz de recolección de datos

Entrevista (Modelo)



UNIVERSIDAD CENTRAL DE NICARAGUA (UCN)

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA

Esta entrevista forma parte de la investigación con enfoque cualitativa titulada “Control interno de las cuentas por cobrar en la mediana empresa Escuelas Angloamericanas, sede Colonia Centroamérica, periodo octubre - diciembre 2025”.

El propósito de aplicar este instrumento es obtener información del personal de Escuela Angloamericanas sobre la gestión de cuentas por cobrar, que permita identificar los mecanismos de control interno en las cuentas por cobrar, diagnosticar la eficiencia del control interno en el proceso de cobro, proponer un manual de políticas y procedimientos que fortalezca la gestión de las cuentas por cobrar con el fin de diseñar un manual de políticas y procedimientos de control interno que contribuya al fortalecimiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la Escuelas Angloamericanas. Las respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad y utilizadas únicamente con fines académicos.

Datos generales:

¿Cuál es el cargo que desempeña en la mediana empresa Escuelas Angloamericanas?

¿Cuánto tiempo tiene de laborar en Escuelas Angloamericanas?

¿Recibió capacitación previa para desempeñar el cargo que le asignaron? Si ____ o No ____

¿Qué otras funciones realizan en Escuelas Angloamericanas?

¿Cuál es el nivel de estudio que tiene; primaria, bachiller, técnico universidad estudios concluidos, ¿estudios en proceso o abandonados?

¿Tiene conocimientos en administración, contabilidad o alguno relacionado a las cuentas por cobrar?

¿Tiene experiencia previa en trabajos relacionados a las cuentas por cobrar por cobrar? Si ____ o No ____

I. Preguntas orientadas al Objetivo Específico 1

Identificar los mecanismos de control interno aplicados a la gestión de las cuentas por cobrar

1. ¿Existe algún procedimiento formal para registrar las cuentas por cobrar? (Sí/No) Si no, ¿cómo lo hacen actualmente?
2. ¿Se utilizan recibos oficiales para documentar los pagos? (Sí/No) ¿Qué tipo de comprobantes entregan?
3. ¿El personal administrativo conoce políticas de cobro establecidas? (Sí/No) ¿Cómo se transmiten esas políticas?
4. ¿Se emplea algún sistema informático para el registro de pagos? (Sí/No) ¿Qué ventajas o limitaciones tiene?
5. ¿Se realizan conciliaciones periódicas entre ingresos y cuentas por cobrar? (Sí/No) ¿Cómo se llevan a cabo?
6. ¿Existen controles para autorizar descuentos o prórrogas? (Sí/No) ¿Quién toma esas decisiones?
7. ¿Se supervisa el trabajo del personal encargado de cobros? (Sí/No)? ¿De qué manera y bajo qué criterios se supervisa el trabajo de cobros?
8. ¿Se comunican regularmente las cuentas pendientes a los padres de familia? (Sí/No) ¿Cómo se hace esa comunicación?
9. ¿Se cuenta con algún mecanismo para prevenir errores en el registro de pagos? (Sí/No) ¿Qué prácticas informales aplican?
10. ¿Considera que las prácticas actuales funcionan como controles internos? (Sí/No) ¿Cuáles son las más efectivas?

II. Preguntas orientadas al Objetivo Específico 2

Diagnosticar la eficiencia del control interno en el proceso de cobro

11. ¿El proceso de cobro actual garantiza la recuperación oportuna de los pagos? (Sí/No) ¿Qué dificultades enfrentan?
12. ¿Se logra reducir la morosidad con las prácticas actuales? (Sí/No) ¿Qué estrategias han sido útiles?
13. ¿La comunicación con los padres sobre pagos es clara y suficiente? (Sí/No) ¿Qué aspectos deberían mejorar?
14. ¿El personal administrativo considera eficiente el proceso de cobro? (Sí/No) ¿Qué problemas detectan?
15. ¿Se aplican recordatorios o avisos previos a los padres antes de la fecha límite de pago? (Sí/No) ¿Cómo se realizan?
16. ¿La falta de manuales afecta la eficiencia del proceso? (Sí/No) ¿De qué manera lo perciben?
17. ¿Se han presentado errores frecuentes en el registro de pagos? (Sí/No) ¿Qué consecuencias han tenido, como los documentan y resuelven?
18. ¿El proceso actual permite dar seguimiento adecuado a las cuentas pendientes? (Sí/No) ¿Qué limitaciones existen?
19. ¿El personal recibe retroalimentación sobre su desempeño en el cobro? (Sí/No) ¿Cómo se realiza esa evaluación?
20. ¿Considera que el proceso de cobro actual es sostenible a largo plazo? (Sí/No) ¿Qué cambios serían necesarios?

III. Preguntas orientadas al Objetivo Específico 3

Proponer un manual de políticas y procedimientos que fortalezca la gestión de las cuentas por cobrar

21. ¿Cree necesario contar con un manual de políticas y procedimientos? (Sí/No) ¿Por qué?
22. ¿Deberían establecerse políticas claras para los plazos de pago? (Sí/No) ¿Qué plazos serían adecuados?
23. ¿Considera importante definir responsabilidades específicas en el manual? (Sí/No) ¿Qué funciones deberían detallarse?
24. ¿El manual debería incluir mecanismos de supervisión? (Sí/No) ¿Qué tipo de controles serían útiles?
25. ¿Debería formalizarse la comunicación con los padres en el manual? (Sí/No) ¿Qué medios serían más efectivos?
26. ¿El manual debería contemplar medidas para prevenir la morosidad? (Sí/No) ¿Qué estrategias propondría?
27. ¿Considera necesario documentar los procedimientos de registro de pagos? (Sí/No) ¿Qué pasos deberían incluirse?
28. ¿El manual debería establecer sanciones o consecuencias por incumplimiento de pago? (Sí/No) ¿Qué tipo de medidas serían apropiadas?
29. ¿Cree que un manual mejoraría la transparencia del proceso de cobro? (Sí/No) ¿De qué manera?
30. ¿Considera que el manual aportaría beneficios a la gestión administrativa? (Sí/No) ¿Cuáles serían los principales?

Lista de Cotejo para la Observación Directa

Área de aplicación: Gestión administrativa de cuentas por cobrar en la Escuelas Angloamericanas, sede Colonia Centroamérica.

Objetivo general del instrumento: Verificar in situ la existencia y aplicación de prácticas relacionadas con el control interno de las cuentas por cobrar, tomando como referencia los componentes del modelo COSO.

No.	Criterio de Observación	Cumple		Observaciones
		Si	No	
1	Registro manual o digital de cuentas por cobrar	X		
2	Emisión de recibos o comprobantes de pago	X		
3	Evidencia de comunicación interna sobre políticas de cobro		X	No hay ninguna evidencia de que le envíen WhatsApp o correo electrónico
4	Existencia de prácticas informales de control	X		
5	Tiempos de respuesta en la atención de pagos.	X		
6	Existencia de recordatorios o avisos a padres de familia	X		
7	Manejo de casos de morosidad (acciones visibles)	X		
8	Fluidez en la comunicación entre personal administrativo y padres con relación a retroalimentación de la gestión de cobros	X		
9	Evidencia de errores o inconsistencias en registros de cuentas por cobrar	X		
10	Ausencia de manuales o documentos normativos	X		
11	Prácticas que podrían formalizarse en un manual (ej. comunicación con padres, registro de pagos)	X		
12	Necesidades expresadas por el personal administrativo.	X		
13	Áreas críticas que requieren estandarización (ej. descuentos, prórrogas, sanciones)	X		

Tabla 4: Criterio de observación

Actividades:

Observación directa en la caja y área administrativa.

Revisión de documentos disponibles (recibos, notas internas, registros).

Entrevistas semiestructuradas con personal administrativo.

Procesamiento de la Información (según Bardin, 2002)

Preanálisis: Organización de entrevistas y notas de campo.

Explotación del material: Codificación de hallazgos según categorías (ej. registro, comunicación, supervisión, eficiencia, riesgos).

Tratamiento e interpretación: Triangulación entre lo dicho (entrevistas), lo visto (observación) y lo documentado (recibos, registros).

Validación de instrumento científico



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

CARTA DE RESPONSABILIDAD DEL ASESOR CIENTÍFICO

Yo, Gabriela del Carmen Carvajal Quiroz, mayor de edad, en pleno goce de mis derechos civiles, actuando en mi calidad de **Asesora Científica** de la Monografía titulada: Control interno de cuentas por cobrar en "Escuela Angloamericana" de Managua, la Centroamérica de octubre a diciembre 2025, desarrollado por las estudiantes Br. Kenneth Lenin Herrera Huembes, Br. Manuel Emilio Montealegre Hernández, de la carrera Contabilidad Pública y Auditoría, declaro bajo mi entera responsabilidad lo siguiente:

Que he revisado, orientado y validado técnicamente el **instrumento de investigación** entrevista, que será aplicada por las estudiantes con el propósito de levantar información necesaria para el desarrollo de la Investigación correspondiente.

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

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

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

Para los fines que estime convenientes, firmo la presente en la ciudad de Managua, a los 31 días del mes de Enero del año 2026.

Atentamente,

Gabriela del Carmen Carvajal Quiroz

Cargo: Docente

Firma: _____

Cédula: 001-290978-0061G

Universidad Central de Nicaragua

Cronograma para el desarrollo de la monografía

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

Tabla 5: Cronograma Monografía

Manual de Atención y Políticas de Tesorería

Procedimiento de Cobros según Tipo de Retiro

Para efectos administrativos y de cobro, es importante distinguir entre dos escenarios comunes cuando un estudiante interrumpe su permanencia en la institución: retiro formal y abandono de estudios. A continuación, se detallan las implicaciones y el procedimiento a seguir en cada caso:

1. Retiro Formal de Matrícula

Se considera retiro formal cuando el padre, madre o tutor financiero notifica oficialmente su decisión de no continuar en la institución y completa el procedimiento establecido, que incluye:

- Solicitar entrevista con el Student Coach
- Firmar el Formato de Retiro de Matrícula
- Verificación de estado de cuenta por Recepción
- Cancelación de saldos pendientes
- Firma y sello del retiro por la Dirección Administrativa Financiera

Implicaciones:

- Se aplican los cobros conforme a la fecha del retiro (antes o después del 30 de noviembre)
- Se cierra oficialmente la cuenta del estudiante
- Se habilita la entrega de documentación oficial una vez cancelado todo

2. Abandono de Estudios

Se considera abandono cuando el estudiante deja de asistir a clases sin notificación ni trámite formal. En este caso, Tesorería deberá continuar generando y cobrando todos los montos correspondientes al año académico completo, independientemente de la asistencia.

Implicaciones:

- El estudiante permanece como “activo” en el sistema hasta el cierre del ciclo escolar
- Se acumulan cargos mensuales y aranceles como si el estudiante continuara en la institución
- La institución podrá iniciar gestiones de cobro por los medios que considere pertinentes
- Se retendrá documentación oficial (certificados, notas, constancias) hasta saldar la cuenta
- Este incumplimiento podrá afectar futuras solicitudes de reingreso

Nota importante:

Tesorería deberá llevar registro actualizado de ambos casos, y comunicar al área de Dirección cualquier situación que implique un abandono sin proceso formal para que se evalúe su impacto en el historial institucional del estudiante.

Tabla Interna – Comparación: Retiro Formal vs. Abandono de Estudios

Aspecto	Retiro Formal	Abandono de Estudios
Procedimiento	Entrevista con Student Coach + Firma de Formato + Verificación de cuenta.	No se realiza ningún trámite ni se notifica oficialmente.
Responsabilidad de pagos	Según fecha del retiro (antes o después del 30 de noviembre).	100% de matrícula, aranceles y colegiatura anual se cobra completo.
Cierre de cuenta	La cuenta del estudiante se cierra oficialmente.	La cuenta permanece activa; se acumulan cargos.
Acceso a documentos	Se entrega documentación una vez cancelado todo.	Retención de documentación oficial hasta cumplir obligaciones.
Estado del estudiante	Se registra como "inactivo – retiro formal".	Se mantiene como "activo" hasta fin de año, incluso sin asistir.
Impacto en reingreso	Puede solicitar reingreso con trámite normal.	Puede afectar negativamente futuras solicitudes de reingreso.
Reputación ante el colegio	Colaborativo y respetuoso del proceso institucional.	Incumplimiento grave del reglamento; afecta relación institucional.

Tabla 6: Retiro Formal- Abandono de estudios

Hasta que los clientes estén solventes con todo lo facturado, presente y futuro, no se le puede dar ningún documento. No hay excepciones.



**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES**

Índice

Introducción	57
Objetivo del Manual	58
Políticas	59
Procedimientos	61
Anexos de manual	68

Introducción

El presente manual ha sido elaborado con el propósito de brindar información en forma clara y precisa sobre los procesos internos que actualmente se realizan para llevar a cabo la facturación, cobro, y el control de registros de las cuentas de saldo de cada uno de los clientes que nos solicitan.

Objetivo del Manual

El objetivo de este Manual es que se establezcan las actividades requeridas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información Institucional entregar oportunamente las cuentas al cliente, tener registro, control, cobros y depósitos puntuales de los impresos entregados a nuestros clientes.

Políticas

Supervisión y Autorización (DAF)

El DAF es quien, valida operaciones especiales, como ajustes o eliminación de recargos. Esto asegura que cualquier cambio tenga respaldo y se mantenga la transparencia. Ningún ajuste se realiza sin autorización expresa del DAF. El DAF revisa periódicamente los saldos vencidos y confirma que los registros en QB coincidan con los movimientos bancarios.

Recepción y Verificación de Pagos (Tesorería)

Para proteger tanto al tutor como a la institución: Todo pago debe confirmarse en el estado de cuenta bancario oficial. Los pagos se registran el mismo día en QB, evitando retrasos. No se aceptan capturas de pantalla como comprobante; se requiere confirmación bancaria para mayor seguridad.

Registro en Sistema QuickBooks (QB):

QB es la única herramienta válida para reflejar pagos, recargos y ajustes. Lo que no esté en QB no tiene validez contable. Esto garantiza que los reportes siempre sean confiables y consistentes.

Cargos Automáticos (BAC y BANPRO)

Se procesan entre el 5 y el 15 de cada mes. Si el banco rechaza el cargo, Tesorería informa al tutor y da seguimiento inmediato.

Recargo por Pago Tardío

Si el tutor no paga en la fecha establecida, se genera automáticamente un recargo en QB. Solo el DAF puede autorizar su eliminación.

Entrega de Recibos (ROC)

Los recibos para envío con el estudiante se entregan únicamente los viernes. Si el tutor lo retira personalmente, debe firmar la bitácora correspondiente.

Documentación y Archivo Cada operación debe contar con respaldo documental (comprobante bancario, registro en QB y autorización del DAF si aplica). Esto asegura orden y facilita auditorías.

Procedimientos

Generación de la Cuenta por cobrar

Cuando el tutor formaliza la matrícula o se genera la mensualidad

Recepción

Tesorería registra la obligación en el sistema QB (QuickBooks).

El DAF supervisa que las cuentas estén correctamente creadas y actualizadas.

Registro de los pagos del día

Aplicación de Pago

Cuando el tutor realiza un depósito o transferencia

- Tesorería verifica el movimiento en el banco para confirmar que el monto sea exacto.
- Una vez validado, se ingresa en QB usando la opción “Receive Payments”.
- El pago se aplica al saldo correspondiente.
- Se archiva el comprobante como respaldo.
- El DAF revisa conciliaciones para validar consistencia. Así el tutor tiene la tranquilidad de que su pago se refleja correctamente y la institución evita errores contables.
- El reporte de ingresos es alimentado con los depósitos visualizados en los estados de cuentas de la banca en línea, tanto en moneda nacional como extranjera (U\$), por parte del encargado, director administrativo financiero, DAF.
- El responsable de auxiliar de tesorería deberá completar todos los campos de la información que se requiere de manera ordenada y detallada para uso del área contable.

(Figura 1)

- El responsable DAF ingresa al sistema y completa la información del pago y acepta el pago en la hoja, "Receive Payments", para proceder a realizar el pago del cliente (ver Figura 1 y Figura 2).
- Aplicar en "Payment Amount" en la hoja que se despliega nombrada "Customer Payment" el monto por abono o cancelación, depositado en las cuentas destinadas para este fin. (ver Figura 3 y Figura 4).
- Seleccionar banco, fecha y referencia grabar e imprimir el comprobante electrónico (ver de la Figura 5 a la Figura 8).
- Una vez registrado el pago recibido elaborar el recibo manual pre-númerado, siguiendo la secuencia numérica y orden cronológico (ver figura 9)
- Archivar el recibo manual copia color verde, junto al comprobante de pago impreso desde sistema, ambos soportes de contabilidad. (ver figura 10 y figura 11)
- Se hace entrega del recibo original color blanco al cliente. (ver figura 9-10)

Reporte de Ingresos matrícula:

El responsable de Tesorería puede auxiliarse de este documento para identificar con exactitud cualquier dato que desconocemos del alumno; código de tutor, grado en el que se encuentra, nombre completo etc. (ver Figura 13)

Hacer clic allí y nos lleva a la matrícula principal (ver Figura 14)

Seguimiento de cuentas por cobrar al cliente

Comunicación vía WhatsApp web

Los Padres de Familia están en constante interacción con nuestro canal de comunicación directa a través del WhatsApp, en la mayoría de los casos requieren respuesta inmediata por lo cual debemos estar pendientes de cualquier mensaje, adoptar una postura beligerante, resolver

aquellas consultas de carácter urgente y canalizarlos por los medios adecuados para brindar una respuesta acertada y objetiva, que garantice satisfacción y propicie un ambiente de armonía y buena convivencia. (ver Figura 15)

Conciliación de cuentas registradas en bancos

Cargos Automáticos

Bac – Banpro y deposito en cuenta

De este archivo existen uno por cada banco; BAC- BANPRO

- Estos cargos son realizados por el jefe Administrativo del 5 al 15 de cada mes, una vez ejecutado por la parte administrativa, se procede a registrar los aprobados en QB y luego a actualizar los archivos según recibos ocupados (ver Figura 16 hasta Figura 21)
- Los rechazados permanecen como saldo pendiente y se notifica al tutor.
- Una vez completado el reporte de ingresos será necesario completar los campos requeridos en este documento colocando el código de tutor, automáticamente los datos se actualizan y se procede a enviar a los depositantes la notificación de confirmación de pago de sus depósitos aplicados en QB.
- Dar clic y se traslada automático a la ventana donde nos muestra variedades de pestañas que integran el sistema. (ver Figura 22)
- Cuando un padre está afiliado en cargos automáticos y el banco nos envía rechazado eso nos sirve para ingresar al padre que salió en estado rechazado y solo procedemos a enviar cobro. (ver Figura 23)
- Saldo a la fecha es cuando el DAF actualiza la cobranza el ingresa a los padres que están en mora una vez ya ingresado Tesorería procede a cobrar, llamar o enviar correos. (ver Figura 24)

- Recordatorio de pago
- Recortar como imagen el cobro que se le hace al padre (ver Figura 25)
- La pestaña descrita en la fig.26 es de uso interno, ya que nos brinda información a detalle de lo que el padre debe, ya así podemos brindarle una mejor respuesta. (ver Figura 26)
- La pestaña de la fig.27 es útil para brindarle pronta respuesta al padre de familia. (ver Figura 27)
- Para envío de los depósitos a diario a los padres de familia a través de correo. (ver Figura 28)

Solicitud de envío de recibos

Debido a la naturaleza impersonal con que se recaudan los ingresos (Por depósito /transferencia), se hace prácticamente imposible realizar entrega de los recibos oficiales de caja de forma presencial a los PDF, por lo cual muchos de ellos nos sugieren enviarle sus recibos directamente con sus hijos. Debemos estar atentos a las solicitudes que se cargan directamente al archivo, realizar la búsqueda oportuna de ellos (ROC), y hacer entrega al student Coach quienes nos apoyarán con la entrega directa a los alumnos.

Este procedimiento está establecido como norma a aplicarse únicamente los días “viernes” de forma semanal.

(ver Figura 29 hasta figura 36)

Recomendaciones que se realizan al tutor o padre de familia:

Es importante hacer énfasis al padre de familia cuáles serán los días de entrega de recibos notificándose a través de las respuestas rápidas cada vez que recibamos captura de depósito o transferencia a nuestro WhatsApp. En el caso que el PDF opte por presentarse de forma directa al centro para retirar su ROC o documento hacer uso de nuestra “Bitácora de entrega de

documentos” para hacer formal entrega con el fin de dejar evidencia del recibido a través de su firma y evitar algún tipo de reclamo en el futuro. Debemos procurar en todo momento brindar una atención de calidad, con rapidez, un trato educado y actitud de servicio.

Reversión cobro por pago tardío

- Cliente solicita prórroga o arreglos de pagos vía email a *tesoreria@anglo.edu.ni*
- El DAF evalúa y, si procede, autoriza la reversión.
- Tesorería sigue las políticas autorizadas para reversión de cobro por pago tardío
- Tesorería contesta el email utilizando el machote correspondiente
- Luego en QB le damos a New Transactions (ver figura 30)
- Tesorería registra la reversión en QB en negativo (ver figura 31)
- Cobrarle el cobro por pago tardío seleccionando el ítem FCH001 - Cobro Pago Tardío (ver figura 32)
- Ponerle a la factura la fecha siguiente a la fecha de la factura del pago de la factura que el cliente pide prórroga. (ver figura 33)
- En memo poner que se aprobó revertir el cobro si paga para X fecha (ver figura 34)
- Cuando el cliente realiza su pago, si es pagado a más tardar la fecha acordada, se le puede revertir el cobro x pago tardío. (ver figura 35)
- Para revertir, buscar la factura del cobro por pago tardío
- Agregar el ítem DES00009 - Reversión Pago Tardío
- Poner el monto del cobro por pago tardío en negativo (ver figura 36)
- Esto deja la factura en 0 y el cliente no tiene esa deuda (ver figura 37 y figura 38)
- Contablemente se va a afectar la cuenta por cobrar de alumnos y la cuenta de reversión cobro por pago tardío

Recordatorios de pago

En cada fecha especial de pago se le hace llegar un recordatorio a cada padre de familia que está integrado en esas fechas este es el recordatorio que se le hace llegar a cada uno de ellos. (ver figura 39)

Pagos Automáticos

Cuando quieren que se les cobre algo “adicional” en pago automático, el tutor debe enviar email solicitando que se les cobre eso adicional y en el email deben incluso decir el monto.

si no dicen el monto, vos le contestas: Entonces me está solicitando que le cobre \$xxx para tal fecha a su tarjeta BAC/BANPRO que tiene registrada en PA? para que tengas un soporte vos. esto es BIEN importante porque si ellos luego reclaman al banco y piden reversión nosotros perdemos y tenemos que revertir si no lo tenemos debidamente soportado. y si te sale una persona que NO tiene Pago Automático ahorita y solo quiere para libros entonces le tienes que decir que con gusto. Necesita presentarse al colegio para llenar la esquila. En este caso solo sería la esquila del banco porque solo es 1 cobro el que vas a hacer. Le pedís # de su tarjeta, ver que el nombre de la tarjeta efectivamente sea quien te está dando la tarjeta, le pedís su cedula y verificas que es misma persona de la tarjeta, le sacas copia a la cedula y engrapas la fotocopia de la cedula a la esquila del banco. para TODOS los casos de PA de libros puedes cobrar el cargo del PA de inmediato

Esto de cobrar 1 sola vez lo puedes hacer en cualquier momento, pero siempre llenando todo esto. por ejemplo: cliente nuevo que quiere que le cobres matricula de un solo a su tarjeta. O un cliente que esta moroso, se le da la opción de que pague de un solo lo que debe en su tarjeta.

Si solo necesita el débito solo para libros pedirles que se presenten al Anglo para llenar la esquila solo del banco, verificar con su cedula que sea la misma persona dueña de la tarjeta, le

saco fotocopia y la engrapo a la esquila del banco y mientras sea ya algún cliente afiliado que me mande correo solicitando que me cobre eso adicional con el monto exacto, fecha a debitar y el banco

otra cosa: si solo necesita el débito para libros o así eventual de 1 vez, en la esquila del banco debe quedar escrito el monto a debitar.

Anexos de manual

Figura 1 Flujoograma general del proceso de gestión de cuentas por cobrar

Fecha	Banco	Tipo de Moneda	Referencia	Código de Transacción	Descripción de Transacción	Monto de Transacción	Monto aplicado en sistema	Monto pendiente de aplicar	Metodo de pago	Estado
24-Jan-2020	BAC	Dolares	301404390	TF	180	171.00	171.00	0.00	Deposito	Aplicado
5-Jan-2020	Banco	Córdobaes	37891374		TI-PAGO DE COLEGIATURA	6,624.00	6,624.00	0.00	Deposito	Aplicado
5-Jan-2020	Banco	Dolares	37874894		TI-RICARDO DAVID MORALES MORICE LIVO	316.00	316.00	0.00	Deposito	Aplicado
5-Jan-2020	Banco	Dolares	37880231		TI-MENSUALIDAD ENERO A-00534 MORAAN, AMELIA A. MORADAN ORTIZ	110.00	110.00	0.00	Deposito	Aplicado
5-Jan-2020	Banco	Dolares	37889672		TI-A-00476 MINA Y PITT SANDOVAL ENERO 2021	380.00	380.00	0.00	Deposito	Aplicado
24-Jan-2020	BAC	Dolares	301806752	TF	A-000293 Luis Rigoberto y Eli Jean Roxelin	300.00	300.00	0.00	Deposito	Aplicado
24-Jan-2020	Banco	Dolares	38284105		NI-TRINACH RECIBIDA-LAFISE ORDENA-TANIA DE LOS ANDES CASTRILLO ALVAREZ PROOF-10012435159434 TEXTO POR DEFECTO	245.00	245.00	0.00	Deposito	Aplicado

Figura 2 Procedimiento de registro de datos del estudiante o tutor

The screenshot displays a software interface for managing customer information and transactions. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Home', 'My Company', 'Calendar', 'Snapshots', 'Customers', and 'Vendors'. The main window is titled 'Customer Information' and shows details for a customer named 'Indiana Marcela Urbina Ramirez'. Below this, there is a 'Transactions' section with a table. The table has columns for 'NUM', 'DATE', 'DUE DA...', 'AGING', 'AMOUNT (...)', and 'OPEN BALANCE (NID)'. A message in the table states: 'There are no transactions of type "Invoices", filtered by "All Invoices", in date range "All".' The interface also includes a 'Critical alert' banner at the bottom left.

Figura 3 Proceso de generación de cuentas por cobrar

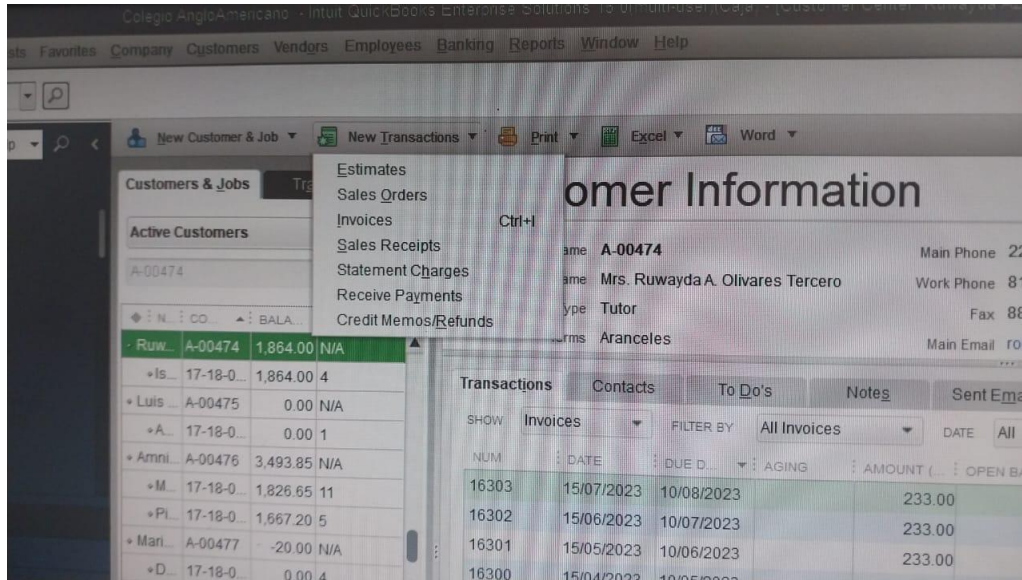


Figura 4 Registro de matrícula en el sistema administrativo

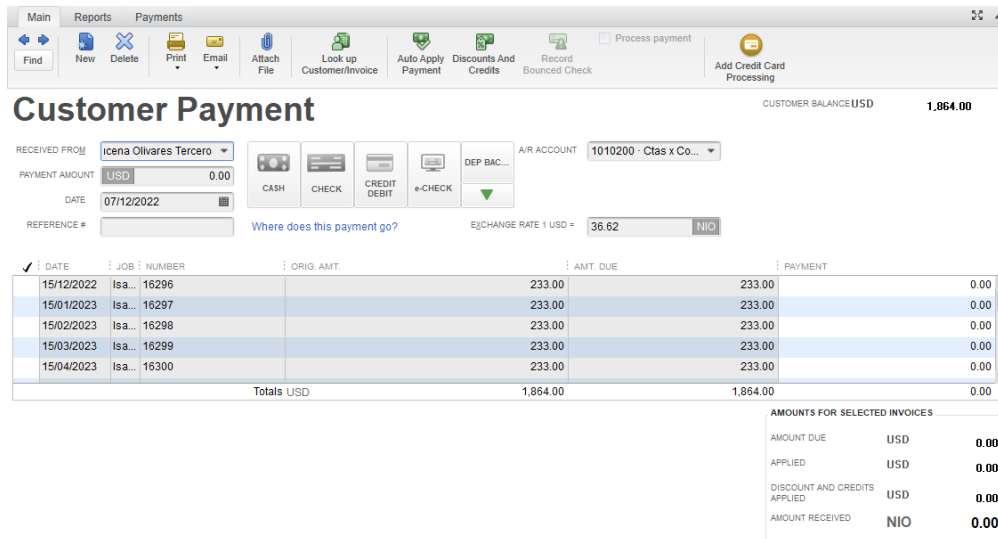


Figura 5 Proceso de Emisión de facturas o cargos académicos

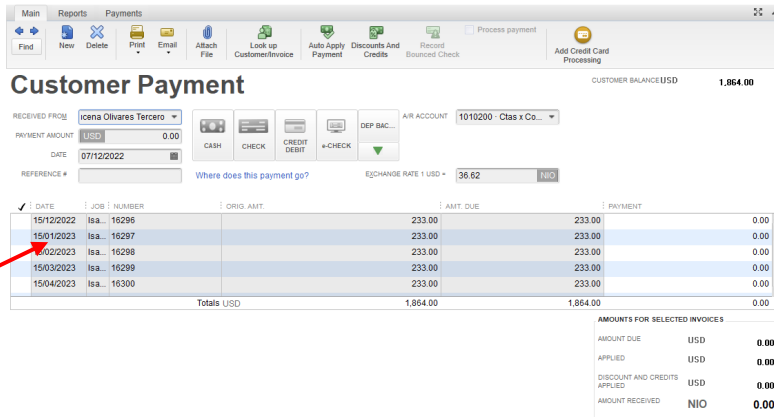


figura 6 Proceso de verificación de datos de pago

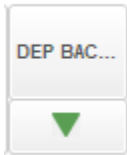


figura 7 Recepción de pagos de caja

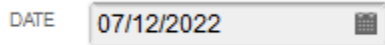


figura 8 Registro de pagos en el sistema contable

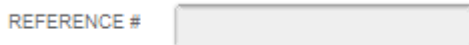


figura 9 Procedimiento de emisión de recibos de pago

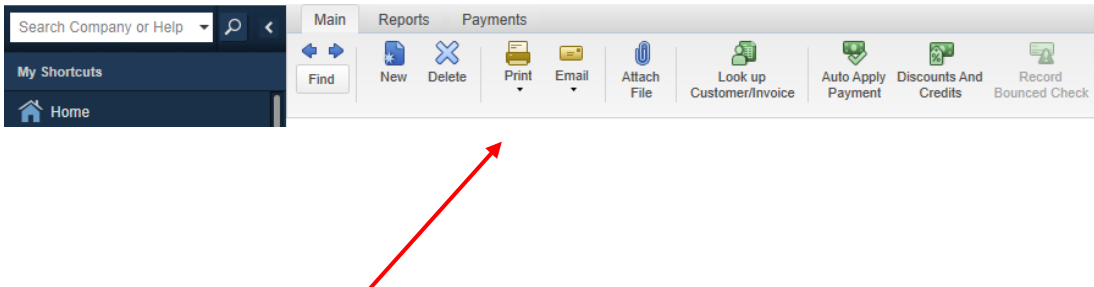


figura 10 Archivo y control de comprobantes de pago



figura 11 Proceso de actualización de saldo de cuentas por cobrar

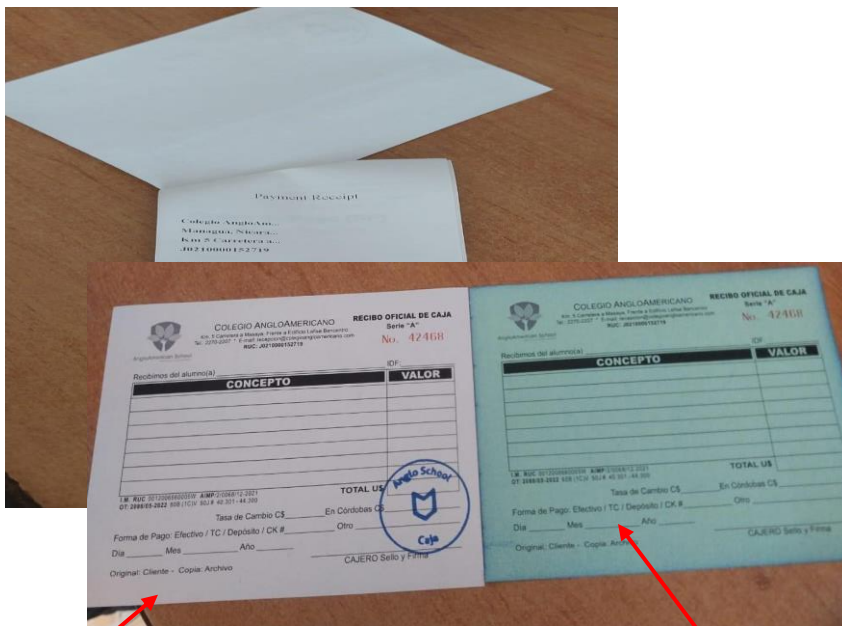


figura 12 Control de pagos parciales de mensualidad

Figura 13 Procedimiento de revisión de cartera de cuentas por cobrar

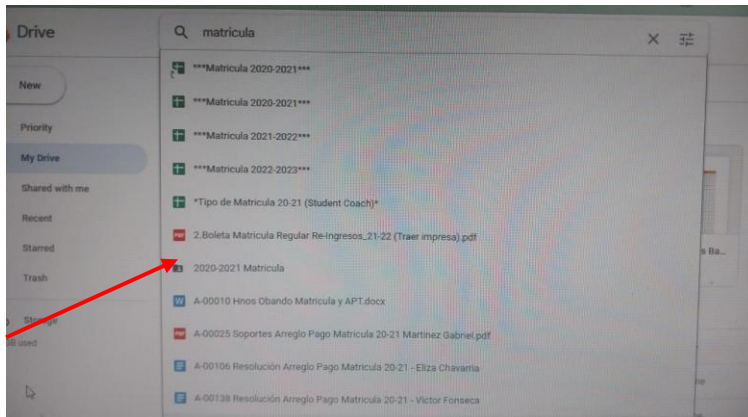


Figura 14 Identificación de cuentas vencidas

Codigo de Tutor	Cod Est	1 Apellido	2 Apellido	1 Nombre	2 Nombre	Hijo de colaborador	Grado 21-22	Grado 22-23	Estado Académico
A-00011	13-14-00301	Muñoz	Castellon	Samuel	Isaac	No	7	8	Cursar
A-00014	13-14-00199	Lagos	Chica	Kamila	Luciana	No	9	10	Cursar
A-00018	13-14-00020	Lopez	Jiron	Manuel	Enrique	No	10	11	Cursar
A-00029	19-20-00013	Paz	Alvarez	David	Antonio	No	1	2	Cursar
A-00029	13-14-00032	Paz	Alvarez	Diego	Francisco	No	9	10	Cursar
A-00031	13-14-00317	Delgado	Molina	Samantha	Isabel	No	6	7	Cursar
A-00047	14-15-00044	Garcia	Valle	Fernando	Gabriel	No	5	6	Cursar
A-00050	20-21-00002	Herrera	Tellez	Nohelia	Celieth	No	Kinder	1	Cursar
A-00050	16-17-00006	Mojica	Tellez	David	Abraham	No	4	5	Cursar
A-00050	13-14-00277	Castillo	Tellez	Marion	Abimelec	No	7	8	Cursar
A-00053	15-16-00010	Mcfield	Ramos	Hannah	Soraya	No	7	8	Cursar
A-00114	13-14-00147	Lopez	Prado	Keny	Jhoan	No	10	11	Cursar
A-00138	13-14-00249	Fonseca	Valle	Victor	Emilio	No	7	8	Cursar
A-00149	13-14-00191	Sanchez	Rodriguez	Charlie	Frederick	No	9	10	Cursar
A-00153	13-14-00195	Alfred	-	Inti	Leonard	No	8	9	Cursar
A-00158	13-14-00201	Guevara	Boza	Bryan	Alexander	No	8	9	Cursar
A-00173	13-14-00218	Rodriguez	Mora	Paulo	Benjamin	No	8	9	Cursar

Figura 15 Proceso de elaboración de reportes de morosidad



Figura 16 Procedimiento de notificación de pagos pendientes

Cargos automáticos Bac 2022-2023

Mauricio Umaña

9:46 AM Mauricio Umaña

184 KB

Figura 17 Seguimiento o clientes con pagos atrasados

Descripcion del debito	Estado del CA	# de Recibo	# de Orden QB
COLEGIATURA	APROBADO	42451	16465-16475
COLEGIATURA	APROBADO	42451	16465-16475
COLEGIATURA	APROBADO	42452	16465-16475
COLEGIATURA	APROBADO	42453	17933
COLEGIATURA	APROBADO	42454	18363-18668
COLEGIATURA	APROBADO	42455	16390-16412
COLEGIATURA	APROBADO	42455	16390-16412
COLEGIATURA	APROBADO	42456	16719

Figura 18 Proceso de gestión de cobro administrativo

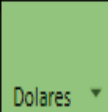
 Cargos Automáticos BANPRO 2022-2023  Mauricio Umaña Dec 5, 2022 me 158 KB



Figura 19 Procedimiento de acuerdo de pago

Descripcion del debito	Estado del CA	# de Recibo	# de Orden QB
COLEGIATURA	APROBADO	42457	16485-16494
COLEGIATURA	APROBADO	42457	16485-16494
COLEGIATURA	APROBADO	42458	16528
COLEGIATURA	APROBADO	42459	16196
COLEGIATURA	APROBADO	42460	16228

Figura 20 Registro de compromiso de pago

5-Dec-2022	BAC		468164426	TF	AFI77104020 LIQ23468164426
		Dolares			

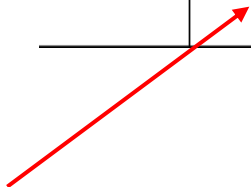


Figura 21 Control de cumplimiento de acuerdo de pago

5-Dec-2022	BANPRO	Dolares	13375348	TF	NC-COLEGIO ANGLOAMERICANO DEBITOS AUTOMATICOS CARRETERA A MASAYA (LIQ. NO. 14975413)
------------	--------	---------	----------	----	---

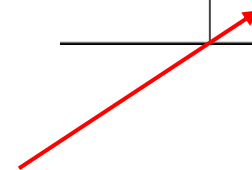


Figura 22 Proceso de autorización de prórrogas de pago

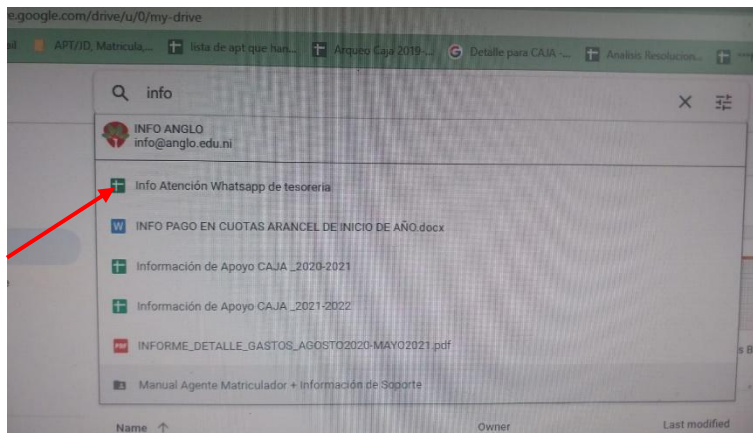


Figura 23 Procedimiento de aplicación de descuentos autorizados

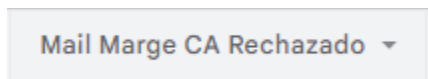


Figura 24 Registro contable de ingresos por mensualidades

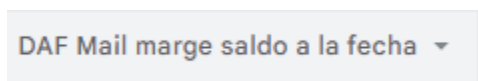


Figura 25 Control de ingresos diarios de tesorería

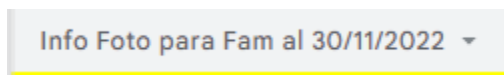


Figura 26 Proceso de conciliación entre caja y registros contables

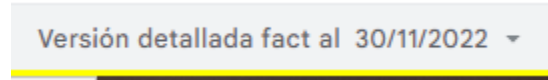


Figura 27 Procedimiento de conciliación de cuentas por cobrar



Figura 28 Revisión de inconsistencias en registros de pago

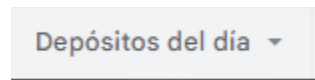


Figura 29 Proceso de corrección de errores de registros contables

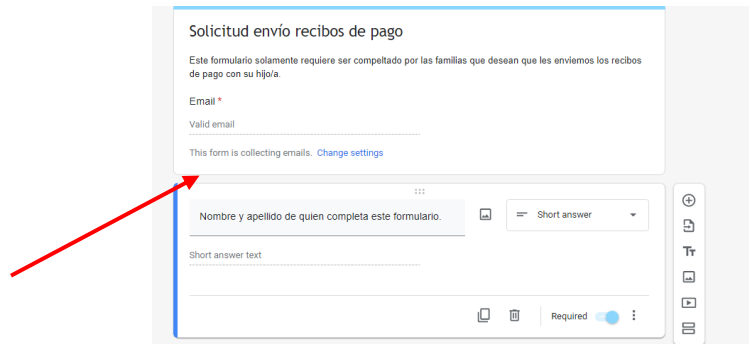


Figura 30 Elaboración de informes de cuentas por cobrar

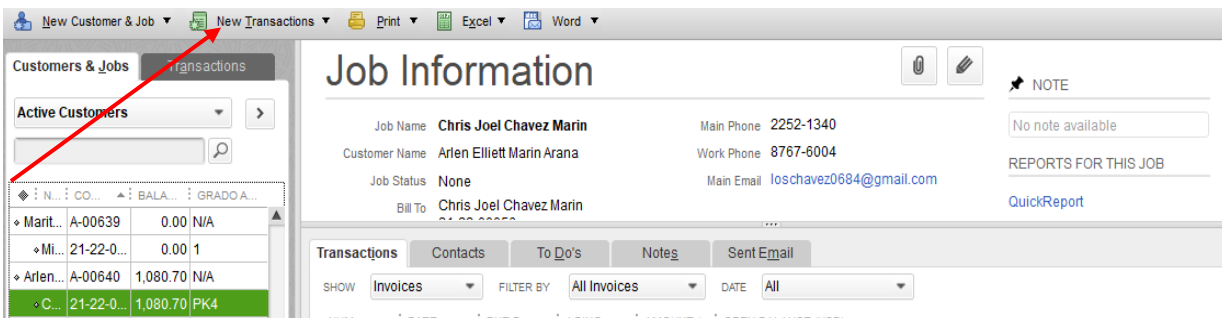


Figura 31 Procedimiento de análisis de antigüedad de saldos

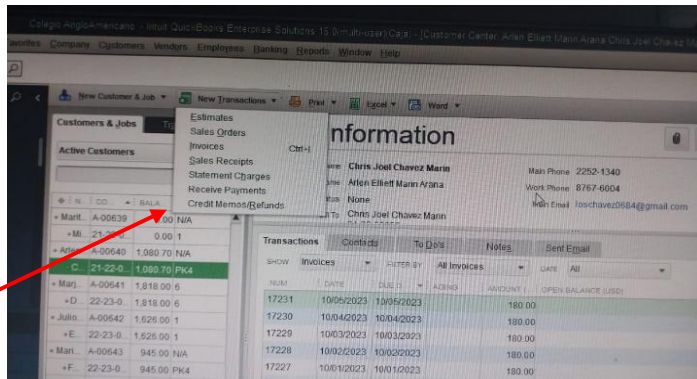


Figura 32 Proceso de evaluación del riesgo de morosidad

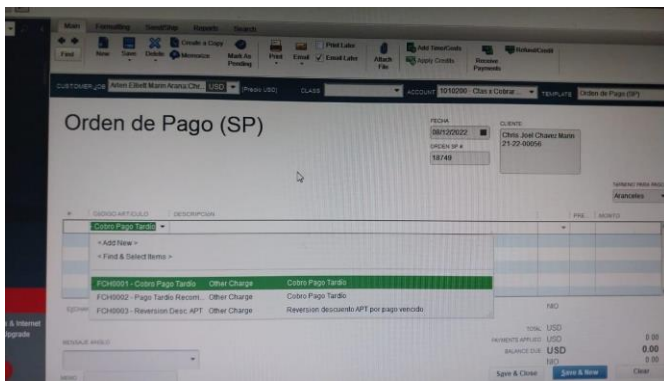


Figura 33 Control interno en la gestión de cuentas de cobros

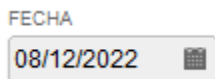


Figura 34 Supervisión del proceso de cuentas por cobrar

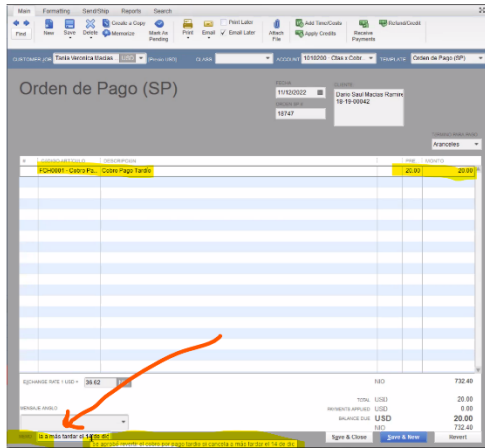


Figura 35 Procedimiento de autorización administrativa

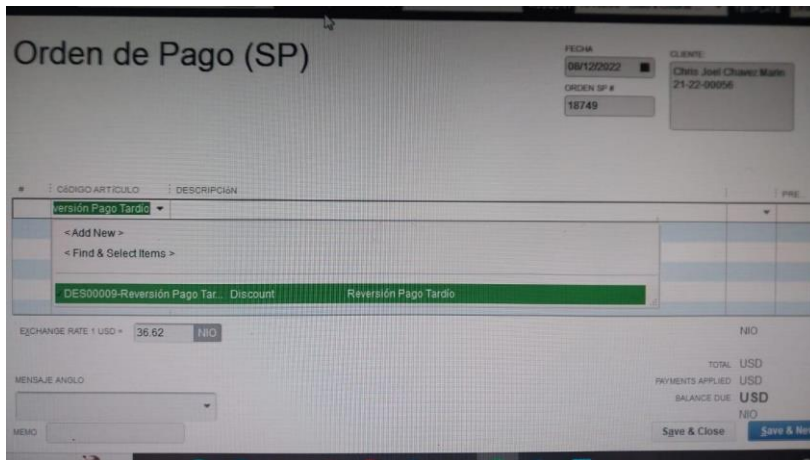


Figura 36 Proceso de revisión del DAF

DES00009-Reversión...	Reversión Pago Tardío		-20.00	-20.00
-----------------------	-----------------------	--	--------	--------

Figura 37 Evaluación del cumplimiento de procedimientos

#	CÓDIGO ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	PRE.	MONTO
1	FCH0001 - Cobro Pa...	Cobro Pago Tardío		20.00
2	DES00009-Reversión...	Reversión Pago Tardío		-20.00
			TOTAL	0.00
			PAYMENTS APPLIED	0.00
			BALANCE DUE	0.00
			TOTAL	0.00

